

Modulbezeichnung:	IT-Servicemanagement	
Modulnummer: IWSM	Semester: --	Dauer: Minimaldauer 1 Semester
Modultyp: Wahlpflicht	Regulär angeboten im: WS, SS	
Workload: 300 h	ECTS Punkte: 10	
Zugangsvoraussetzungen: IT-Projektmanagement	Unterrichtssprache: Deutsch	
Kurse im Modul: <ul style="list-style-type: none"> • IT-Servicemanagement (IWSM01) • Projekt IT-Servicemanagement (IWSM02) 	Workload: Selbststudium: 210 h Selbstüberprüfung: 30 h Tutorien: 60 h	
Kurskoordinatoren/Tutoren:: Siehe aktuelle Liste der Tutoren im Learning Management System	Modulverantwortliche(r): Prof. Dr. Ralf Kneuper	
Bezüge zu anderen Programmen: keine	Bezüge zu anderen Modulen im Programm: <ul style="list-style-type: none"> • IT-Projektmanagement • IT-Architekturmanagement • Spezifikation • Qualitätssicherung im SW-Prozess 	
Qualifikations- und Lernziele des Moduls:		
<p>IT-Servicemanagement: Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Grundlagen und Herausforderungen des IT-Servicemanagements zu benennen. • die Motivation und den Aufbau der IT Infrastructure Library (ITIL) zu beschreiben, die Hauptelemente zu bestimmen und konkrete Aktivitäten im Service Lifecycle zu unterscheiden. • die Aktivitäten der ITIL-Governance und ITIL-Operational-Prozesse darzustellen, einander gegenüberzustellen und konkrete Lösungen unter Anwendung der Aktivitäten zu erarbeiten. <p>Projekt IT-Servicemanagement: Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,</p> <ul style="list-style-type: none"> • typische Probleme und Unternehmenssituationen aus dem Bereich IT-Servicemanagement in verschiedenen Projektausgangsversionen gezielt zu analysieren. • Lösungsvorschläge zu erarbeiten, zu planen und durchzuführen. • mithilfe der methodischen Werkzeuge aus dem IT-Servicemanagement und -projektmanagement die Theorie in einem pragmatischen Lösungsansatz zu überführen. • Situationsbezogen die richtigen Schlüsse und Folgerungen bezüglich ihres spezifischen Projektumfeldes zu ziehen und anzuwenden. • ihr theoretisches Wissen konzeptionell auf unternehmensspezifischen Umfeldfaktoren anzuwenden. 		
Lehrinhalt des Moduls:		
<p>IT-Servicemanagement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen und Begriffe zum IT-Servicemanagement • IT Infrastructure Library (ITIL) • ITIL - Service Design • ITIL - Service Transition • ITIL - Service Operation • Information Security Management mit dem IT-Grundschutz-Framework des BSI <p>Projekt IT-Servicemanagement: Praktische Anwendung der Lehrinhalte aus IT-Servicemanagement im Rahmen eines eigenständig durchgeführten Projekts durch alle Phasen eines ITIL-/IT-Projektes. Eine aktuelle Themenliste befindet sich im Learning Management System.</p>		

Lehrmethoden:	Siehe Kursbeschreibungen	
Literatur:	Siehe Literaturliste der vorliegenden Kursbeschreibungen	
Anteil der Modulnote an der Gesamtabschlussnote des Programms: --	Prüfungszulassungsvoraussetzung:	Abschlussprüfungen:
	Siehe Kursbeschreibungen	IWSM01: Klausur, 90 Min. (50%) IWSM02: Schriftliche Ausarbeitung: Projektbericht (50%)

Kursnummer: IWSM01	Kursname: IT-ServiceManagement	Gesamtstunden: 150 h
		ECTS Punkte: 5 ECTS
Kurstyp: Wahlpflicht Kursangebot: Kursdauer: Minimaldauer 1 Semester		Zugangsvoraussetzungen: IT-Projektmanagement
Kurskoordinator(en) / Dozenten / Lektoren: Siehe aktuelle Liste der Tutoren im Learning Management System		Bezüge zu anderen Modulen: Siehe Modulbeschreibung

Beschreibung des Kurses:

IT-Servicemanagement ist ein Ansatz, die IT eines Unternehmens als Dienstleister und Unterstützer der betrieblichen und geschäftlichen Prozesse auszurichten und zu verstehen. Hierbei stehen Qualitätsmanagement und Handhabung des täglichen Betriebs im Vordergrund.

