

IT Service Management



Continual Service Improvement

Professor Dr. Mathias Philipp

5. Continual Service Improvement Grundbegriffe



Service Design

- Service Catalog Mgmt
- Capacity Mgmt
- Availabilty Mgmt
- •IT Service Conituity Mgmt
- Information Security Mgmt
- Supplier Mgmt
- Service Level Mgmt

Service Strategy

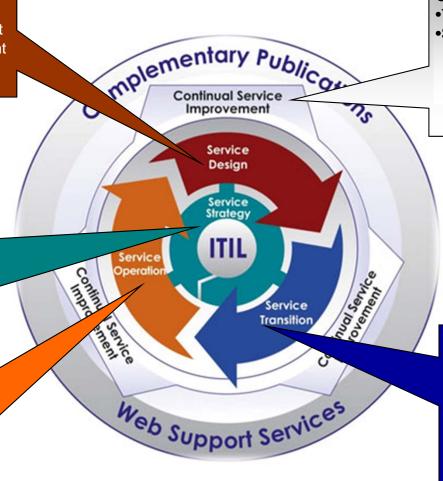
- Define the Market
- Develop the Offerings
- •Develop Strategic Assets
- •Prepare for Execution

Service Economics

- Financial Mgmt
- Service Portfolio Mgmt
- Demand Mgmt

Service Operation

- Event Mgmt
- Incident Mgmt
- Request Fulfilment
- Problem Mgmt
- Access Mgmt
- Service Desk
- Technical Mgmt
- •IT Operations Mgmt
- Application Mgmt



Continual Service Improvement

- •7 Step Improvement Process
- Service Reporting

Service Transition

- Transition Planning&Support
- Change Mgmt
- Service Asset&Configuration Mgmt
- •Release&Deployment Mgmt
- Service Validation&Test
- Evaluation
- Knowledge Mgmt

5. Continual Service Improvement Grundbegriffe



Zielsetzung

- Das Ziel des CSI ist die fortlaufende Verbesserung der Effektivität und der Effizienz von IT Services.
- Dies umfasst sowohl das Erreichen der Zielsetzungen (Wirksamkeit) als auch die Erreichung dieser Zielsetzungen zu geringst möglichen Kosten (Wirtschaftlichkeit).

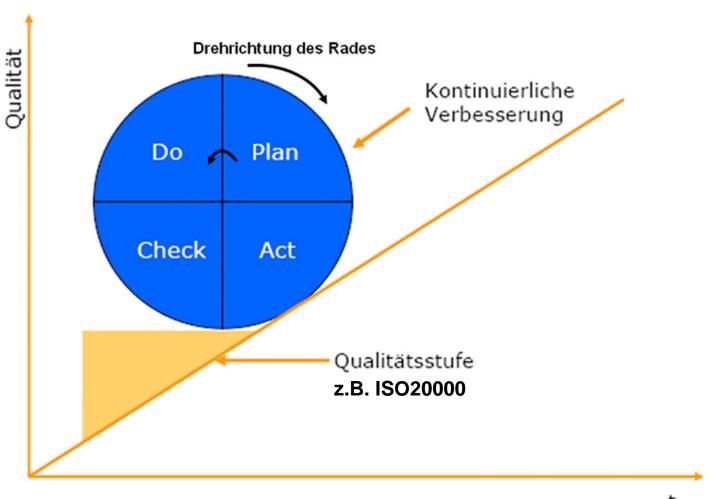
Prozesse

- CSI-Verbesserungsprozess
- Service Reporting

5.1 CSI-Verbesserungsprozess



Qualitätskreis von Deming - PDCA Modell (ISO 9000)



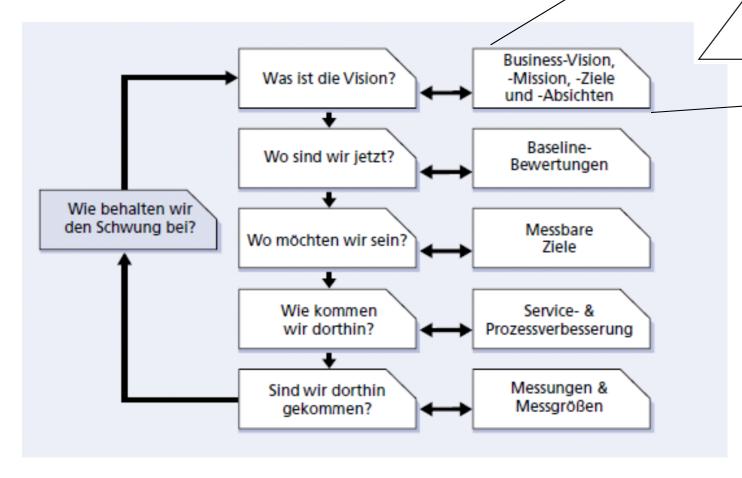
- 1 Planen (Plan)
- 2 Ausführen (Do)
- 3 Messen (Check)
- 4 Anpassen (Act)

