

## t.ITM - IT-Infrastructure Management

---

**Kursverantwortung:** Alexander Bosshard, bsha  
**Credits:** 4  
**Schuljahr:** 2010/2011  
**Zuletzt gespeichert:** 18.09.2010 14:09

---

### Lernziel:

Die Studierenden:

erhalten einen Überblick über die operativen Aspekte einer IT-Organisation nach den Grundlagen der IT Infrastructure Library [ITIL].

sollen in der Lage sein, die grundlegenden Prozesse & Dienste in Umfang, Funktionalität, Leistungsmessung und Preis bestimmen und daraus die dazugehörenden SLAs formulieren zu können.

erhalten die kommerziellen und betriebsorganisatorischen Kenntnisse und Fähigkeiten über den Betrieb von Rechenzentren, IT-Systemen, Anlagen und Enterprise-Applications.

üben im Praktikum anhand von Fallstudien die organisatorischen und kommerziellen Aspekte der erfolgreichen Organisation.

---

### Lerninhalt:

Erwünschte Eigenschaften von Prozessen.  
Prozesse nach ITIL (überwiegend Version 2)  
Zusammenhänge zwischen den ITIL-Prozessen.  
Erfolgsfaktoren und Messwerte bei Prozessen.  
Ableitung sinnvoller Ziele für Service Level Agreements.  
Kostenüberlegungen.

---

### Vorkenntnisse:

-

---

### Durchführung:

Unterrichtsart	Anzahl Lektionen pro Woche
Vorlesung	14 * 2
Übung/Praktika	14 * 2
Gruppenunterricht	Praktika in Gruppen
Blockunterricht	
Seminar	

---

**Leistungsnachweise:**

Laut Tabelle oder gemäss schriftlicher Festlegung des Dozierenden zu Semesterbeginn!

<b>Anzahl</b>	<b>Art</b>	<b>Gewichtung</b>
1	Modulendprüfung	90 Minuten, 70%
1	Prüfung während der Unterrichtszeit	Kurztest à 20 Minuten 16%
14	Weitere Leistungsnachweise	Abgabe der Praktika, pro Praktikum 1%

---

**Unterrichtssprache:**

Deutsch

---

**Unterrichtsunterlagen:**

Folien

Buch Foundations in Service Management basierend auf ITIL, ISBN 90-77212-39-6

---

**Bemerkungen:**

-