

Referenten:

Ernst Tiemeyer (Consultant), Helmut Zsifkovits und andere

Dauer: 8 eintägige Module (auch einzeln buchbar)

Inhalte/Module im Überblick

Modul 1: IT-Strategien entwickeln & umsetzen, Strategische IT-Planung & IT-Steuerung

Positionsbestimmung für die IT (Visioning, Werte etc.), IT-Strategien entwickeln und kommunizieren (SWOT-Analysen, Zielkatalog, Teilstrategien, IT-Roadmapping); IT-Strategien erfolgreich umsetzen (IT-Masterplan, IT-Projektportfolio), IT-Organisation; IT-Planungen; Strategisches IT-Controlling (KPIs, Benchmarking)

Modul 2: Enterprise-IT-Architekturmanagement (EAM)

EAM positionieren, Scoping und Valuemangement; EA-Handlungsfelder mit Rollen und Verantwortlichkeiten; Szenarien für Use Cases, Methoden und Instrumente; EA-Governance und agile Organisation, Business-IT-Landschaften planen/steuern, Framework TOGAF

Modul 3: Digital Business und IT-Management

IT-Managementaufgabe »Digitale Transformation«, Digitale Technologien und Plattformen, Digitalisierungsstrategien entwickeln und umsetzen, Management-Handlungsfelder für digitale Transformationsvorhaben, Digital Change

Modul 4: Strategisches Enterprise IT-Servicemanagement

IT-Serviceprozesse und Framework ITIL, IT-Service-Strategie entwickeln und umsetzen (Roadmap), Strategische Assessments zu IT-Servicequalität. Service-Katalogmanagement und SLA-Management; SLA-Controlling

Modul 5: IT-Portfoliomanagement (Projekte, Produkte/IT-Services, Applikationen)

Multiprojektmanagement – Prozesse, Aufgaben und Boards; strategisches IT-Produktmanagement (IT-Systeme und IT-Plattformen; z. B. Cloud-Plattformen, Data Management, Integrationsplattformen), IT-Service-Portfolios, strategisches Application-Portfolio

Modul 6: Strategisches Personal- und Finanzmanagement in der IT

Strategische IT-Personalplanung, Recruiting und Personalentwicklung, Leadership neu gedacht; Planung zukunftsfähiger IT-Investitionen, IT-Budgetierung, Kennzahlen (IT-Balanced Scorecard) und IT-Benchmarking

Modul 7: IT-Partnermanagement und strategisches IT-Sourcing

Aufgabenfelder des Relationship Managements, Stakeholder Management, Kundenmanagement (Demand-Management, IT-Marketing), Strategien im IT-Sourcing (Rahmenentscheidungen, strategisches IT-Lieferantenmanagement)

Modul 8: IT-Governance, Strategisches IT-Risk-, Security- und Compliance-Management

Unternehmenssteuerung und Business-IT-Alignment, IT-Riskmanagement zu IT-Systemen und IT-Projekten, Cyber-Security-Policy und strategische Entscheidungen, Corporate IT-Compliance erfolgreich umsetzen

Programmänderungen vorbehalten!

Zeitlicher Rahmen in den Online-Modulen: 9.00 Uhr bis 16.30 Uhr
Die Module sind auch einzeln buchbar.

Die Referenten

Dipl.-Hdl. Ing. Ernst Tiemeyer,

bekannt durch zahlreiche Veröffentlichungen (unter anderem als Herausgeber und Autor von IT-Management-Handbüchern (zum IT-Management, IT-Projektmanagement, IT-System- und Plattformmanagement sowie mehrerer Fachbücher zum Projektmanagement, IT-Controlling, IT-Finanz- und Kostenmanagement, IT-Servicemanagement), war nach dem Studium der Wirtschaftswissenschaften, Organisation und Informatik zunächst mehrere Jahre als Gruppen- und Projektleiter an einem renommierten Institut für angewandte Informatik beschäftigt. Mittlerweile ist er seit mehr als 20 Jahren in leitenden Projektfunktionen sowie als IT-Consultant und Digital Strategist im Managementtraining tätig. Schwerpunktmäßig befasst er sich in der Praxis mit strategischem IT-Management, Gestaltungsfragen digitaler Transformation, Unternehmens-IT-Architekturmanagement, IT-Projektmanagement, IT-Controlling, IT-System- und Servicemanagement sowie strategischer IT-Unternehmenssteuerung (GRC = Governance, Risk & Compliancemanagement).



Univ.-Prof. Dr. Helmut Zsifkovits ist Leiter des Lehrstuhls Industrielogistik an der Montanuniversität Leoben, Mitglied des Vorstands der Bundesvereinigung Logistik Österreich (BVL) und Lehrender an verschiedenen Universitäten und Fachhochschulen in Österreich, Kolumbien, Deutschland. Er absolvierte das Studium der Betriebswirtschaft an der Karl-Franzens-Universität Graz, war Universitätsassistent an der Universität Graz und war danach unter anderem Bereichsleiter der Österreichischen Akademie für Führungskräfte (Logistik, Industrie, IT), Geschäftsführender Gesellschafter der Systemlogistik GmbH & Co KG sowie Projektleiter am evolaris eBusiness Competence Center in Graz. Arbeitsschwerpunkte sind Logistik, Projekt- und Prozessmanagement, Informationssysteme und Komplexitätsmanagement.