Dieser Kurs vermittelt unter Verwendung der IT Infrastructure Library (ITIL) Konzepte, Vorgehensweisen und Best Practices im Bereich IT-Servicemanagement (IT-Betrieb). Damit werden also die Steuerung der Aktivitäten eines SW-Lebenszyklus betrachtet, die nach der Entwicklung eines IT-Systems stattfinden: der IT-Betrieb als kontinuierlichen Lauf des produktiven Tagesgeschäfts der IT-Abteilungen eines Unternehmens.

Kursziele:

Nach erfolgreichem Abschluss des Kurses

- kennen die Studierenden die Grundlagen und Herausforderungen des IT-Servicemanagements.
- kennen die Studierenden die Motivation und den Aufbau der IT Infrastructure Library (ITIL), können die Hauptelemente beschreiben und konkrete Aktivitäten im Service Lifecycle verorten.
- können die Studierenden die Aktivitäten der ITIL-Governance und ITIL-Operational-Prozesse beschreiben, voneinander abgrenzen und konkrete Lösungen unter Anwendung der Aktivitäten erarbeiten.

Lehrmethoden:

Die Lehrmaterialien enthalten einen kursabhängigen Mix aus Skripten, Video-Vorlesungen, Übungen, Podcasts, (Online-)Tutorien, Fallstudien. Sie sind so strukturiert, dass Studierende sie in freier Ortswahl und zeitlich unabhängig bearbeiten können.

Inhalte des Kurses:

1 Grundlagen und Begriffe zum IT-Service Management

- 1.1 IT-Dienstleistungen (auch: IT-Services, engl. IT services)
- 1.2 IT-Servicemanagement

2 IT Infrastructure Library (ITIL)

- 2.1 Service Lifecycle und Prozessgruppen in ITIL
- 2.2 Service Strategy
- 2.3 Continual Service Improvement

3 ITIL - Service Design

- 3.1 Service Level Management
- 3.2 Service Catalog Management
- 3.3 Availability Management
- 3.4 Weitere Prozesse im Service Design

4 ITIL - Service Transition

- 4.1 Transition Planning and Support
- 4.2 Change Management
- 4.3 Service Asset and Configuration Management (SACM)
- 4.4 Weitere Prozesse in der Service Transition

5 ITIL - Service Operation

- 5.1 Eventmanagement
- 5.2 Incident Management
- 5.3 Problemmanagement
- 5.4 Weitere Prozesse in der Service Operation

6 Information Security Management mit dem IT-Grundschutz Framework des BSI

- 6.1 Aufbau und Elemente des BSI-Grundschutzes
- 6.2 Informationssicherheitsprozess

Literatur:

- Beims, M. (2012): IT-Service Management in der Praxis mit ITIL. Hanser, München. ISBN-13: 978-3446430877.
- Bundesamt für Sicherheit und Informationstechnik (Hrsg.) (2008): BSI-Standard 100-1. Managementsysteme für Informationssicherheit (ISMS). (URL: https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/ITGrundschutzstandards/standard_1001_pdf.pdf__blob=publicationFile [letzter Zugriff: 27.02.2017]).
- Bundesamt für Sicherheit und Informationstechnik (Hrsg.) (2008): BSI-Standard 100-2. IT-Grundschutz-Vorgehensweise. (URL: https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/ITGrundschutzstandards/standard_1002_pdf.pdf__blob=publicationFile [letzter Zugriff: 27.02.2017]).
- Bundesamt für Sicherheit und Informationstechnik (Hrsg.) (2014): IT-Grundschutz-Kataloge. 14. Ergänzungslieferung. (URL: https://download.gsb.bund.de/BSI/ITGSK/IT-Grundschutz-Kataloge_2014_EL14_DE.pdf [letzter Zugriff: 27.02.2017]).
- Renner, B./Moser, U./Schmid, D. (2006): IT-Service-Management. Transparente IT-Leistungen & Messbare Qualität. BPX Edition, Rheinfelden. ISBN 978-3905413113.
- Tiemeyer, E. (Hrsg.) (2011): Handbuch IT-Management. Konzepte, Methoden, Lösungen und Arbeitshilfen für die Praxis. Hanser, München. ISBN-13: 978-3446427518.

