



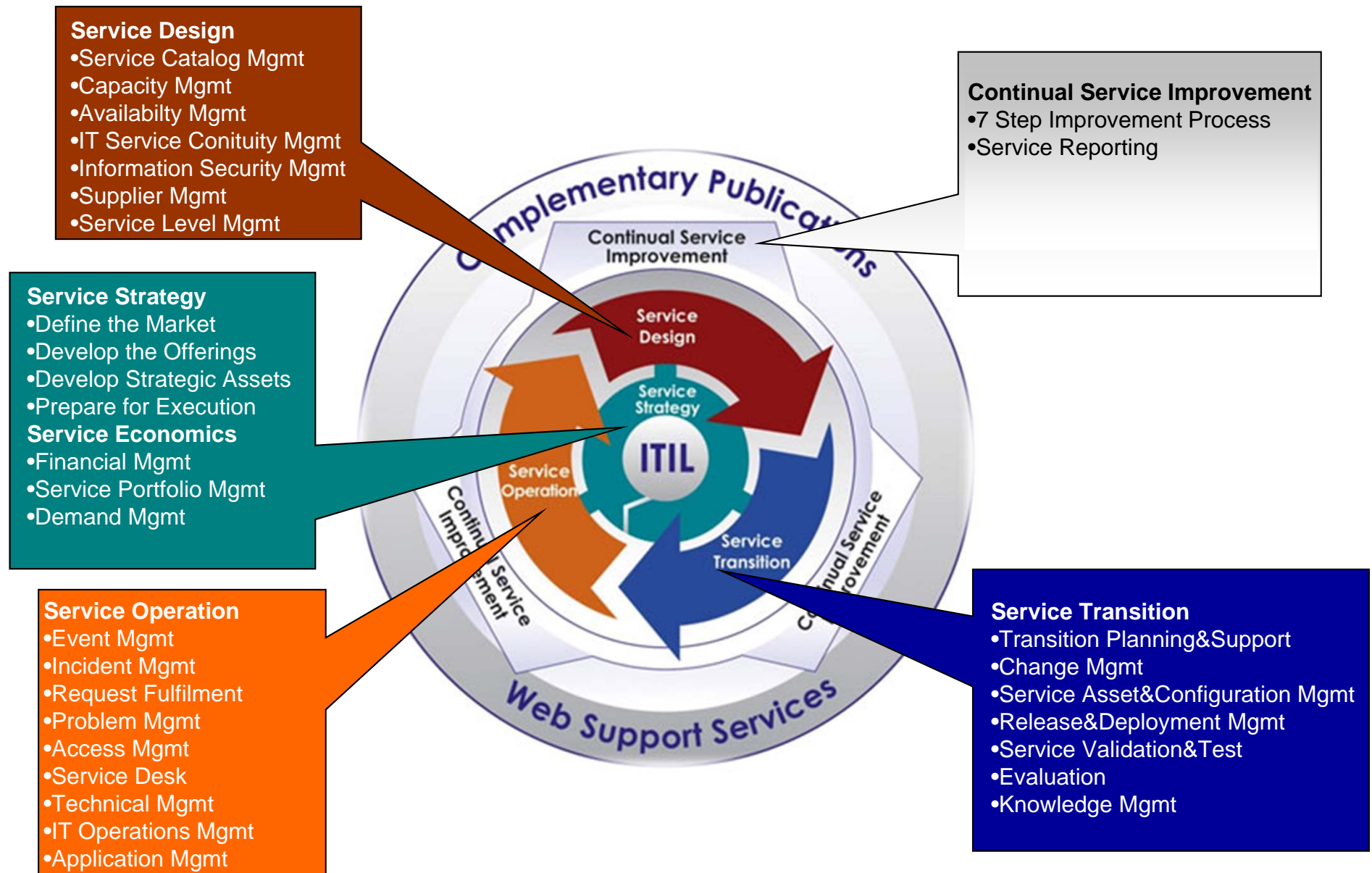
IT Service Management

Continual Service Improvement



Professor Dr. Mathias Philipp

5. Continual Service Improvement Grundbegriffe



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).