Zielgruppe

Der Lehrgang richtet sich vor allem an Fach- und Führungskräfte aus dem IT-Management, die zunehmend strategische Aufgaben wahrnehmen wollen und müssen. Sie sollen befähigt werden, diese Aufgaben in vielfältigen strategischen IT-Handlungsfeldern verantwortlich zu übernehmen und umzusetzen. Die Teilnehmer sind zum Beispiel:

- CIO, IT-Leiter (Head of IT), Strategische IT-Manager (Head of strategic IT), CDO, CTO
- Enterprise-Architekten (Head of IT Enterprise Architecture, Senior-IT-Architekten, Application/Solution-Architekten, System-Architekten, Software-Architekten etc.)
- IT-Innovation-Manager, Digital Business Experten
- Informationsmanager und Data Experts
- IT-Verantwortliche für ausgewählte Domänen (IT-Systeme, Plattformen, Service Desk)
- Verantwortliche der Bereiche Development & Operations, IT-Servicemanagement
- IT-Projektmanager (aktuell und zukünftig)

Der Online-Lehrgang findet in kleinen Gruppen statt, so dass die Referenten gezielt auf unternehmensspezifische Problemstellungen und Fragen der Teilnehmenden eingehen können. Gleichzeitig kann so eine gleichbleibend hohe Qualität und eine interaktive Atmosphäre auch im virtuellen Raum sichergestellt werden.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Der Nutzen: Sie lernen ausschließlich praxisorientiert. So werden in jedem Lehrgangsmodul unmittelbar Bezüge zu den Rahmenbedingungen Ihrer Organisation (Ihres Unternehmens) herauskristallisiert und thematisch umgesetzt.
- Kompaktes anwenderorientiertes Wissen zum strategischen IT-Management und den damit verbundenen Herausforderungen, Instrumenten und Methoden.
- Viele Tipps, Hilfen/Checklisten und Erfahrungsaustausch – sofort umsetzbar
- Seminarunterlagen mit praxisorientierten Dokumentationsvorlagen, Checklisten, Tabellen u. a., maßgeschneidert zu den Themen des Lehrgangs (auch elektronisch verfügbar)

Methodik/Kompetenzerwerb

Dieser Online-Lehrgang der CON•ECT Business Academy wird live und dialogorientiert durchgeführt.

Die Referenten wechseln zwischen spannenden Präsentationen, unterstützenden Fallbeispielen und Fallstudien (Good Practices), interaktiven Arbeitsaufträgen (an die Teilnehmer) und offenen Q&A-Sessions. Kurzzeitige Phasen der Einzelarbeit runden das didaktische Konzept der Online-Qualifizierung ab.

Die Teilnehmer erwarten eine interaktive Seminaratmosphäre mit den Referenten sowie (auch im Nachgang zum Lehrgangsmodul) eine individuelle Nachbetreuung durch die Modul-Verantwortlichen sowie die Lehrgangsleitung. Die Präsentationen sowie weitere Informationsmaterialien (Hintergrund-Materialien, Whitepaper, Publikationen) und unterstützende Tools werden den Teilnehmern – soweit möglich – elektronisch zur Verfügung gestellt.

Zertifizierung

Mit Bestehen der Prüfung am Ende des Lehrgangs erhalten die Teilnehmer das Zertifikat »Strategischer IT-Manager«. Diese Zertifizierung bietet Ihnen einen Nachweis über einen umfassenden, ganzheitlichen Kompetenzerwerb im Bereich »Strategisches IT-Management« auf Hochschulniveau. Die Zertifizierung beruht auf einem Qualitätsstandard, den sich die CON•ECT Akademie und ihre Partner als Qualitätssiegel für Ihre Weiterbildungslehrgänge gesetzt haben. Sie stellt keine staatliche Zertifizierung dar.

Ausgangssituation

Erfolgreiches IT-Management – so zeigen unabhängige Untersuchungen – ist zwischenzeitlich zu einem der wichtigsten Erfolgsfaktoren eines jeden Unternehmens geworden. Die Fähigkeit zur Entwicklung von IT-Strategien bzw. zur Forcierung digitaler Transformationen, umfassendes Knowhow zu Enterprise-IT-Architekturen bzw. zum EAM (Geschäftsarchitektur, Applikations- und Infrastrukturlandschaft) sowie fundiertes anwendungsbezogenes Wissen zu verschiedenen Managementthemen (Digital Business Management, IT-Portfoliomanagement, strategisches Enterprise IT-Servicemanagement, IT-Governance, IT-Security-/Risikomanagement) ist für im IT-Management tätige Personen unverzichtbar. Management und Führung von IT-Bereichen ist heute damit konfrontiert, komplexere Aufgaben in kürzerer Zeit unter Beachtung von strengen Wirtschaftlichkeitsvorgaben sowie rechtlicher Rahmenbedingungen (IT-Compliance) wahrnehmen zu müssen. Eine

effiziente Erfüllung dieser Aufgaben setzt einen aktuellen Stand der Kenntnisse in den wichtigsten strategischen Handlungsfeldern des IT-Managements sowie ganzheitliche Problemlösekompetenz voraus.

