



Configuration-Management@myCompany

Wo und Wie können bzw. müssen wir uns gezielt optimieren?

Beschreibung

Dieser individuell anpassbare Praxis-Workshop adressiert die zunehmende Bedeutung des Configuration Managements als Dienstleistung zur Optimierung des Gesamt Service bei IT-Service Providern.

Den Teilnehmern wird zunächst ein gemeinsamer Rahmen zum Configuration Management vermittelt. Im nächsten Schritt werden die Anforderungen an eine zeitgemäße Ausgestaltung dieser Dienstleistung herausgestellt.

Auf dieser Basis werden aktuelle Optimierungspotentiale – „top-down“ und „bottom-up“ - durch die Teilnehmer identifiziert und anhand einer kurzen Analyse konkretisiert. Die Ergebnisse werden den Teilnehmern anschließend vorgestellt.

Im letzten Schritt lernen die Teilnehmer eine ergebnisorientierte, pragmatische Vorgehensweise zur weiteren Dienstleistungsoptimierung kennen, die sie in ersten Schritten bereits anwenden. Die Teilnehmer leiten anhand der Analyseergebnisse erste verbindliche Sofortmaßnahmen ab und legen das Vorgehen zur weiteren Optimierung fest.

Zielsetzungen

- **Basics:**
 - Kennenlernen der Grundlagen der ITIL® Framework Version 2 und/oder 3
 - Kennenlernen der Grundlagen des Configuration Management auf Basis der ITIL® Framework Version 2 und/oder 3
- **Quo Vadis:**
 - Verstehen der aktuellen und zukünftigen Anforderungen an das Configuration Management
 - Erkennen vorhandener Optimierungspotentiale in der eigenen Organisation
 - Definieren von kurz- und mittelfristigen Verbesserungszielen bzw. -aktivitäten
 - Kennenlernen einer Vorgehensweise zur gezielten Optimierung des Configuration Managements

Inhalte

Basics:

- IT-Service Management und ITIL® - Kurzeinführung nach Version 2 und/oder 3
 - ITIL Prozesse und ihre Bedeutung für Configuration Management
- Einführung in Configuration Management
 - Zielsetzungen
 - Schlüsselbegriffe
 - Aktivitäten
 - Schnittstellen
 - Automatisierung
 - Kritische Erfolgsfaktoren
 - Kennzahlen

Quo Vadis:

- Welche Anforderungen müssen IT-Service Provider im Configuration Management erfüllen?
 - Die „IT-Service Sicht“ als Grundlage des Configuration Management
 - Das servicebasierte „CI-Metamodell“ als Grundlage zukünftiger Optimierung
 - Aufbau eines servicebasierten CI-Metamodells anhand eines Beispiel-Service

- Wo wollen bzw. müssen wir hin?
 - Configuration Management
 - Wie leben wir es? – operative Ansatz
 - Welche Ziele müssen wir unbedingt erfüllen? – strategischer Ansatz
 - Welche Risiken sind damit verbunden? – taktische Falle?

- Wo stehen wir jetzt?
 - Pain-Analyse: top-down / bottom-up – subjektive Wahrnehmung
 - Pain, Fehler...Wunschergebnis
 - IST-Quickcheck referenziert an ITIL – objektive Bestätigung
 - Gruppeninterviews
 - Auswertung
 - Vorstellung der Ergebnisse

- Wie können wir uns gezielt optimieren? - Intergalaktisch oder in kleinen Schritten
 - Kontinuierliche Verbesserung als Vorgehensweise
 - Sofortmaßnahmen gemäß Analyse
 - Weitere Vorgehensweise

Kontakt:

exagon consulting & solutions gmbh

schulungen@exagon.de

+49 (0) 2273 98 33 – 0