



**WiSe 2010/2011 bis SoSe 2011**  
Für Bachelor-Studierende der  
Informatik und Digitalen Medien

**Andreas Breiter, Jörg Hofmann, Emese Stauke**  
**Arbeitsgruppe Informationsmanagement**  
(abreiter/jho/emese@informatik.uni-bremen.de)



### **Thema:**

IT-basierte Unterstützung für Trainingsangebote zur Prozessorientierung im IT Service Management

### **Projektidee:**

IT-Dienstleistungen (IT Service Management) sollen heute kundenorientiert mit hoher Qualität nach allen Regeln der Prozessorientierung gemäß eines international anerkannten Rahmenwerkes (IT Infrastructure Library – ITIL) erbracht werden. Nach wie vor bestehen erhebliche Defizite im Prozessverständnis vor allem im Bezug auf das Zusammenspiel verschiedener Teilprozesse. So können bspw. eine Störung nur zielgerichtet bearbeitet und weitreichende Probleme mit dem IT-System verhindert werden, wenn alle beteiligten Akteure (HelpDesk, Second Level Support usw.) wissen, was zuvor gemacht wurde und sie ihre Lösungsschritte systematisch in einem Ticketing-System erfasst haben. Oder: eine neue Version eines Betriebssystems kann erst auf allen Rechnern eines großen Betriebs nach erfolgter Prüfung der Funktionsfähigkeit zu einem fest definierten Zeitpunkt eingespielt werden. An den Schnittstellen zwischen den Prozessen gibt es immer wieder große Abstimmungsprobleme, die zu lösen sind. ITIL bietet hierfür ein Rahmenwerk guter Beispiele aus Unternehmen und Rechenzentren, um eine systematische Beschreibung aller erforderlichen IT-Serviceprozesse vorzunehmen.

Die ITIL-Simulation „Apollo 13“ ist ein intensives Training, das über ein interaktives Spiel ITIL-Konzepte und Praktiken zur Prozessorientierung vermittelt. Während des Trainings werden Situationen der Apollo13-Mission realitätsnah nachgestellt. Die Teilnehmenden übernehmen im Team die Arbeit des Mission Control Centers und deren Aufgabe ist es, das havarierte Raumschiff samt Besatzung sicher zur Erde zurück zu bringen. Auf diese Weise sollen die beteiligten Akteure jeweils eine Rolle einnehmen und zusammen mit den Kolleg/innen spielend die Bedeutung von Prozessen und ihren Schnittstellen kennenlernen.

Bisher erfolgt die Simulation ausschließlich papierbasiert in einer Gruppe. Im Projekt sollen alternative Möglichkeiten zur Unterstützung der Apollo13-Simulation entwickelt werden. Dabei sind sowohl Applikationen auf mobilen Endgeräten inklusive Social Software Komponenten, adaptives Testverfahren in einer Lernumgebung als auch eine 3D-Modellierung der Simulation denkbar. Dafür ist es erforderlich, sich im Projekt in die Prozessorientierung nach ITIL einzuarbeiten und die Anforderungen an die Simulation und an die Teilnehmenden zu untersuchen. Im Projekt gibt es Input zur Simulation, real-life-Beispiele der ITIL-Implementierung als auch die Möglichkeit zu Experimenten mit verschiedenen Simulationen.