Zielsetzung

Das Ziel dieses Lehrganges ist es, den Teilnehmern umfassende und handlungsorientierte Informationen zu geben, um die vielfältigen Anforderungen und Herausforderungen im strategischen IT-Management heute und künftig erfolgreicher bewältigen zu können: Sie erhalten aktuelles und in der Praxis notwendiges Wissen aus wesentlichen strategischen Aktionsfeldern des IT-Managements. Im Mittelpunkt der Online-Seminarmodule bzw. der Live-Veranstaltungen stehen Instrumente, Methoden und Lösungsansätze, die Anregungen und Antworten für typische Fragen, Handlungssituationen und Problemstellungen im Kontext des strategischen IT-Managements geben.

Insbesondere sollen die Lehrgangsteilnehmer – ausgehend von vorhandenem Basiswissen und Erfahrungen im IT-Bereich – in die Lage versetzt werden,

- zukunftssträchtige IT-Strategie- und Innovationskonzepte zu entwickeln und darauf abgestimmte Umsetzungs- und Masterpläne zu präsentieren;
- eine leistungsstarke und agile IT-Organisation aufzubauen und permanent weiterzuentwickeln;
- EAM als unverzichtbares Management-Instrument für das strategische IT-Management zu sehen, das einerseits ganzheitliche Planungs- und Steuerungsinitiativen ermöglicht sowie andererseits wichtige interne Coaching- und Beratungsleistungen für die Business IT-Projekte im Unternehmen übernimmt;
- die IT-Landschaft des Unternehmens unter Beachtung aktueller Anforderungen (Connectivity, Mobility, Cloud) erfolgreich architekturell zu planen, zu entwickeln und den Einsatz zu steuern,
- Software-Einführungsentscheidungen methodengestützt vorzunehmen und die wesentlichen Tools der Applikations-Entwicklung sowie des Applikationsmanagements (incl. des Lizenzmanagement) anzuwenden;
- ausgehend von einer entwickelten Digitalisierungsstrategie innovative Formen der digitalen Transformation (Einführung von digital workplace-Lösungen, Digitalisierung der Geschäftsprozesse und der Kundenschnitt-

- stelle) erfolgreich zu initiieren und umzusetzen;
- ein strategisches IT-Servicemanagement nachhaltig »aufzusetzen« und dabei notwendige strategische Instrumente (zum Beispiel IT-Produkt- und Servicekataloge, SLAs, Prozesse, Kennzahlen) zu nutzen;
- ein ganzheitliches IT-Portfoliomanagement (Projekte, IT-Produkte/IT-Services) für die eigene Organisation aufzubauen und dieses erfolgreich zu managen;
- strategische Personal- und Ressourcenfragen im IT-Bereich zu analysieren und kompetent zu entscheiden;
- Verfahren und Instrumente im strategischen IT-Finanzmanagement anzuwenden (IT-Investitionen, IT-Budgets, IT-Benchmarking etc.);
- Kosten- und Leistungstransparenz in der IT zu schaffen, ein strategisches IT-Controlling zu realisieren sowie geeignete IT-Kennzahlen zur Entscheidungsfindung und Steuerung des IT-Bereichs zu nutzen;
- IT-Governance, Risk- und Complianceman-

- agent (GRC) als strategisches Instrumentarium zur Unternehmens-IT-Steuerung optimiert einsetzen zu können;
- den vielfältigen Herausforderungen im Bereich CyberSecurity durch strategisch umgesetzte Konzepte erfolgreich zu begegnen.

Ein besonderes Ziel des Lehrganges ist es auch, die TeilnehmerInnen bei der Umsetzung des Erlernten im eigenen Arbeitsfeld gezielt zu unterstützen (siehe dazu die Hinweise zur Zertifizierung).

Literaturempfehlungen für die Lehrgangsteilnehmer:



Handbuch IT-Management. 7. Aufl. Hanser-Verlag, München 2020. 1057 Seiten | Extra: E-Book inside | EPub; print-ISBN 978-3-446-46184-0



Handbuch IT-Systemmanagement. Hanser-Verlag, München 2016
Extra: E-Book inside



Handbuch IT-Projekt-Management. Ernst Tiemeyer (Hrsg.). Hanser-Verlag. 3. Aufl., München 2018. 822 Seiten. ISBN (Buch): 978-3-446-44602-1; ISBN (E-Book): 978-3-446-45385-2



IT-Kosten- und Finanzmanagement (Ernst Tiemeyer). Bookboon-Verlag. 2. Aufl., Kopenhagen 2018. ISBN 978-87-403-0813-6 (e-Book)

Hinweis: Es handelt sich bei den von der Lehrgangsstelle herausgegebenen Handbüchern um Standardwerke, die den Kompetenzerwerb zu den Lehrgangsthemen hervorragend unterstützen, im Lehrgang an zahlreichen Hochschulen in Österreich eingeführt sind und in Neuauflagen ständig aktualisiert werden.

