



# ITIL<sup>®</sup>4

Information Technologie Infrastructure Library

## Leitprinzipien

## 4 DIMENSIONEN



## ORGANISATORISCHE RESSOURCEN

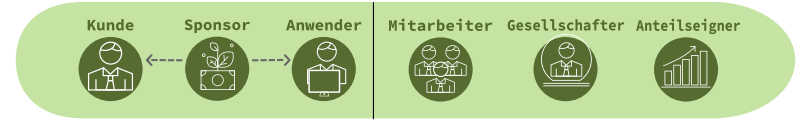


## PRODUKTPORTFOLIO

PRODUKTE  
VERWALTEN

## KONSUMENTEN

## MULTIPLE STAKEHOLDERS



## SERVICE-BEZIEHUNG

Serviceangebot



## SERVICEPORTFOLIO

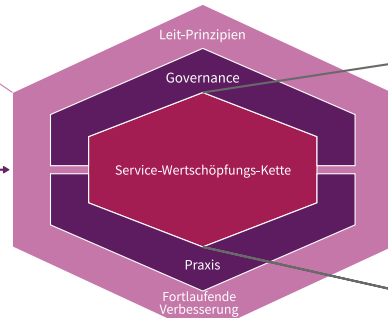
SERVICE  
VERWALTEN



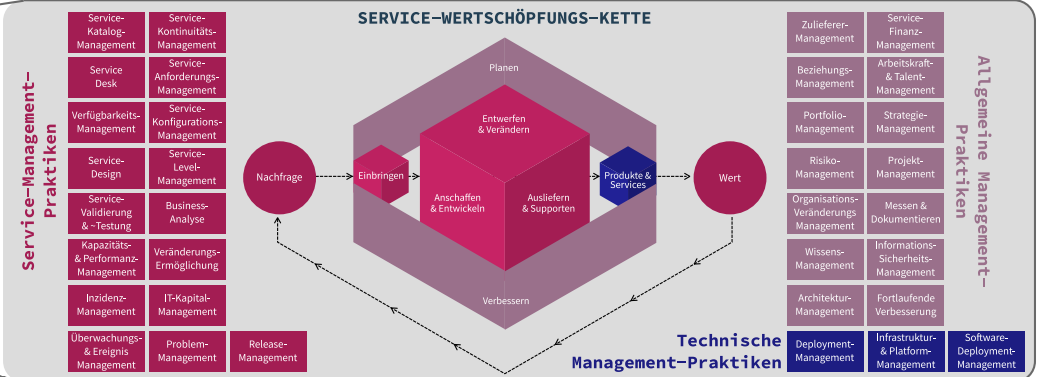
VERBESSERUNG DER  
SERVICE-BEZIEHUNG



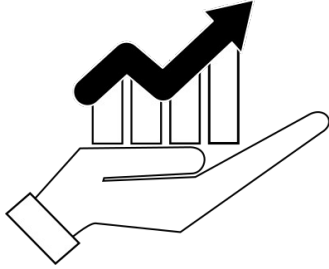
## SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-SYSTEM



- > Wertorientierung.
- > Beginnen, wo man steht.
- > Iterative Weiterentwicklung mit Feedback.
- > Zusammenarbeit & Transparenz fördern.
- > Ganzheitlich denken & arbeiten.
- > Einfach & praktisch halten.
- > Optimieren & automatisieren.

