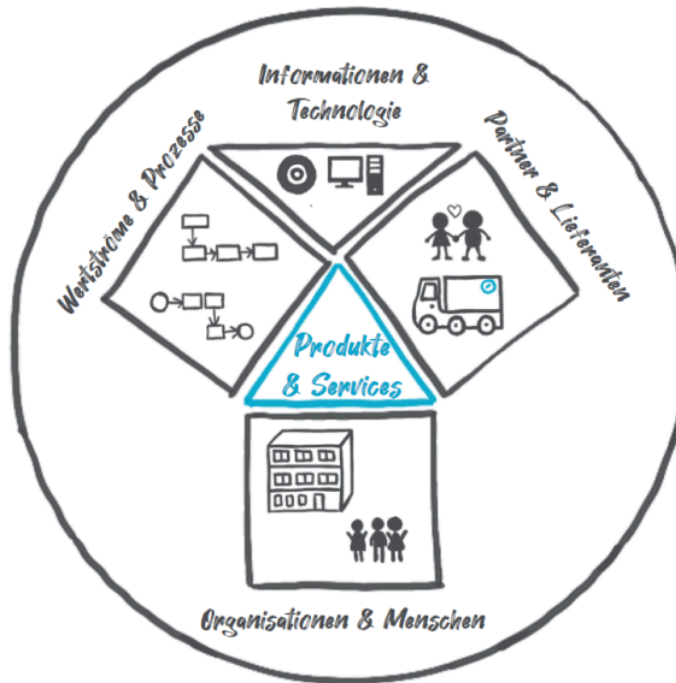
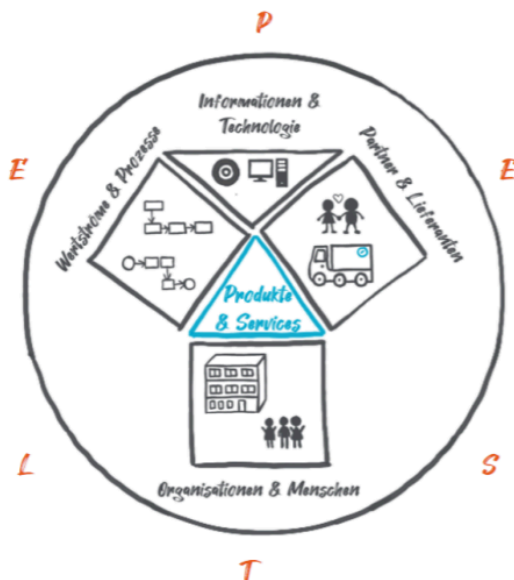


# Modell der vier Dimensionen

## Die vier Dimensionen des Service Managements



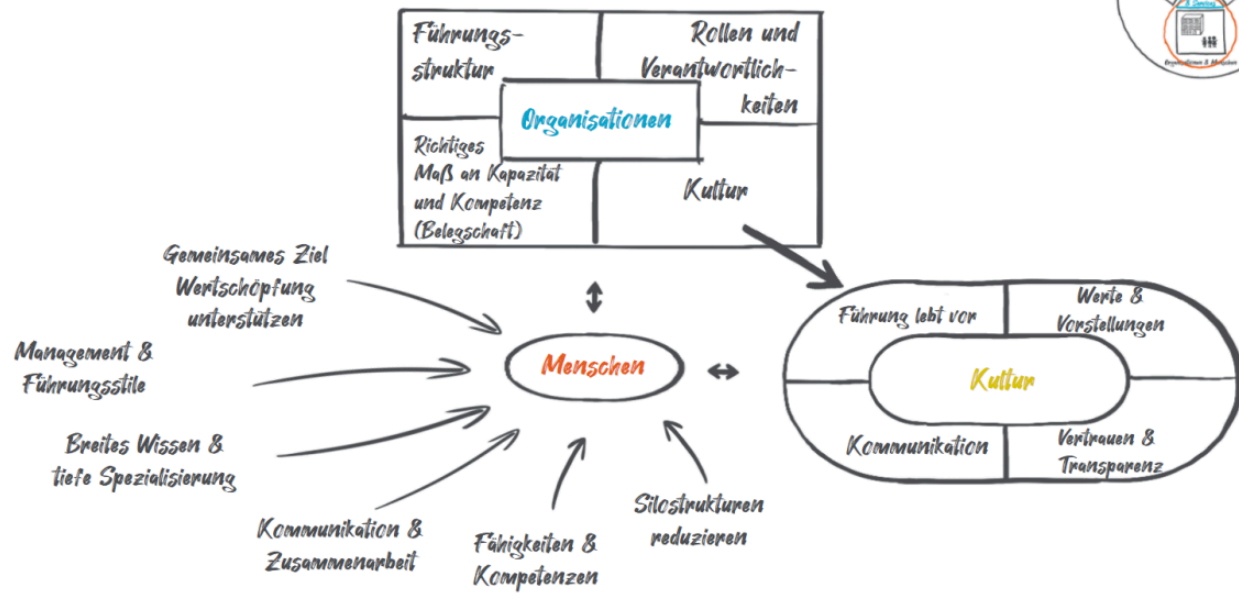
## Beeinflussende Faktoren für die vier Dimensionen