Modul 1:

IT-Strategien entwickeln & umsetzen, Strategische IT-Planung & IT-Steuerung

Referent: Ernst Tiemeyer (Consultant)

Dauer: 1 Tag (10 UE)

Positionsbestimmung für die IT (Visioning, Werte etc.), IT-Strategien entwickeln & kommunizieren (SWOT-Analysen, Zielkatalog, Teilstrategien, IT-Roadmap); IT-Strategien umsetzen (IT-Masterplan, IT-Projektportfolio), IT-Organisation; Strategisches IT-Controlling

● **Strategische Positionsbestimmung der IT-Organisation**

- Ausgangslage und Erfolgsfaktoren ermitteln
- Stakeholder-Analyse vornehmen
- IT-Mission, Wertesystem und IT-Vision formulieren
- IT-Prinzipien als Maßstäbe für strategisches Handeln vereinbaren
- Wertbeiträge der IT-Organisation ermitteln und kommunizieren (Value Management)

● **IT-Strategien entwickeln und dokumentieren – Assessments, SWOT, Zielpriorisierung**

- IT-Strategiedokument und Entwicklungsschritte im Überblick
- Unternehmensstrategie sowie Anwendungstrends analysieren

- Assessments zur IT-Organisation – interne und externe Analysen (SWOT)
- IT-bezogene Trend- und Anwendungsanalysen
- Zielbildung, Zielanalysen und Zielpriorisierung
- Enterprise-IT-Architektur-Landschaftsplannungen
- IT-Teilstrategien vereinbaren (IT-Servicestrategien, Datenstrategie, Cloud-Strategie)
- IT-Roadmapping (Handlungsfelder) und Masterplanung

● **IT-Strategien kommunizieren und erfolgreich umsetzen**

- Business-IT-Projektportfolio verabschieden und Projekt-Beauftragungen
- Definition von strategischen Schwerpunkt-Initiativen und Beauftragungen zur Umsetzung
- Kollaborative Umsetzungsformen für die strategischen Initiativen vereinbaren

● **IT-Organisation – die IT als Servicecenter und als agiler Business Enabler**

- Unternehmensstandortbestimmung, Anforderungen an die IT
- Kundenorientierung in der IT verstärken – Kundenzufriedenheitsanalysen, IT-Marketing

- Alternative Organisationsansätze und ihre Bewertung (Plan-Build-Run Organisation, Demand and Supply-Organisation, Service and Projekt-Organisation, verteilte IT-Organisation, versus Retained IT)

● **Strategische IT-Planung – Planungsbereiche und -Instrumente**

- Strategische IT-Planungsprozesse und beteiligte Akteure im Überblick
- Instrumente und Beispiele strategischer IT-Finanz- und Budgetplanung
- Strategische Personalbedarfs- und Personalentwicklungsplanungen
- Enterprise-IT-Architekturplanungen

● **Strategisches IT-Controlling – Handlungsfelder und Instrumente**

- Strategische IT-Steuerungsprozesse und beteiligte Akteure im Überblick
- IT-Balanced-Scorecard – IT-Kennzahlensystem (KPIs) und Dashboards
- IT-Benchmarking

Referent

Dipl.-Hdl. Ernst Tiemeyer (strategischer IT-Consultant, Digital Strategist, Hochschullehrer, Fachjournalist)

Modul 2:

Enterprise IT Architecture Management (EAM)

Referent: Ernst Tiemeyer (Consultant)

Dauer: 1 Tag (10 UE)

EAM positionieren, Scoping und Valuemangement; EA-Handlungsfelder mit Rollen und Verantwortlichkeiten; Szenarien für Use Cases, Methoden und Instrumente; EA-Governance und agile Organisation, Business-IT-Landschaften planen/steuern, Framework TOGAF

- **Enterprise Architecture Management (EAM) im Unternehmenskontext positionieren**
 - EAM erfolgreich einführen und professionell neu ausrichten
 - Hauptbereiche der Enterprise Architecture und ihre integrierte Dokumentation – Applikationsarchitektur, Geschäftsarchitektur, Datenarchitektur, Technologiearchitektur
 - EA-Metamodell und Unternehmensmodellierung
 - Roadmap »EAM-Einführung« mit Leitfaden für eigenes Vorgehen
- **Framework TOGAF, EA-Repository und ARCHIMATE – was Sie dazu wissen müssen!**
 - TOGAF® Architecture Development Method (ADM): Vorgehensmodell in der Praxis nutzen und Deliverables
 - Das EA-Repository bestimmen – Basis der Arbeit von Enterprise IT-Architekten