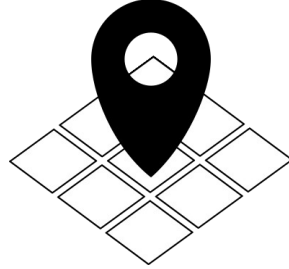


Wertorientierung



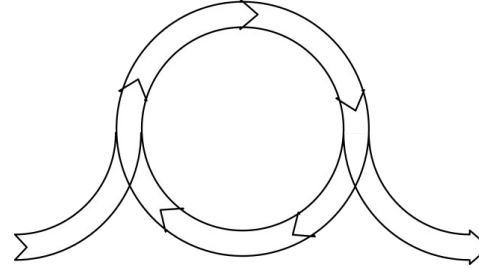
Focus on values

Dort beginnen, wo man steht



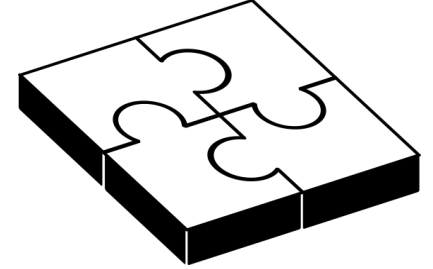
Start, where you are

Iterative Weiterentwicklung mit Feedback



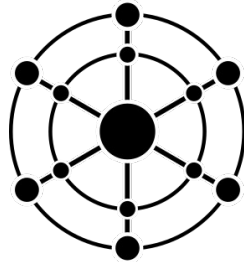
Progress iteratively with feedback

Zusammenarbeit & Transparenz fördern



Collaborate and promote visibility

Ganzheitlich denken & arbeiten



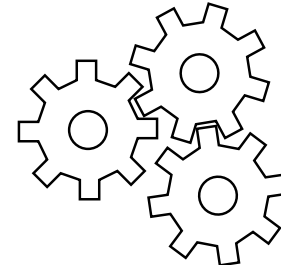
Think and work holistically

Einfachheit & Praktikabilität



Keep it simple and practical

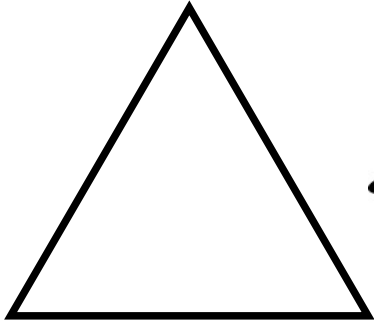
Optimieren & Automatisieren



Optimize and automate



*Service*



*Wert*



*Kunde*

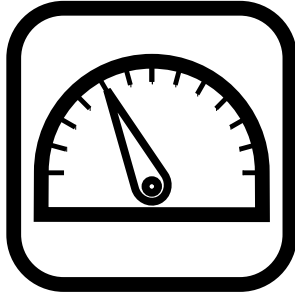


- *Wer ist der Kunde?*
- *Wie erlebt er den Service?*
- *Warum benötigt der Kunde den Service?*