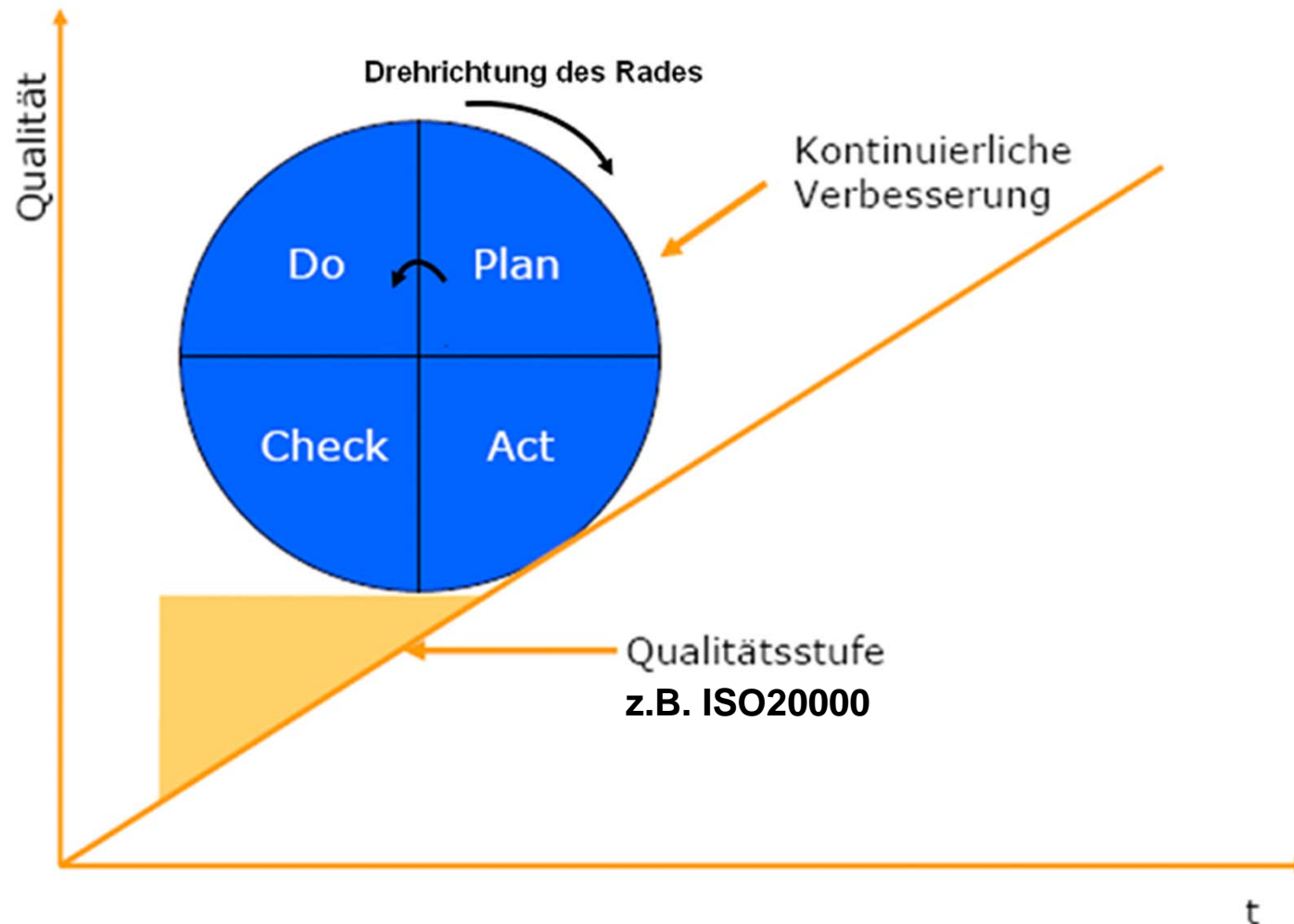
Prozesse

- CSI-Verbesserungsprozess
- Service Reporting

5. Continual Service Improvement

5.1 CSI-Verbesserungsprozess

Qualitätskreis von Deming - PDCA Modell (ISO 9000)

