

Datum: 15.04.2010

Beginn: 09:30 Uhr

Veranstaltungsort:

Hotel The Westin Bellevue
Große Meißner Str. 15
01097 Dresden

**IT-Betrieb im Mittelstand mit der SHD SM-Suite
15.04.2010**

Hotel The Westin Bellevue Dresden

AGENDA

ab 09:00 Uhr

Registrierung und Kaffee

09:30 – 09:45 Uhr

Begrüßung und aktuelle Themen aus dem Hause SHD

09:45 – 11:00 Uhr

Nutzbringender Einsatz von IT-Service-Management in der mittelständischen IT

- Begriffsbestimmung und Positionierung: ITILv2, ITILv3, MOF, etc.
- ITIL: flexible Best Practices oder starrer Standard?
- Welchen Nutzen hat eine ITIL-Orientierung für die mittelständische IT?
- Welche Anforderungen entstehen aus ITIL an die Betriebsprozesse?

11:00 – 11:30 Uhr

Kaffee- u. Teepause

11:30 – 13:00 Uhr

Pragmatische Umsetzung der Anforderungen aus ITIL

- ITIL als Werkzeug für das Lean-IT Management im Mittelstand
- Praktische Umsetzung der aus ITIL resultierenden Anforderungen
- Selbstständige Erkennung von Fehlerzuständen auf allen Systemebenen
- Klare und automatisierte Priorisierung in der Fehlerbearbeitung zur Entlastung der IT-Abteilung
- Implementierung eines effektiven Changemanagements für IT-Abteilungen mit wenigen Mitarbeitern
- Qualität messbar machen mit Hilfe von Reports
- Geschäftsprozesse und IT-Betriebsmittel - der Blick aufs Ganze
- Revisionsicherheit & Aktualität der Dokumentation des OSI-Layer-1 durch automatisierte Kontrolle

13:00 – 13:45 Uhr

Mittagsbuffet

13:45 – 14:15 Uhr

Funktioniert das wirklich? Erfahrungsbericht eines IT-Leiters