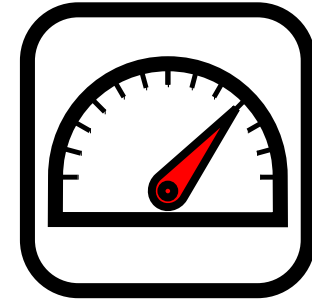
*Mehrwert*



*Aktueller Stand*

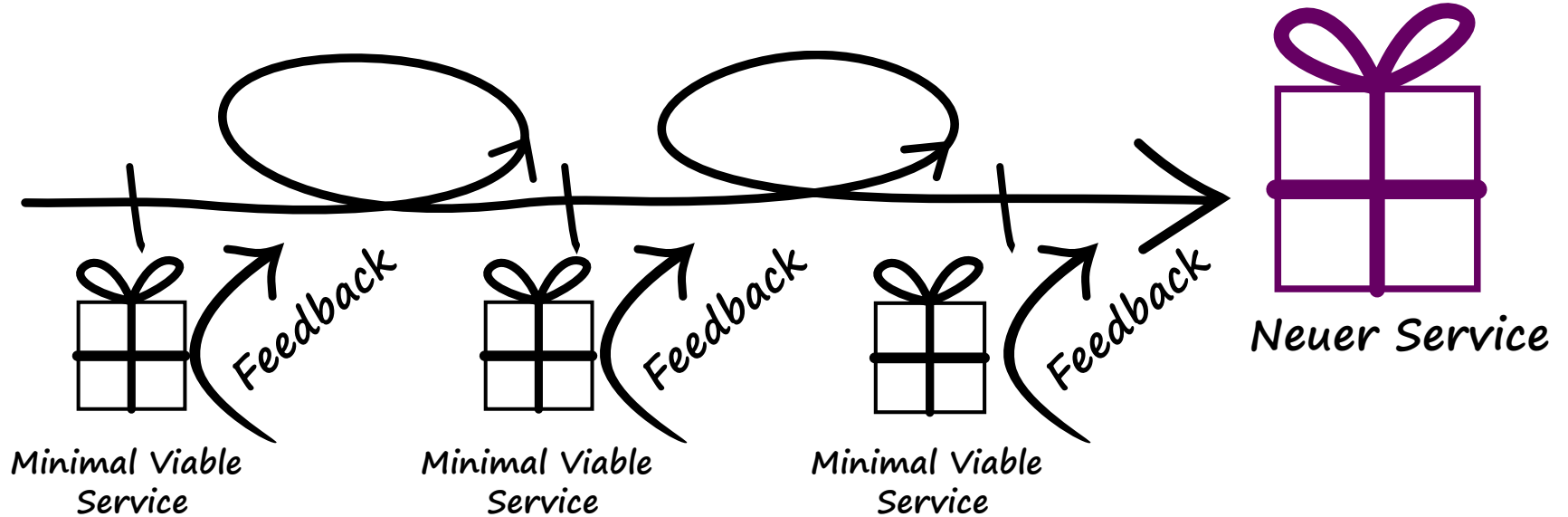


*Neues Ziel*



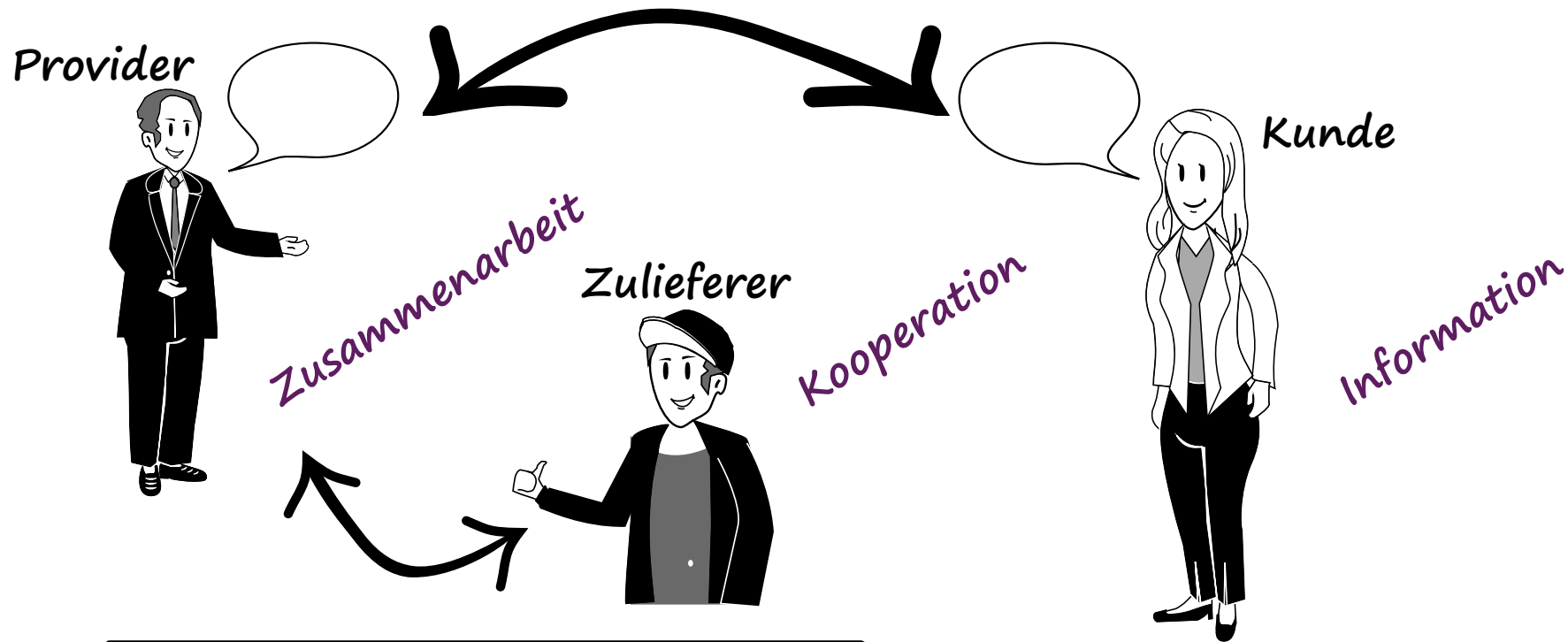
- *Ist-Zustand analysieren.*
- *Messen von Services und Produkten.*
- *Bewertung aus Kundensicht.*

