

Programm 2008

AK IT-Management, -Production & -Maintenance (MPM)

Der AK „IT-Management, -Production & -Maintenance“ (AK MPM) wendet sich an BITKOM-Mitgliedsunternehmen, für die die Themen IT-Operation, Maintenance / Support / User Help Desk sowie Service-Architekturen und -Standards / Service-Produkt- & Produktions-Management und Service Engineering von besonderer Bedeutung sind.

Themenschwerpunkte bilden:

Säule (1) Maintenance / Support

- Remote Services (Projekt 1: Entwicklung einer Checkliste)
 - Remote Services als Geschäftsmodell für IT-Dienstleister – Gestaltungsmöglichkeiten; rechtliche, organisatorische und sicherheitsrelevante Aspekte; Transparenz der Leistungen / Ergebnisse für Kunden; „Vertrauensbildende Maßnahmen“ bei Einführung; Gestaltung effektiver Infrastrukturen

Säule (2) IT-Operation

- Multi-Sourcing, Partnerschaften und Sicherstellung der Service Delivery (end-to-end, aus Kundenperspektive) (Projekt 2: Entwicklung einer Checkliste)
 - Erfolgsfaktoren zur Sicherstellung der Ende-zu-Ende-Lieferfähigkeit; Auswirkungen von Multisourcing / Partnerschaften; Services/Produkte mit besonderer Eignung für end-to-end
 - Erforderliche Wertschöpfungstiefe und Factory-Strukturen für Sicherstellung einer Ende-zu-Ende-Lieferfähigkeit; Verschmelzung und Integration von IT- und TK-Produkten und -Produktion und deren Auswirkungen auf Ende-zu-Ende-Lieferfähigkeit
- Global Delivery von IT Services – Herausforderungen, Modelle, Erfahrungen

Säule (3) Service-Architekturen / –Standards, Service-Produkt- & Produktions-Management, Service Engineering

- KPI/Messmodelle für High Performance Data Center Services
- Services made in Germany: Erfolgsbeispiele für IT-Dienstleistungen aus Deutschland im globalen Wettbewerb (Projekt 3: Entwicklung eines Positionspapiers)
 - Bereiche, in denen sich IT-Serviceorganisationen aus Deutschland erfolgreich im internationalen Wettbewerb behaupten; Wettbewerbsvorteile für die IT-Produktion in Deutschland
 - Rolle von Qualifikation und Identifikation der Mitarbeiter mit den Dienstleistungen; Kommunikation von erfolgreiche Wertschöpfung in Deutschland an Kunden und potenzielle Mitarbeiter.

Ziele und Aktivitäten

Ziel des Arbeitskreises ist es, die Mitglieder des Verbandes dabei zu unterstützen, die Kernprozesse von IT-Dienstleistungen zu verbessern. Die Aktivitäten konzentrieren sich auf:

- Konzipierung und Umsetzung gemeinsamer Aktionen und Projekte vorrangig im Bereich Marketing / Pre-Sales, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit; Durchführung von Arbeitskreis-Meetings und Foren,
- Entwicklung des Kontakt-Netzwerks zu Anwendern und wissenschaftlichen Organisationen.

Internet: <http://www.bitkom.org/gremien/mpm>

Eckdaten

	2007	2008
Veranstaltungen (Teilnehmer)	4 (130)	6 (~150)
Telefonkonferenzen	15	15
Stellungnahmen, Publikationen	1	3

Vorstandsmitglieder: Dr. Tilo Böhmann, TU München; Anette Bronder, HP; Dr. Uwe Heckert, T-Systems (Vorsitzender); Eva Rath, IBM; Heiko Viertel, Intec

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10
10117 Berlin
+49. 30. 27576-0
Fax +49. 30. 27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner
Dr. Mathias Weber
Bereichsleiter IT Services
+49. 30. 27576-121
Fax +49. 30. 27576-247
m.weber@bitkom.org

Präsident
Prof. Dr. Dr. h. c. mult.
August-Wilhelm Scheer

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder