

BACHELOR THESIS

Definition eines ITIL Prozessmodells für kleine und mittelständische Unternehmen

Motivation

Die IT Infrastructure Library (ITIL) hat sich in den letzten Jahren zum Standard für effizientes, serviceorientiertes IT Service Management etabliert. ITIL stellt ein Framework mit diversen Referenzprozessen zur Verfügung, die entsprechend den Bedürfnissen des implementierenden Unternehmens angepasst werden müssen. Dabei steht eine Vielzahl von Prozessen zur Verfügung, die in kleinen und mittelständischen Unternehmen nicht notwendig sind oder nur angepasst implementiert werden können.

Die NovaTec hat es sich zum Ziel gesetzt, schlanke IT Serviceprozesse in ihrer Organisation zu etablieren. Daher soll diese Thesis hier eine methodische Grundlage schaffen. Dazu muss das ITIL Framework analysiert und notwendige Prozesse entsprechend den Anforderungen entworfen werden. Sie arbeiten dazu in enger Kooperation mit unseren Technical Services und unseren Beratern im Bereich Data Center Automation. Geplant ist momentan in einem ersten Schritt den Incident und Change Management Prozess zu definieren. Daher werden die Schwerpunkte der Thesis sich auch auf diese Gebiete fokussieren.

Aufgabenbeschreibung

- Einarbeitung in das ITIL Framework, insbesondere Service Transition und Service Operation
- Definition und Analyse der benötigten Prozessmodelle
- Design (BPMN) und Ausarbeitung konkreter Prozesse für die Technical Services der NovaTec
- Erarbeitung eines Rollout Konzepts sowie die Ableitung von Anforderungen an eine Toolunterstützung

Erwartung

- Gute Kenntnisse in ITIL, Change Management und Prozessmodellierung
- Branchen Know-How "IT Service Provider"
- Analytisches Vorgehen
- Flexibilität und Selbstständigkeit
- Gute Kommunikationsfähigkeit
- Selbstbewusstes und verbindliches Auftreten

Gemeinsame Perspektive: Bei Qualifikation erfolgt Festanstellung

NovaTec unterstützt mit ihren Teams im Rahmen eines ganzheitlichen Software Engineerings den Lebenszyklus der Softwareprojekte zahlreicher Kunden aus verschiedensten Branchen. NovaTec übernimmt dabei die Verantwortung für die Leitung und Steuerung komplexer Kundenprojekte. Die Zufriedenheit unserer Kunden resultiert in einem dynamischen Wachstum und einer zunehmenden Internationalisierung.

Bitte senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen mit dem Vermerk ITIL-01/2010 an:
personal@novatec-gmbh.de