– Archimate – Layer-Konzept für ein Methoden- und Content-Framework

- **EAM-Scoping – Architektur-Vision, -Prinzipien, -Ziele, EA-Repository**
 - Architekturvisionen entwickeln
 - Architekturprinzipien formulieren
 - Stakeholder-Analyse und -Management
 - Zielkatalog für EA vereinbaren (Übung)
- **Case Study: Gemeinsames Erarbeiten einer Enterprise-Architekturdokumentation**
 - Dokumentation ausgewählter Architekturbereiche (Geschäftsarchitektur, Applikationsarchitektur, Datenarchitektur, Technologiearchitektur)
 - Daten für die EA-Dokumentation erfassen/sammeln und Datenpflege professionell organisieren (Surveys)
 - Use Cases für Beispielauswertungen aus EA-Dokumentationen
- **Handlungsfelder und Szenarien für EA-Use-Cases – Beispiele aus Praxisprojekten**
 - Applikationslandschaft planen und modernisieren (Application Lifecycle Management)
 - Projektportfolio optimieren und steuern
 - Business Demand Management unterstützen
 - Arbeits- und Geschäftsprozessen digitalisieren
 - IT-Transformationsprojekte (Migrations-/Releaseprojekte) steuern

– Digitale Transformationsprozesse optimieren (Cloud, u. a.)
– Innovative Technologie-Einführung durch EA absichern (z. B. Microservices)
– Compliance- und Sicherheitsmanagement etablieren (DGSVO, BSI-Zertifizierung)

- **Enterprise-Architekturen planen und steuern – Methoden in der Anwendung**
 - Maturitäts- und Capability-Analysen
 - SWOT- und Gap-Analysen
 - Impact-Analysen (SIA, BIA)
 - Risikoanalysen zu Enterprise Architekturen
- **Praxisbeispiel: Einführung und Organisation von EAM in die Unternehmenspraxis**
 - Organisatorische Einordnung: Gremien, Stellen, Rollen
 - Prozesse im Architekturmanagement (Planung und Steuerung von EA)
 - Zusammenwirken mit anderen Prozessen (Projektportfoliomanagement etc.)
 - Tools zur Unterstützung von EAM (z. B. ADO-IT, Alfabet, Enterprise Architect, LEAN-IX u. a.)

Referent

Dipl.-Hdl. Ernst Tiemeyer (strategischer IT-Consultant, Digital Strategist, Hochschullehrer, Fachjournalist)

Modul 3:

Digital Business und IT-Management

Referent: Ernst Tiemeyer (Consultant)

Dauer: 1 Tag (10 UE)

Managementaufgabe »Digitale Transformation«, Digitale Technologien und Plattformen, Digitalisierungsstrategien entwickeln und umsetzen, Management-Handlungsfelder für digitale Transformationsvorhaben, Digital Change

- **Digitale Transformationen im Unternehmenskontext erfolgreich gestalten – eine Managementaufgabe**
 - Wandel der Geschäftstätigkeit durch Digitalisierung – Trend »Digital Business«
 - Disruptionsfelder digitaler Transformation – Branchen-Beispiele
 - Digital Business Management – beteiligte Managementdisziplinen
- **Digitale Technologien, Plattformen, Anwendungen**
 - Digitale Basistechnologien: Cloud, Connectivity, Big Data / Data Analytics, IoT, Mobility
 - Einsatzszenarien digitaler Technologien: Künstliche Intelligenz/KI, AR/VR, RPA, Blockchain u. a.
 - Anwendungen digitaler Technologien in ausgewählten Wirtschaftssektoren
 - Technologietrends und Digital-Technology-Portfoliomanagement

- **Digitalisierungsstrategien entwickeln und umsetzen**
 - Aufnahme der Ausgangslage bzw. Lagebeurteilung aus Sicht des IT-Management (Digital-Health-Check, Kunden-/Stakeholder-Analysen, Produkt- und Service-Analyse)
 - Strategische Stoßrichtungen vereinbaren (Vision, Mission, Ziele)
 - Analyse der vorhandenen / praktizierten Geschäftsmodelle
 - SWOT-Analysen – Chancen und Risiken digitaler Vorhaben und Produkte
 - Digitale Teilstrategien (Cloud-Strategie, digitale Servicestrategien u. a.)
 - Digital Roadmap erstellen – Notwendigkeit und Vorgehen
 - Digitaler Masterplan und digitales Projektportfolio vereinbaren
 - Wertversprechen bei erfolgreicher Strategieumsetzung (Digital value tree)
- **Management-Handlungsfelder für digitale Transformationsvorhaben – die Rolle des IT-Management**
 - Digital Business Model Innovation: Neue digitale Geschäftsmodelle entwickeln und umsetzen
 - Process Digitisation und Automation: Geschäftsprozesse digital ausrichten und verankern
 - Customer Partner- und Experience Management – Kundenorientierung durch Kundenkanäle stärken

- Innovation Management: Die Zukunft des Unternehmens mit innovativen Technologien sichern
 - EAM, API-Management: Applikationslandschaft mit digitalen Technologien modernisieren
 - Digital Workplace-Management: Digitale Arbeitsplatz-Lösungen planen und umsetzen
 - Digital Platform Management: Digitale Produkte/Services entwickeln/beschaffen und betreiben
- **Digital Change, Lösungs-Roll-out und Digital Governance**
 - Kultureller Wandel – Digital Leadership, Digital Teams
 - Lösungs-Roll-out (Deployment) digitaler Lösungen (Produkte)
 - Digital Change-Management
 - Vorbereitung der Beschäftigten auf den digitalen Wandel im Unternehmen

Referent

Dipl.-Hdl. Ernst Tiemeyer (strategischer IT-Consultant, Digital Strategist, Hochschullehrer, Fachjournalist)

Modul 4:

Strategisches Enterprise IT-Service-Management

Referent: N. N.

Dauer: 1 Tag (10 UE)

IT-Serviceprozesse und Framework ITIL, IT-Service-Strategie entwickeln und umsetzen (Roadmap), Strategische Assessments zu IT-Servicequalität. Service-Katalogmanagement und SLA-Management; SLA-Controlling

- **Strategisches IT-Service-Management – Einordnung der IT-Serviceprozesse**
 - Strategische Teilprozesse im IT-Service-Management
 - Framework für das IT-Service-Management (ITIL-Standards)
 - Konzeptentwicklung zur Optimierung der Service-Delivery-Prozesse: Service Level Management, Financial Management for IT Services, Capacity Management, Availability Management
 - Kosten- und Leistungsbetrachtungen im IT-Service-Management
- **Entwicklung und Umsetzung einer IT-Service-Strategie – Vorgehen, Instrumente, Ergebnisse**
 - Bestandsaufnahme der Service-Assets und der Kundenprofile
 - Kritische Erfolgsfaktoren für das Enterprise IT-Service-Management
 - Kunden-Bedarfsanalysen, SWOT-Analyse, Zielkatalog »Enterprise IT-Service-Management«
 - Handlungsbereiche zur strategischen Ausrichtung von ITSM: SLAs, Serviceportfolio, Preispolitik
 - Fahrplan zu einem optimalen IT-Service-Management (Roadmap)
- **Strategisches Assessment »IT-Serviceerbringung und IT-Servicequalität«**
 - Welche Kunden nehmen die IT-Services in Anspruch?
 - Welche Erwartungen haben die Kunden an die angebotenen IT-Services?
 - Organisation der IT-Serviceerbringung vereinbaren
 - Strategisches Assessment »IT-Service- und Produktkatalog-Management«
 - IT-Serviceportfolio bestimmen
 - IT-Services strukturieren und ausgestalten
 - Preisfindung und Abrechnung
 - IT-Sortimente (Serviceangebote) professionell managen
 - Service-Bereitstellung automatisieren
 - Veränderung der IT-Serviceleistungen durch Digitalisierung
- **Strategisches Assessment »SLA-Management«**
 - Interne und externe SLAs formulieren – Unterschiede und Gemeinsamkeiten
 - Service Level Management-Prozesse planen und implementieren
 - SLA-Ausgestaltung verhandeln und vereinbaren
 - Erfolgreiches Service-Level-Management
- **Praxisbeispiele und Anwendungen für SLA-Controlling**
 - SLA-Kennzahlen definieren – Kennzahlenkatalog mit Kennzahlen-Steckbriefen
 - Monitoring von abgeschlossenen SLAs
 - Review und Neuverhandeln von SLAs

Modul 5:

IT-Portfoliomanagement (Projekte, Produkte/IT-Services, Applikationen)

Referenten:
Ernst Tiemeyer (Consultant), **N. N.**

Dauer: 1 Tag (10 UE)

Multiprojektmanagement und Portfoliomanagement – Prozesse, Aufgaben und Boards; strategisches IT-Produktmanagement (IT-Systeme und IT-Plattformen; z. B. Cloud-Plattformen, Data Management, Integrationsplattformen), strategisches IT-Service-Portfolios, Application-Portfolio