Prüfungsleistung:

Klausur, 90 Min.

Zeitaufwand Studierenden (in Std.): 150

Selbststudium (in Std.): 90

Selbstüberprüfung (in Std.): 30

Tutorien (in Std.): 30

Kursnummer: IWSM02	Kursname: Projekt IT-ServiceManagement	Gesamtstunden: 150 h
		ECTS Punkte: 5 ECTS
Kurstyp: Wahlpflicht Kursangebot: Kursdauer: Minimaldauer 1 Semester		Zugangsvoraussetzungen: IT-Projektmanagement
Kurskoordinator(en) / Dozenten / Lektoren: Siehe aktuelle Liste der Tutoren im Learning Management System		Bezüge zu anderen Modulen: Siehe Modulbeschreibung
<p>Beschreibung des Kurses:</p> <p>Aufbauend auf den im Kurs „IT-ServiceManagement I“ vermittelten Inhalten werden in diesem Kurs ausgewählte Aspekte vertieft, diskutiert und im Rahmen von Fallstudien angewendet.</p> <p>Kursziele:</p> <p>Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,</p> <ul style="list-style-type: none"> • typische Probleme und Unternehmenssituationen aus dem Bereich IT-ServiceManagement in verschiedenen Projektausgangsversionen gezielt zu analysieren. • Lösungsvorschläge zu erarbeiten, zu planen und durchzuführen. • mithilfe der methodischen Werkzeuge aus dem IT-ServiceManagement und -projektmanagement die Theorie in einem pragmatischen Lösungsansatz zu überführen. • Situationsbezogen die richtigen Schlüsse und Folgerungen bezüglich ihres spezifischen Projektumfeldes zu ziehen und anzuwenden. • ihr theoretisches Wissen konzeptionell auf unternehmensspezifischen Umfeldfaktoren anzuwenden. <p>Lehrmethoden:</p> <p>Die Lehrmaterialien enthalten Leitfäden, Video-Präsentationen, (Online-)Tutorien, und Foren. Sie sind so strukturiert, dass Studierende sie in freier Ortswahl und zeitlich unabhängig bearbeiten können.</p> <p>Inhalte des Kurses:</p> <p>Analyse, Bewertung und Erarbeitung von Handlungsempfehlungen von Problemen und Aspekten des IT-ServiceManagements im Rahmen konkreter Fragestellungen mithilfe der Erstellung und Planung eines Projektes im Theorie-Themen-Kontext durch alle Phasen des Projektmanagements.</p> <p>Die Qualitätssicherung der erstellten Artefakte erfolgt sowohl durch den Tutor als auch durch Studierende aus den Projektgruppen.</p>		
<p>Literatur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beims, M. (2012): IT-Service Management in der Praxis mit ITIL. 3. Auflage, Carl Hanser Verlag, München. ISBN 978-3-446430877 • Kittel, M./Koerting, T./Schött, D. (2006): Kompendium für ITIL-Projekte: Menschen, Methoden, Meilenstein – Von der Analyse zum selbstoptimierenden Prozess. Books on demand. ISBN: 978-3-833454110 • ITIL (o. J.): Official ITIL Website. (URL: http://www.itil-officialsite.com) 		
<p>Prüfungsleistung:</p> <p>Schriftliche Ausarbeitung: Projektbericht</p>		
<p>Zeitaufwand Studierenden (in Std.): 150</p> <p>Selbststudium (in Std.): 120 Selbstüberprüfung (in Std.): Tutorien (in Std.): 30</p>		