## PESTLE Umfeld-Faktoren

- **Political:** Politische Faktoren
- **Economic:** Wirtschaftliche Faktoren
- **Social:** Sozio-kulturelle Faktoren
- **Technological:** Technologische Faktoren
- **Legal:** Rechtliche Faktoren
- **Environmental:** ökologische bzw. geographische Faktoren

# Organisationen & Menschen

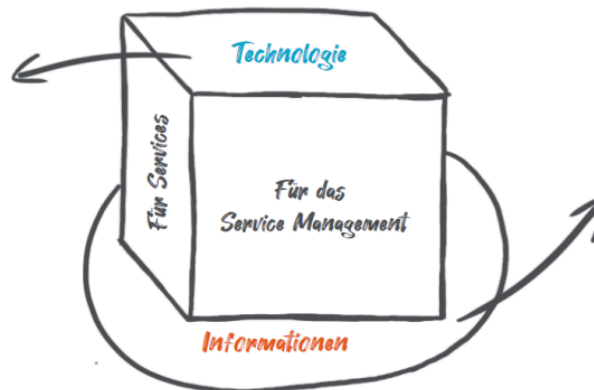


## Informationen & Technologie

Workflowsysteme, Datenbanken, Cloud-Lösungen...

### Technologieüberlegungen:

- Ausgerichtet an Strategie / Architektur
- Regulatorische / Compliance Vorgaben
- Fähigkeiten vorhanden
- Automatisierungsmöglichkeiten
- Risiken oder Einschränkungen



### Informationskriterien:

- Verfügbarkeit
- Zuverlässigkeit
- Zugänglichkeit
- Aktualität
- Genauigkeit
- Relevanz

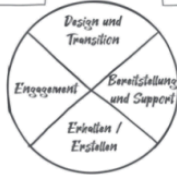
# Wertströme & Prozesse

= Aktivitäten, Abläufe, Workflows, Verfahren...



## Wertschöpfungskette = Betriebsmodell

Planung Verbesserung



## Wertstrom



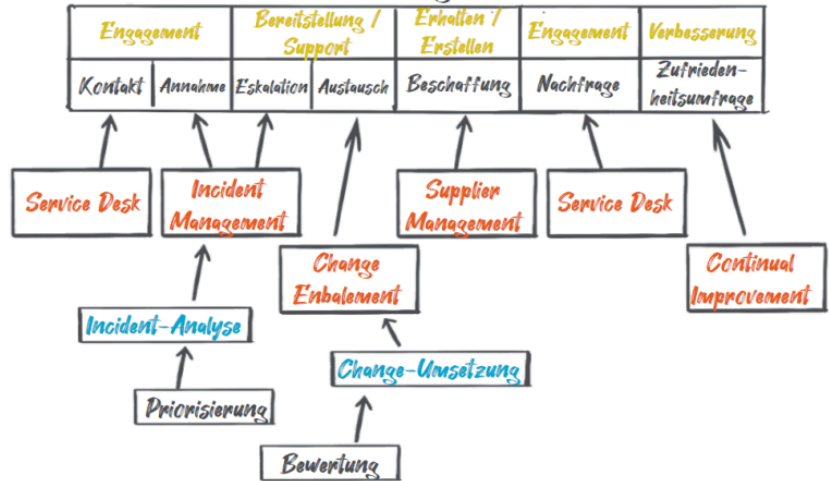
Practice 1

Practice 2

Prozesse

Verfahren

## Wertstrom Lösung Incident



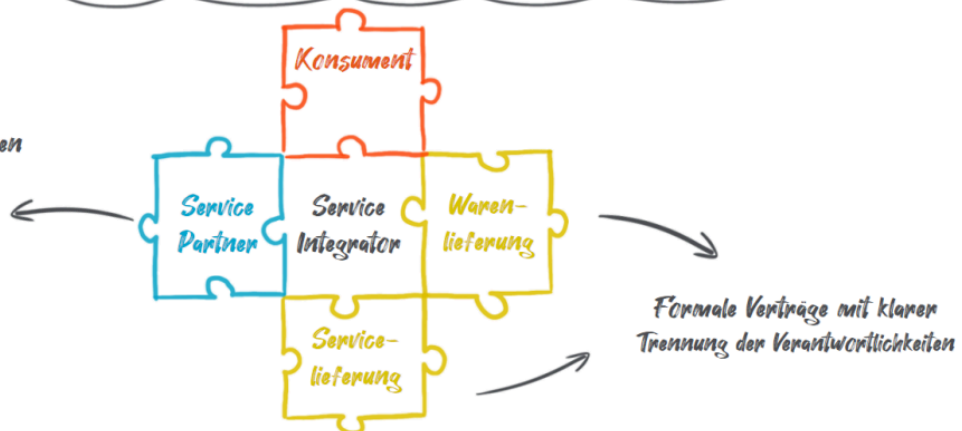
## Partner & Lieferanten

Lieferantenstrategie



Gemeinsame Ziele und Risiken

Partnerschaftliche Zusammenarbeit  
Zusammenarbeit für gewünschte Ergebnisse



Formale Verträge mit klaren Trennung der Verantwortlichkeiten