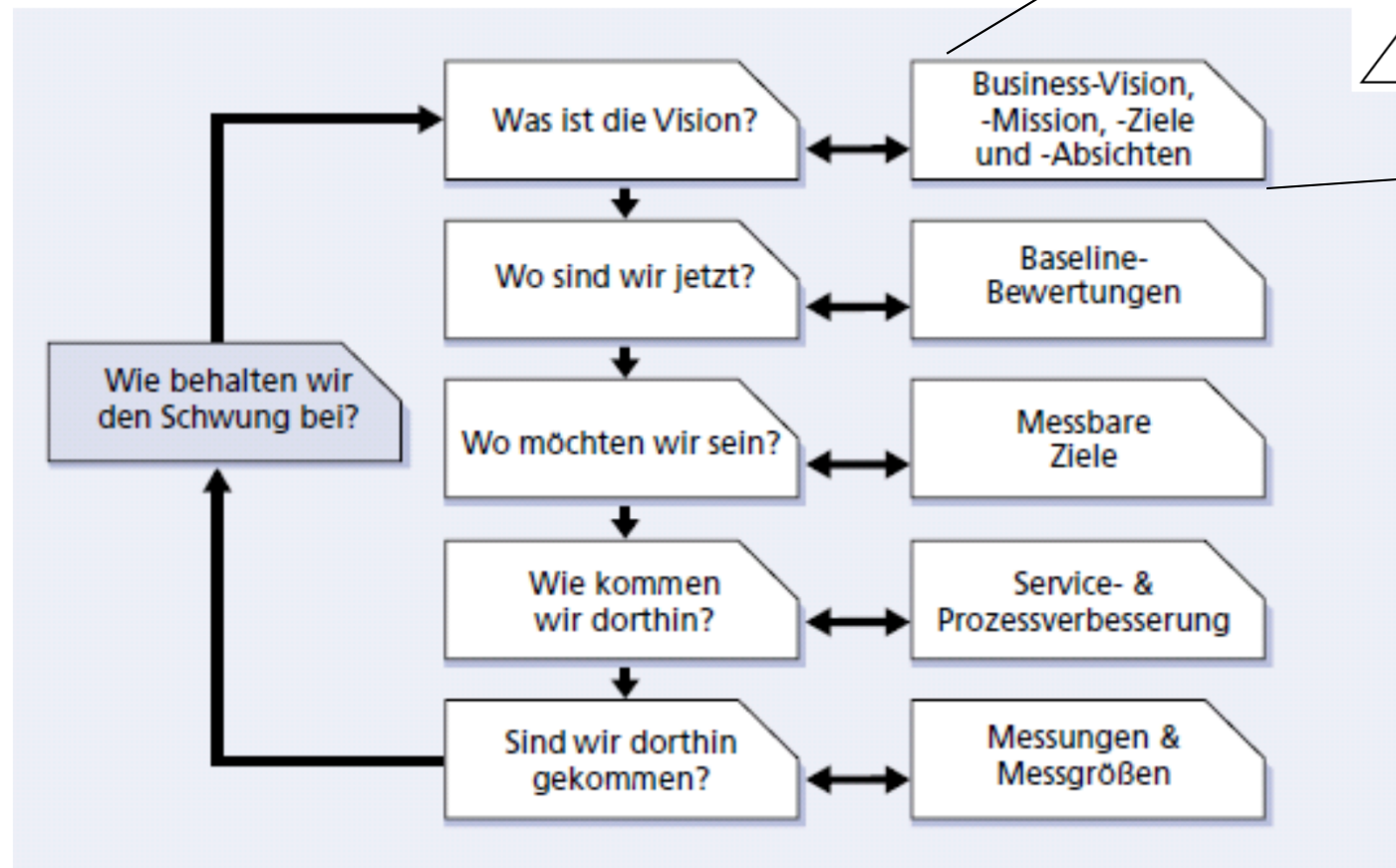


- 1 Planen (Plan)
- 2 Ausführen (Do)
- 3 Messen (Check)
- 4 Anpassen (Act)

