>> IT Service Continuity Management (nach ITIL)

Workshop

EGOS! the education company

Setzen Sie die Best Practices des IT Service Managements nach ITIL® in Ihrem Unternehmen um – und lernen Sie hier das entsprechende Vorgehen und die entsprechenden Werkzeuge kennen. ITIL vermittelt die Möglichkeiten moderner Service-Organisationen und welche diesbezüglichen Gestaltungsspielräume existieren.

Ihr Nutzen

Die Teilnehmer*innen verstehen die strategischen, organisatorischen und technischen Grundlagen eines modernen IT Service Continuity Managements (ITSCM) nach ITIL4; lernen die präventiven, vorsorgenden und bewältigenden Maßnahmen kennen, wie sie in modernen Resilienz Frameworks angewandt werden; erwerben praxisorientierte Handlungskompetenz für den Aufbau und den Betrieb eines wirksamen ITSCM Systems: von der Analyse über die Planung bis zu Übungen & Verbesserung; können typische Schnittstellen zwischen BCM, Incident Management, Informationssicherheit, Krisenorganisation und IT Betrieb sauber trennen — und im Ernstfall zusammenführen; erhalten Checklisten, Prozessvorlagen & Entscheidungslogiken, die sofort im eigenen Unternehmen angewendet werden können.

Preis pro Teilnehmer

EUR 1550,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

2 Tag(e) / Day(s)

Seminarinhalte

Tag 1 Prävention & Grundlagen des modernen ITSCM
* Warum ITSCM heute unverzichtbar ist
- Beispiele aktueller Vorfälle & Trends
- Rolle von Resilienz, Prävention, Notfallvorsorge
- Unterschied Verfügbarkeit ? Kontinuität ? Krisenbewältigung
- ITSCM im Kontext von ITIL Service-Wertschöpfungskette

* Regulatorische & normative Anforderungen
- Überblick: ISO 27031, BSI 200 4, DORA/NIS2 Implikationen
- Verpflichtung der obersten Leitung
- Governance & Policy-Anforderungen
- Rollenmodell & Verantwortlichkeiten (ITSCM Manager, Service Owner, Architektur, Ops)

* Notfallmanagement-Grundlagen
- Terminologie & Abgrenzung
- TSCM ? BCM
- ITSCM ? IT Notfallmanagement
- Wiederanlaufplanung ? Wiederherstellung
- Typische Notfallszenarien (technisch / organisatorisch / supplier / cyber)

* Business Impact Analysis (BIA) für ITSCM
- BIA: kritische Dienstleistungen & Abhängigkeiten
- Aufnahme von Services, Applikationen, Plattformen, Daten
- Definition RTO/RPO, MAO – aber realistisch & handlungsorientiert
- Mini Übung: Priorisierung von Services & Ableitung des Schutzbedarfs

* Risikoanalyse (RIA) nach ITSCM Logik
- Moderne Risikoarten: Cyber, Cloud, Supplier, Internal Failures
- Methodik: Kombination aus technischer und organisatorischer Risikoanalyse
- Umgang mit Szenario Failover & Kaskadeneffekten
- Praxisblock: Bewertung eines kritischen Dienstes

* GAP Analyse & Zielarchitekturen
- Ableitung der notwendigen Vorsorgemaßnahmen
- Bewertung von Schwachstellen (technisch/organisatorisch/prozessual)
- Priorisierung (Quick Wins, mittel-/langfristige Maßnahmen)

Tag 2: Notfallvorsorge, Bewältigung & Verbesserung
* Strategieoptionen für Notfallszenarien
- Cold / Warm / Hot Standby
- Cloud basierte Continuity Patterns
- Notfall Betriebsmodelle (Degradierter Betrieb, manueller Betrieb, Teilauslagerungen)
- Prävention vs Vorsorge vs Bewältigung

* Struktur der Notfalldokumentation
- IT Service Continuity Plan (ITIL)
- Wiederanlaufpläne & Wiederherstellungspläne
- Betriebsunterbrechungspläne
- Notfallhandbuch Elemente: Asset Verzeichnis, Zugänge, Schrittlisten, Ersatzlösungen etc.
- Mini Übung: Strukturierung eines IT Notfallplans

* Übungen & Tests
- Arten von Tests:
- Restore Tests
- Failover Tests
- Tabletop Übungen
- Simulation & Chaos Engineering Ansätze
- ITIL Practice „Service Validation & Testing“ als Grundlage
- Auswahl der Testtiefe nach Kritikalität
- Übung: Testplan für einen ausgewählten Service entwerfen

* Reifegradmodelle & Implementierungsprojekt
- iterative Einführung
- Reifegrad nach ITIL4, CMMI, BSI 200 4 Reifegradmodell

* Implementierungsschritte:
- Projektstart & Scoping
- Stakeholder & Rollenbesetzung
- Analysephase
- Designphase
- Umsetzung & Abnahme
- Betrieb & Verbesserung

* Häufige Fehler
- „Backups sind Kontinuität“
- „Redundanz ersetzt Wiederanlauf“

* Praxisblock & offene Diskussion
- Typische Stolpersteine
- Erfolgsfaktoren (z. B. Verankerung, Rollenbesetzung, Testkultur, CMDB Pflege)

Voraussetzungen

Erfahrung als IT Mitarbeiter oder Führungskraft

Hinweise

Version: 2

© 2026 EGOS! The Education Company. Alle Rechte vorbehalten.
Unsere Bildungsberater*innen stehen Ihnen gerne zur Verfügung. Innsbruck +43 (0)512 36 47 77.

EGOS! PDF MVC Content Application Framework v9.2610.21.1. ©2026 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten. Created on 30.10.2026 11:46:46. ID9771. IT Service Continuity Management (nach ITIL) Workshop