- **IT-Portfoliomanagement – IT-Portfolios an den Geschäftserfordernissen ausrichten managen**
 - Die Leistung der IT und ihr Angebot (incl. Wertversprechen für die Geschäftsführung)
 - Service- und Projektportfolio strukturieren und Entwicklung priorisieren
 - Assessments und Optimierungskonzepte bzw. Maßnahmen für die Nutzung der IT-Portfolios
- **Enterprise – IT- Project Management (EPM) – Multiprojektmanagement und Portfoliomanagement**
 - Prozesse, Aufgaben und Boards
 - IT-Projekt-Portfolios systematisch erstellen und vereinbaren
 - Planungsaktivitäten im Multiprojektmanagement
 - IT-Portfolio-Steuerung (unter anderem durch PLAs, Project-Scorecards)
 - Multiprojektmanagement strukturell verankern – Project Advisory Boards, Lenkungs Ausschüsse, PMO
- **IT-Projektportfolios erfolgreich auf- und umsetzen – Projektanträge, Projektbeauftragung**
 - IT-Projekttypen und ihre Besonderheiten (strategische IT-Projekte, Projekte zur Softwareentwicklung, Integrations- und Digitalisierungsprojekte)
 - So wird ein IT-Projekt definiert – Projektziele, Rahmenbedingungen, Lösungsskizze
 - Wirtschaftlichkeitsbeurteilung von IT-Projekten
 - IT-Projektanträge prüfen und genehmigen – Verfahren
 - Lasten- und Pflichtenhefte erstellen – Die Projektvereinbarung
- **Strategisches IT-Produktmanagement (Applikationen, IT-Systeme und IT-Plattformen)**
 - Application-Portfolio managen
 - Data Management Plattformen (Analytics, KI etc.),
 - Integrationsplattformen
- **Produktportfolio: Digitale Technologien und Plattformen**
 - Cloud-Plattformen,
 - KI-Integration
 - IT-Service-Portfolios entwickeln und vertragliche Vereinbarungen (SLAs)

Referenten

Dipl.-Hdl. Ernst Tiemeyer (strategischer IT-Consultant, Digital Strategist, Hochschullehrer, Fachjournalist)

NN (am Nachmittag)

Modul 6:

Strategisches Personal- und Finanzmanagement in der IT

Referenten: N. N.

Dauer: 1 Tag (10 UE)

Strategische IT-Personalplanung, Recruiting und Personalentwicklung, Leadership neu gedacht; Planung zukunftsfähiger IT-Investitionen, IT-Budgetierung, Kennzahlen (IT-Balanced Scorecard) und IT-Benchmarking

- **Strategisches IT-Personal- und Ressourcenmanagement (für die IT-Organisation)**
 - Strategische IT-Personalplanung – Personalbedarfe in der IT ermitteln
 - Rollenkonzepte und Rollenorganisation
 - IT-Personal-Recruiting – die neuen Formate
 - Strategische Personalentwicklungsplanung
- **IT-Leadership neu gedacht**
 - Führungsprinzipien (z. B. Führen mit Zielen, Delegation)
 - Führungsinstrumente für die IT-Leitung – Mitarbeitergespräche
 - Neue Führungskonzepte
 - IT-Teambildung und Teamführung

- **Planung zukunftsfähiger IT-Investitionen**
 - IT-Investitionsplanung und strategisches Finanzmanagement
 - Entscheidungen über IT-Investitionen – Verfahrensweisen
 - IT-Projektportfolios unter Wirtschaftlichkeitsüberlegungen vereinbaren
 - Kosteneinflussfaktoren beim IT-Outsourcing – Entscheidungsfindung
- **IT-Budgetierung**
 - IT-Beschaffungen budgetieren
 - IT-Projekte budgetieren – Kosten- und Finanzpläne erstellen
- **Werkzeuge im strategischen IT-Controlling: IT-Kennzahlen (IT-BSC)**
 - Management-Ansätze zur Bildung von IT-Kennzahlen – BSC, Stakeholder-Management
 - Vorgehensweise zur Definition von IT-Kennzahlen – IT-Kennzahlenkatalog erarbeiten
 - Management-Reporting und IT-Dashboard für IT-Kennzahlen – Beispiellösungen
 - Performance-Measurement und IT-Benchmarking
 - Nutzwertermittlungen in der IT / wertorientiertes Performancemanagement

- **Positionierung und Vorgehensschritte im IT-Benchmarking (Anwendungsbeispiel)**
 - Zweck und Varianten von IT-Benchmarking
 - Vorgehensschritt: interne Analyse unter Nutzung von Kennzahlen
 - Auswahl der Benchmarking-Objekte (Prozesse, Produkte etc.)
 - Vorgehensschritt: Kennzahlen-Vergleich und vergleichende Prozess-Analyse
 - Bestimmung der Benchmarking-Lücke (= Differenz der eigenen Leistung in einem bestimmten Bereich mit der Leistung des aktuellen Benchmarking-Partners) und Kennzahlenvergleich

Referenten

NN (ggf. Personalmanagement am Vormittag mit Zsifkovits)
NN (ggf. Strat. Finanzmanagement am Nachmittag mit Tiemeyer)

IT-Partnermanagement und strategisches IT-Sourcing

Referent: Helmut Zsifkovits

Dauer: 1 Tag (10 UE)

Aufgabenfelder des Relationship Managements, Stakeholder Management, Kundenmanagement (Demand-Management, IT-Marketing), Strategien im IT-Sourcing (Rahmenentscheidungen, strategisches IT-Lieferantenmanagement)