5. Continual Service Improvement

5.1 CSI-Verbesserungsprozess

CSI Modell

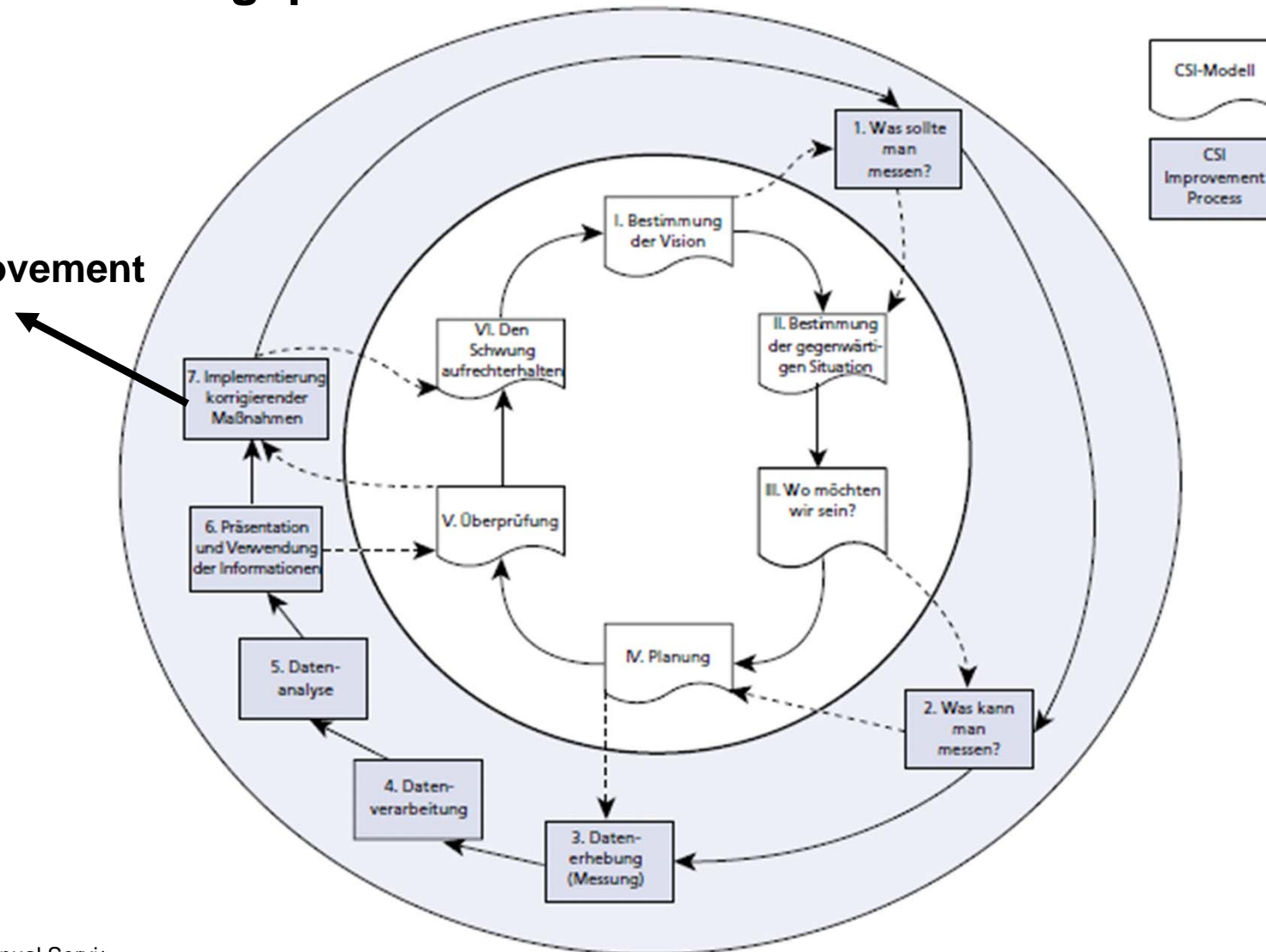


5. Continual Service Improvement

