

**Modulbeschreibung**

# ICT Service Engineering and Operation

**Allgemeine Informationen**

Anzahl ECTS-Credits

3

Modulkürzel

TSM ICT

Version

30. August 2009

Modulverantwortliche/r

Gerold Baudinot, ZHAW

Sprache

	Lausanne	Bern	Zürich
Unterricht	<input type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/> F	<input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/> F	<input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
Unterlagen	<input checked="" type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/> E
Prüfung	<input type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/> F	<input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/> F	<input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E

Modulkategorie

 Erweiterte theoretische Grundlagen

 Technisch-wissenschaftliche Vertiefung

 Kontextmodule

Lektionen

 2 Vorlesungslektionen und 1 Übungslektion pro Woche

 2 Vorlesungslektionen pro Woche

Kurzbeschreibung /Absicht und Inhalt des Moduls in einigen Sätzen erklären

Das Modul ICT Service Engineering and Operation behandelt die folgenden Themen:

- Planung und Organisation von ICT-Dienstleistungen in einer Organisation
- Beschaffung und Implementierung
- Betrieb und Support
- Überwachung und Überarbeitung

 Die Betonung beim vermittelten Wissen und bei den vermittelten Kompetenzen liegt auf ICT-**Dienstleistungs**entwicklung und -betrieb.

**Ziele, Inhalt und Methoden**
**Lernziele, zu erwerbende Kompetenzen**

Die Studierenden werden ein solides Verständnis des ICT-Dienstleistungsmanagements haben, d. h.:

- Definition, Implementierung und Management der Kernkompetenzen einer ICT-Abteilung
- Implementierung der neuesten Standards und besten Methoden
- Kenntnisse und Verständnis der aktuellen F&E-Trends in ICT

Die Studierenden verstehen die entsprechenden Methoden und Werkzeuge zur Analyse, Implementierung und für das

Management von ICT-Dienstleistungen auf einer strategischen Ebene, d. h., sie sind in der Lage,

- die strategische Relevanz des ICT-Dienstleistungsmanagements zu diskutieren
- den Zweck und die Bausteine von ICT-Prozessen und -Organisationen zu erklären
- die Notwendigkeit der Verbindung zwischen Geschäfts- und IT-Strategie zu erklären und wissen, wie diese Verbindung unterstützt werden kann
- eine IT-Strategie zu entwickeln und die wichtigsten Elemente zu bezeichnen

**Modulinhalt mit Gewichtung der Lehrinhalte**
**<plan & organize> (4 Weeks)**

- Einführung
- IT-Strategie
- IT-Kontrolle entsprechend dem IT Governance Institute (ITGI)
- Ausrichtung der Geschäftstätigkeit, Lieferung von Werten, Risiko-, Leistungs-, Ressourcen-Management
- Lebenszyklus-Management von ICT-Infrastrukturen (Innovations-Management, Adoptionszyklus, Portfolio-Management)
- Beispiele / Fallstudien / Übungen zur Veranschaulichung neuer Trends
- Verfahren und Zieldefinition für IT-Beschaffung und IT-Organisation

**<procure & implement> (6 Weeks)**

- Architektur: Entwicklung und Management
- Methoden für die Auslegung von Unternehmensarchitekturen
- Prozess- und Dienstleistungsentwicklung
- Beschaffung und Beschaffungsquellen
- Methoden zur Qualitätssteigerung von ICT-Dienstleistungen (beschaffen/implementieren)
- Methoden für die Systementwicklung (Inhalt, Zeit- und Kostenziele)

**<operate & support> (2 Weeks)**

- Management und Implementierung von IT-Dienstleistungen
- Dienstleistungs-Management und Grundstrukturen für den Betrieb
- Notfallwiederherstellung und unterbrechungsfreier Geschäftsbetrieb

**<monitor & review> (2 Weeks)**

- Leistungs-Management
- Methoden zur Qualitätssteigerung der ICT-Dienstleistungen (Überwachung/Nachprüfung).

**Lehr- und Lernmethoden**

- Vorlesungen
- Fallstudien
- Problemlösung in kleinen Gruppen und einzeln
- Übungen mit Rollenspielen
- Symposium mit praktischer Präsentation der Erfahrungen eines CIO bezüglich der Implementierung der ICT-Dienstleistungsentwicklung.

**Voraussetzungen, Vorkenntnisse, Eingangskompetenzen**

Die Studierenden sollten folgende Voraussetzungen mitbringen

- ein fundiertes Verständnis des Projekt-Managements, Nebenprojekt-Managements
  - Kenntnisse der allgemeinen Projektmanagement-Verfahren
  - Erklärung dieser Projekt-Management-Verfahren und ihrer Vor- und Nachteile
  - Erfahrung einer erfolgreichen Benutzung / Anwendung von Management-Methoden in Projekten
- allgemeines Interesse am strategischen Management und an strategischen Management-Verfahren
- allgemeines Interesse an der Dienstleistungsentwicklung (ITIL-Dienstleistungs-Management)
- grundlegende Kenntnisse von Unternehmensarchitekturen (Anwendungskomponenten, Software, Information, und Systemarchitektur).

**Bibliografie**

Leseliste wird verteilt (Moodle)

Vorlesungsskript mit Hinweisen auf aktuelle Literatur und andere Ressourcen (Moodle).

**Leistungsbewertung****Zulassungsbedingungen für die Modulschlussprüfung (Testatbedingungen)**

Regelmässiger Besuch der Vorlesungen und Teilnahme an den Übungen.

**Schriftliche Modulschlussprüfung**

Prüfungsdauer :	120 Minuten
Erlaubte Hilfsmittel:	Eigene Zusammenfassung der Vorlesungen und des Unterstützungsmaterials Keine elektronischen Geräte erlaubt.