

IT-Dienstleistungsmanagement / ITIL

Modulcode	Modulverantwortung	ECTS-Punkte	Stand
BB34	Prof. Dr. Michael Städler	6	07/2022
Dauer	Periodizität		
8 Wochen	jedes Jahr		

Qualifikationsziele

Die Studierenden können Dienstleistungen im volkswirtschaftlichen Kontext einordnen. Sie kennen die Bedeutung des Faktors IT für die unternehmerische Wertschöpfung und seine Erscheinungsformen. Ebenso kennen sie die Zusammensetzung und die wesentlichen Unterschiede von IT-Dienstleistungen. Im Speziellen sind sie mit dem ITIL-Modell vertraut, auf dessen Basis sie wesentliche Aktionsfelder des IT-Dienstleistungsmanagements an praktischen Fallbeispielen analysieren können.

Die Studierenden überblicken den Themenbereich des ITIL-Frameworks mit seinen Begriffen und Merkmalen. Sie verstehen die Zusammenhänge des Service Value Systems (SVS) und dem Modell der vier Dimensionen. Sie können die Ziele und Phasen der ITIL-Service-Wertschöpfungskette mit ihren Hauptaktivitäten benennen. Sie sind in der Lage die ITIL-Grundprinzipien zu erläutern. Die Studierenden kennen die 34 ITIL4 Practices und haben insgesamt alle theoretischen Kenntnisse, um die ITIL 4 Foundation Prüfung erfolgreich zu absolvieren.

Lehrinhalte

IT-Dienstleistungsmanagement

- Grundlagen von Dienstleistungen
- Begriff und Erscheinungsformen von IT-Dienstleistungen
- Begriff und Bausteine des IT-Dienstleistungsmanagements
- Das ITIL-Modell und andere Modelle als Framework für das IT-Dienstleistungsmanagement
- Sourcing-Modelle

Die Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

- Grundlagen, Historie und Abgrenzung zu anderen Frameworks
- Das Modell der vier ITIL 4 Dimensionen
- Das ITIL 4 SVS mit der Wertschöpfungskette, den Grundprinzipien, der Governance und dem Continual Improvement
- ITIL 4 Practices im Vergleich mit den ITIL v3 Prozessen
- ITIL 4 Zertifizierungen und Vorbereitung auf die Foundation Zertifizierung

Zur Begleitung der Selbststudienphase wird den Studierenden vor Modulstart ein „Fahrplan zum Selbststudium“ zur Verfügung gestellt, welcher die Orientierung bzgl. der Inhalte (Lernvorbereitung) erleichtert und strukturiert durch die Lernphase (Lernhandlung) begleitet. Die Phase der Lernreflexion wird durchgehend über die Online-Seminare sowie über ein Forum im Lernmanagementsystem Ilias begleitet.

Literatur

Kernliteratur:

- Beims, M./Ziegenbein, M.: IT-Service-Management in der Praxis mit ITIL®, Hanser.
Ebel, N.: Basiswissen ITIL 4, dpunkt.
Haller, S./Wissing, C.: Dienstleistungsmanagement, Springer Gabler.

Weiterführende Literatur:

- Bruhn, M./Hadwich, K.: Servicetransformation, Springer Gabler.
Burr, W.: Markt- und Unternehmensstrukturen bei technischen, Springer Gabler.
Kaiser, A.K.: Become ITIL® 4 Foundation Certified in 7 Days, Apress.
Keuper, F., et al.: Disruption and Transformation Management, Springer Gabler.
Keuper, F./Oecking, C.: Corporate Shared Services, Springer Gabler.
Keuper, F./Wagner, B./Wysuwa, H.-D.: Managed Services, Springer Gabler.
Matros, R.: Der Einfluss von Cloud Computing auf IT-Dienstleistung, Springer Gabler.

In der jeweils aktuellen Auflage.

Modulaufbau

Nr	Art	Bezeichnung	Dozent	Std.
1	Seminar	IT-Dienstleistungsmanagement		15
2	Seminar	IT-Projektmanagement		15
3	Online-Seminar	IT-Dienstl. / IT- PM		4
4	Selbststudium - Lernvorbereitung	IT-Dienstl. / IT- PM		12
5	Selbststudium - Lernhandlung	IT-Dienstl. / IT- PM		84
6	Selbststudium - Lernreflexion	IT-Dienstl. / IT- PM		20

Summe: 150

Leistungsnachweis

