

Modul 178 Produktionsverfahren implementieren

- SLA's beinhalten:**
- Servicezeiten
 - Verfügbarkeit
 - Auslastung und Durchsatz
 - Stufen der Kundenunterstützung
 - Reaktionszeit
 - Restriktionen
 - Funktionsfähigkeit
 - Eventualfallversorge
 - Sicherheit
 - Kosten und Leistungsverrechnung

- Service Level Mgm Verantwortung:**
- Erstellen eines Dienstleistungskatalog
 - Aufnehmen der Anforderungen an den Servicegrad
 - Vereinbaren des Servicegrades
 - Überprüfung der unterstützenden Funktionen
 - Festlegen der Verrechnungsmodalitäten
 - Überwachung und Überprüfung der Dienstleistungsqualität
 - Berichterstattung

Service Level Mgm (SLM) (S. 84-S. 88)

Service Level Agreements (SLA)

- Menge
- Zeit
- Qualität
- Kosten

- Ziele:**
- Erhöhung Kundenzufriedenheit
 - Unterstützung des Kundenerfolgs
 - Erhöhung Kostentransparenz
 - Kostenkontrolle der vereinbarten Dienstleistung
 - Transparenz über Workflow schaffen
 - Dokumentation von Verrechnungspreisen



IT-Sicherheit

- Vertraulichkeit
- Verfügbarkeit
- Integrität



Erhebungstechniken (S.27 - S.34)

- Dokumentstudium
- Laufzettel
- Selbstaufschreibung (Was mache ich wieso)
- Interview
- Fragebogen (KROKUS -- S.31)

- Bundesverfassung
- Datenschutzgesetz (DSG)
- Verordnung zum DSG



Regelwerk Datenschutz/Datensicherheit

- Kapazitätssteuerung planen und verwalten
- Verfügbarkeit der IT Ressourcen Steuern & Verwalten
- IT-Security Richtlinien und Vorschriften festlegen und "kontrollieren"
- IT Einrichtungen verwalten und Inventarisieren

- Financial Mgmt
- Capacity Mgmt
- Availability Mgmt
- Continuity Mgmt
- Security Mgmt
- Managing Facilities Mgmt
- Maintenance Contracts



Taktische Ebene
IT Service Delivery (Planung und Steuerung von IT Dienstleistungen)

- FCM Modell
- Qualitätsbaum von Barry Boehm
- DIN/ISO 9126 Modell



Service & Quality (S.16-S.20)

- Qualitätsmanagementsystem:**
- Qualitätssicherung
 - Qualitätsförderung
 - Qualitätsplanung
 - Qualitätslenkung
 - Qualitätsprüfung

- Was ist unser Ziel?
- Was ist unser Ausgangspunkt ?
- Wie können wir unser Ziel erreichen ?
- Wie wissen wir, ob wir unsere Ziel erreicht haben ?



Prozessverbesserungsmodell



TCO
Total Cost of Ownership -->Siehe Modul 207

Dieses Modul beinhaltet:

- Prozessansichten
- Gesetzliche Anforderungen
- Risikoanalyse



Dienstleistungen

- 1 Leistungsbereitschaft:**
Es existiert eine Bereitschaft, welches die Fähigkeit zur Erbringung einer Leistung beinhaltet.Es sind somit Ressourcen vorhanden.
- 2 Leistungserstellung:**
In den Erstellungsprozessen werden externe Ressourcen integriert, an denen oder mit denen die Leistung erbracht wird.
- 3 Quantitative Anforderungen:**
Menge und Ort
- Zeitliche Anforderung:**
Wann und wie lange
- Qualitative Anforderungen:**
Funtionsumfang

- Anforderungen:**
- Vollständigkeit
 - Frei von Widersprüchen
 - Eindeutig
 - Nachprüfbar
 - Rückverfolgbar
 - Modifizierbar
 - Realisierbar
 - Einschätzbar

- Service Support:**
- Service Desk
 - Configuration Mgm
 - Incident Mgm
 - Problem Mgm
 - Release Mgm
 - Change Mgm

ITIL (Best pratice) (S. 35- S. 41)

- Service Delivery:**
- Service Level Mgm
 - Financial Mgm
 - Capacity Mgm
 - Availability Mgm
 - IT Continuity Mgm
 - Security Mgm

- Inhalt von ITIL**
- Geschäftsansicht
 - Das Applikationsmgm
 - Das Service Delivery (Bereitstellung von IT-Dienstleistungen)
 - Der Service Support
 - Das Infrastrukturmgm (manage the infrastrucatur)

- Plan / Plannen
- Do / Ausführen
- Check / Messen
- Act / Anpassen (S.26)