5.1 CSI-Verbesserungsprozess

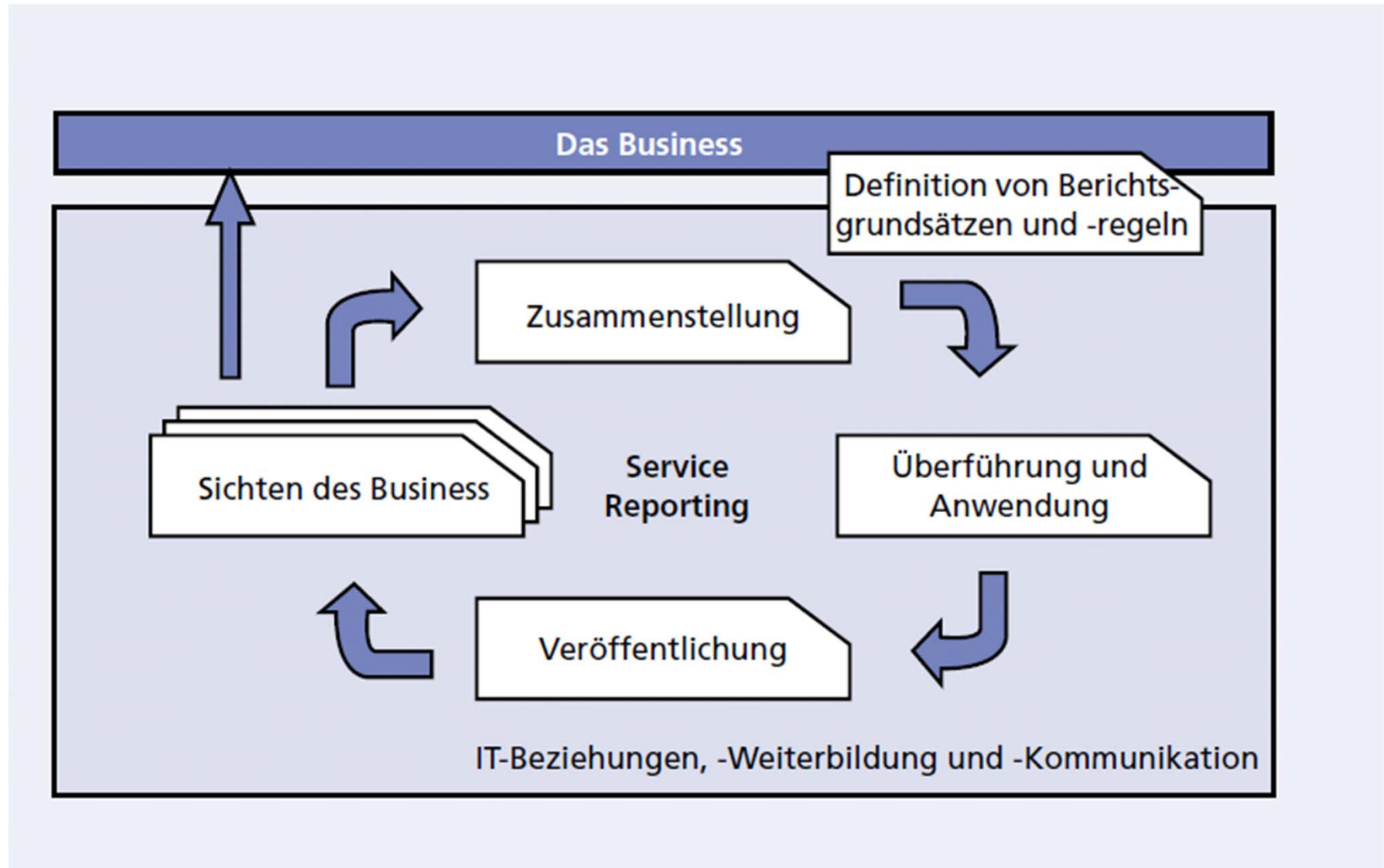
7 Schritt Verbesserungsprozess und CSI Modell

z.B. Service Improvement Plan (SIP)