*Weiterverwenden  
von Bewährtem*



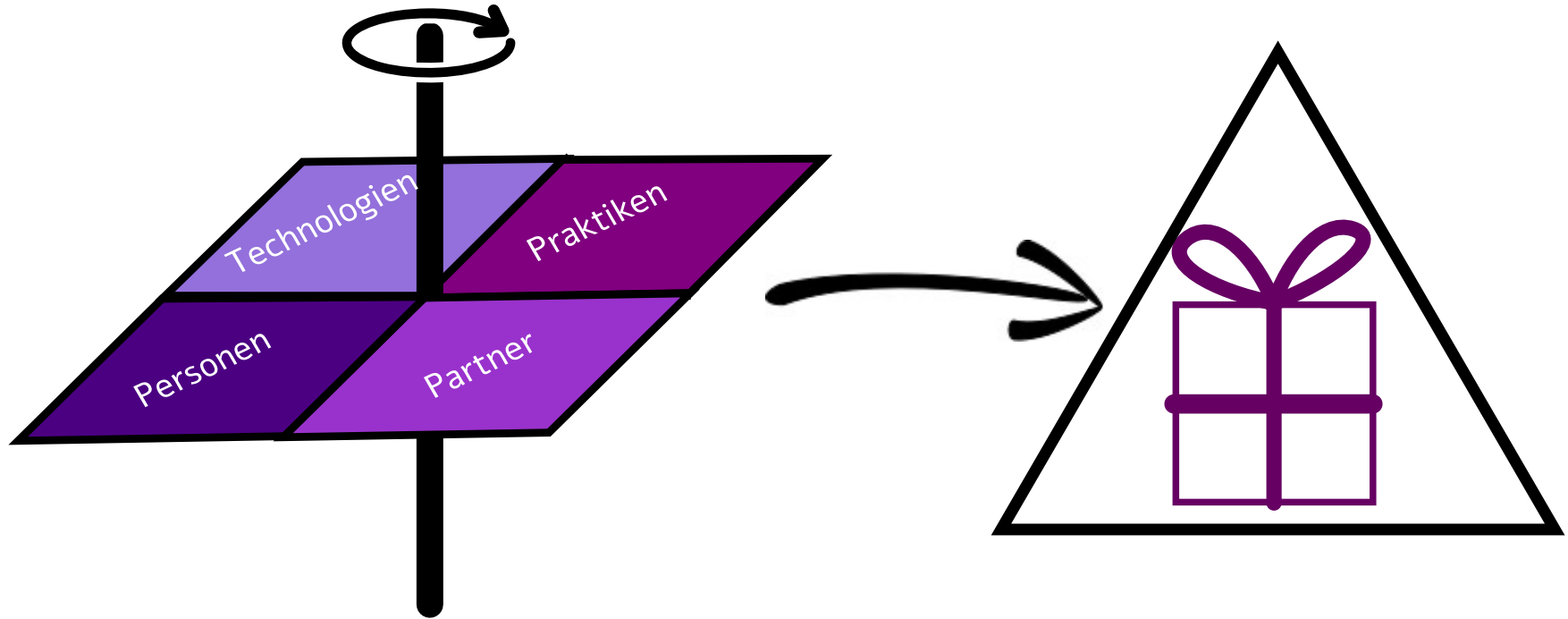
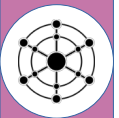
- Angelegt an agiles Projektmanagement.
- Verbesserungen in kleine Schritte aufteilen.
- Feedback von Kunden/Anwendern umsetzen.