5. Continual Service Improvement5.1 CSI-Verbesserungsprozess



CSI Modell

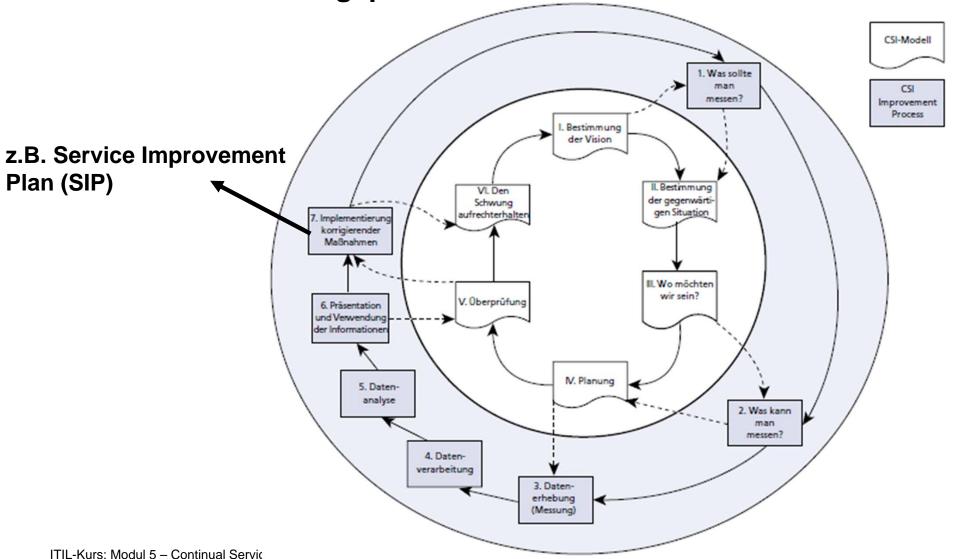




5.1 CSI-Verbesserungsprozess

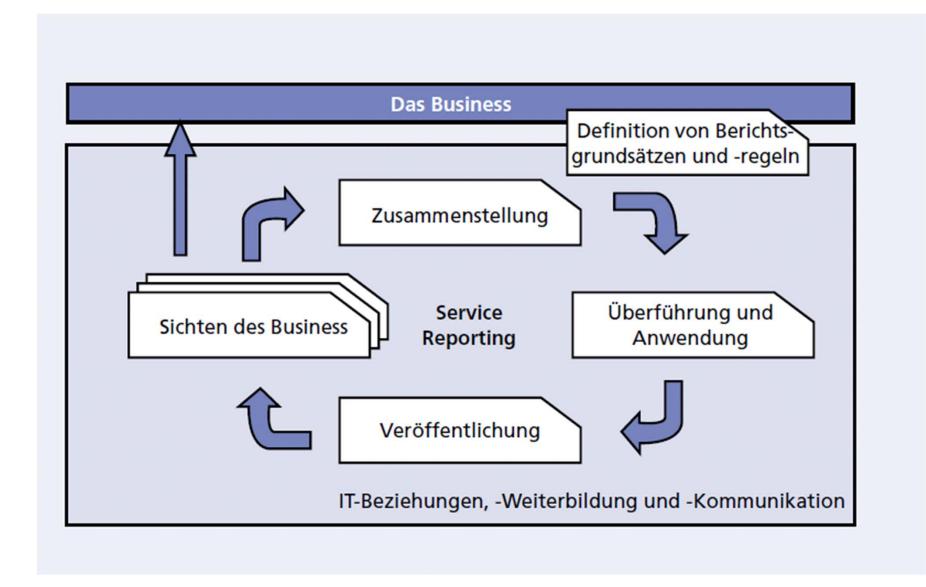


7 Schritt Verbesserungsprozess und CSI Modell



Hochschule Karlsruhe Technik und Wirtschaft UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

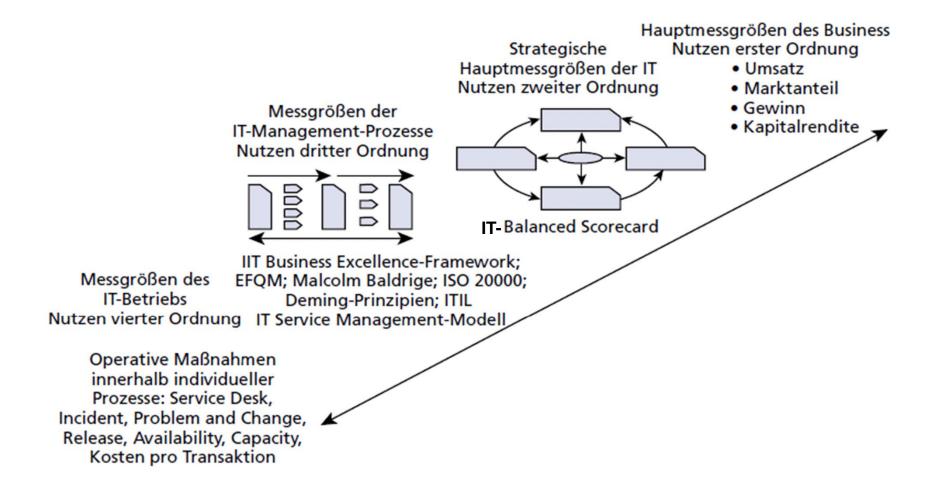
5.2 Service Reporting



5.1 CSI-Verbesserungsprozess



Reporting Ebenen und Zielhierarchien





Grundform Balanced Scorecard