5. Continual Service Improvement

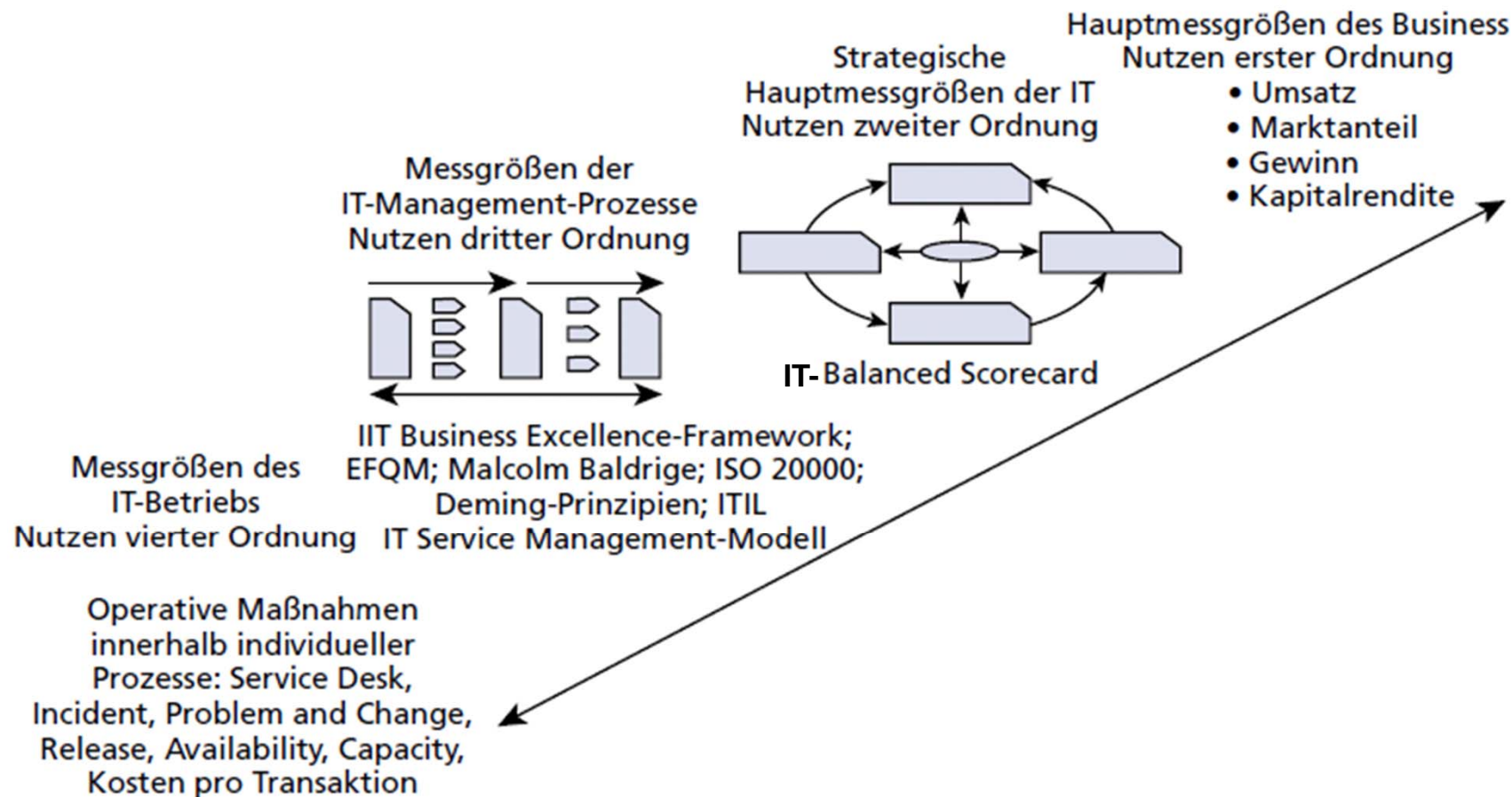
5.2 Service Reporting



5. Continual Service Improvement

5.1 CSI-Verbesserungsprozess

Reporting Ebenen und Zielhierarchien



Grundform Balanced Scorecard

