

MANAGEMENTPROZESSE

Visionen & Strategie

Langfristige Geschäftsziele und -
Schwerpunkte, Geschäftsmodelle

Projektmanagement

Planen, Steuern und
Kontrollieren von IT Projekten,
STASS

Risikomanagement

Analyse und Bewertung von
Geschäftsrisiken, Projektrisiken

KERNPROZESSE „RUN“

Incident Management

Fehlerbehebung von Störungen
(Workaround), Aufrechterhaltung
des Betriebs. Bereitschaftsdienst

Asset Management

Lebenszyklus von Assets
(Software, Devices,...) verwalten,
Lizenz- und Wartungsverträge.

Service Desk (1st Level)

First-Level Support, Hotline,
Dispatching an 2nd und 3rd Level,
SPoC für Enduser, Ticketing System

Operations Management

Steuerung, Controlling, Monitoring,
Reporting; Informationen über Status
und Benutzung, Backup/Restore

Problem Management

Ursachenforschung und die
nachhaltige Beseitigung von
Störungen (Incidents)

Change Management

Planung und Einführung von
neuen Releases, umfassende
Systemänderungen, Migrationen

Techn. Support (2nd/3rd Level)

Fachspezifisches Lösen von
Benutzerproblemen, Schnittstelle zu
BUILD Prozessen

UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE

Konfigurationsmanagement

Chronologische
Abänderungen verwalten,
steuern und überprüfen

Finanzmanagement

Planung finanzieller Ressourcen
(Personal, IT Budgetierung,
Lizenzkostenverwaltung)

Personalführung

Beschaffung von Temporär- und
Festangestellten, Aus-/
Weiterbildung

Qualitätsmanagement

Massnahmen zur Verbesserung
von Produkten, Prozessen oder
Leistungen

Technologiemanagement

Einsatz neuer Technologien
durch R&D, externe Beschaffung
von Knowhow