- **Aufgabenfelder und Standards des Relationship Managements**
 - Aspekte eines Relationship Managements (Zielsystem, Akteure etc.)
 - Aufgabenfelder des Relationship Managements: Beziehungsnetzwerk aufbauen, Transaktionssysteme ausgestalten
 - Prozess »Business Relationship Management (BRM)«
- **Stakeholder Management – wichtige strategische Partner für Projekte und Produkte/ Services**
 - Stakeholder identifizieren und deren Interessen verstehen
 - Bewertungskriterien für Stakeholder vereinbaren
 - Stakeholder-Portfolio
 - Bedrohungen und Chancen erkennen, Handlungsbedarf ableiten
 - Strategien zur Stakeholderbehandlung

- **Kundenmanagement – Demand-Management als entscheidender Erfolgsfaktor**
 - Requirements-Management-Prozesse implementieren
 - Lastenheft und Pflichtenheft
 - Use Cases als Form der Anforderungsspezifikation
 - Anforderungsmanagement im klassischen Projektmanagement-Umgebungen
 - Anforderungsmanagement im agilen Projektmanagement-Umfeld
- **Kundenmanagement – IT-Marketing und Collaboration sind unverzichtbar**
 - Begründungen für die zunehmende Bedeutung eines internen IT-Marketing
 - Marketingkonzept zu den IT-Produkten und IT-Services entwickeln
 - IT-Marketing-Instrumente für ein betriebsinternes Produkt- und Projekt-Marketing
 - Pflege des Kundenportfolios (Erfassen und Aktualisieren aller Kunden der IT-Organisation)
 - Identifikation der Service-Anforderungen (Service-Ergebnisse, Service-Level-Ziele)
 - Vorbereitung, Abschluss und Verwaltung von Kundenverträgen
 - Durchführen von Kundenzufriedenheits-Erhebungen (Umfragen planen, durchführen und auswerten)

- **Strategisches IT-Sourcing – Handlungsoptionen und Beziehungsmanagement**
 - Herausforderungen und strategische Ziele zur IT-Beschaffung
 - Grundsatzentscheidungen für den IT-Einkauf
 - Handlungsfelder im strategischen IT-Einkauf
 - Strategische Auswahlentscheidungen über Beschaffungsobjekte
 - Strategisches Lieferantenmanagement (Lieferantenbasis gestalten, Lieferantenbewertung und Auditierung, Lieferantenentwicklung)

Referent

Univ.-Prof. Mag. Dr. Helmut Zsifkovits
+ ggf. NN

Modul 8:

IT-Governance, Strategisches IT-Risk-, Security- und Compliance-Management

Referenten:

Ernst Tiemeyer (Consultant), **N. N.**

Dauer: 1 Tag (10 UE)

Unternehmenssteuerung und Business-IT-Alignment, IT-Riskmanagement zu IT-Systemen und IT-Projekten, Cyber-Security-Policy und strategische Entscheidungen, Corporate IT-Compliance erfolgreich umsetzen

- **IT-Governance – Handlungsfelder und Prozesse zentraler IT-Steuerung**
 - IT-Governance/IT-Steuerung – eine Grundorientierung
 - Einordnung von IT-Governance – Prinzipien und Aufgaben
 - Positionierung zentraler IT-Steuerung (Scoping)
- **Handlungsfelder für IT-Governance**
 - Ausrichtung der IT an strategischen Plänen
 - Unternehmensweites Demand Management
 - IT-Risikomanagement (inkl. Cyber-Security Management)
 - IT-Compliance-Management
 - IT-Ressourcenmanagement (Investitionen bzw. Beschaffung)
 - Wertorientiertes IT-Performancemanagement (IT-Controlling)
- **Framework für IT-Governance**
 - COBIT – das IT-Governance Framework
 - Cobit-Domänen und Prozesse
 - Ziel- und Metrikkonzepte in COBIT
 - Governance-Prozesse mit Controls und Control-objectives steuern
 - COBIT-Kernbereiche praktisch implementieren:
- **Cyber-Security – wichtige Rahmenbedingungen für strategische Entscheidungen**
 - Ermittlung des Geschäftseinflusses
 - Schutzbedarfsanalyse
 - Sicherheitskonzepte und Sicherheitslösungen
 - KonTraG und DCGK
 - UK Corporate Governance Code
 - Sarbanes Oxley Act (SOX)
- **Strategisches Cyber Security Management – Handlungsportfolio**
 - Positionierung des IT-Security-Managements
 - Rollen im IT-Security-Management
 - Grundsätzliche IT-Security-Strategien
 - Corporate-IT-Security-Policy
 - Zusammenspiel mit anderen Sicherheitsbereichen
 - Management – IT-Sicherheitsmanagement zukunftsorientiert ausrichten
- **IT-Security Policy erfolgreich »aufsetzen« und gezielt weiterentwickeln**
 - Sicherer Betrieb von IT-Systemen und strategisches Cyber-Security-Management
 - Architektursicherheitsmanagement – Daten, Applikationen, Endgeräte und Server

Referenten

Dipl.-Hdl. Ernst Tiemeyer (strategischer IT-Consultant, Digital Strategist, Hochschullehrer, Fachjournalist)
+ NN (am Nachmittag)