

## 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