Frühzeitige  
Korrekturen



- Silodenken vermeiden.
- Offenheit und Vertrauen schaffen
- Transparenz fördern

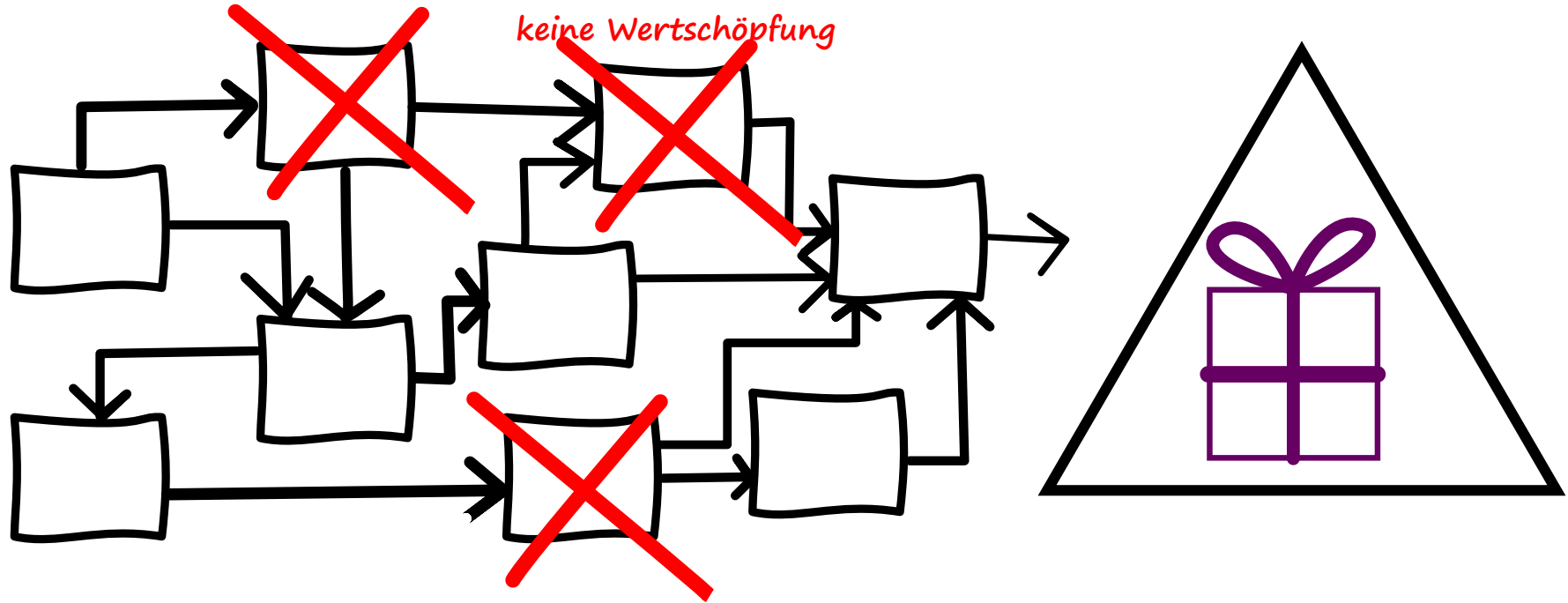
Win-Win-  
Situation



- *Vier Dimensionen berücksichtigen.*
- *Komplexität und Muster erkennen.*
- *Auswirkungen verstehen.*

*Wertschöpfender  
Service*





- Wertschöpfende Elemente finden.
- (Möglichst) einfache Schritte & wenige Elemente
- Einfachheit führt zu Beschleunigung.

Wertschöpfender  
Service



DevOps  
Terminal / Powershell  
Kanban  
Container  
Deployment

- *Technologie zur Automatisierung*
- *Virtualisierung der Arbeitsabläufe*
- *Erst vereinfachen, dann automatisieren*

*Effektiver &  
verlässlichere  
Prozesse*