



ITIL[®]4

Information Technologie Infrastructure Library

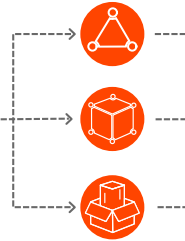
Leitprinzipien

4 DIMENSIONEN



EINFLÜSSE / EINSCHRÄNKUNGEN

ORGANISATORISCHE RESSOURCEN

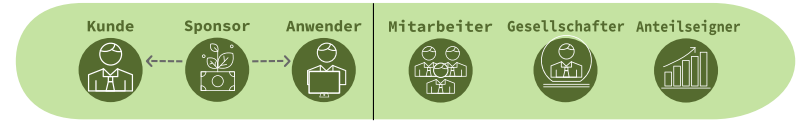


PRODUKTPORTFOLIO

PRODUKTE VERWALTEN

KONSUMENTEN

MULTIPLE SHAREHOLDERS



SERVICE-BEZIEHUNG

Serviceangebot

Gemeinsam geschaffener Wert

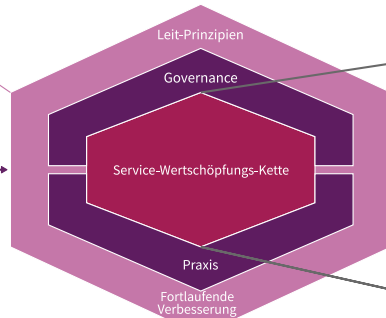
Wert

SERVICEPORTFOLIO

SERVICE VERWALTEN

VERBESSERUNG DER SERVICE-BEZIEHUNG

SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-SYSTEM



Chance / Nachfrage

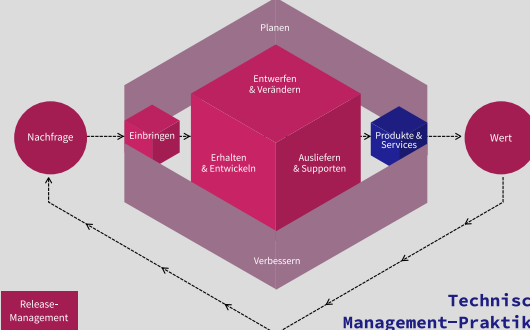
Wert

Wertströme

Service-Management-Praktiken

Service-Katalog-Management	Service-Kontinuitäts-Management
Service Desk	Service-Anforderungs-Management
Verfügbarkeits-Management	Service-Konfigurations-Management
Service-Design	Service-Level-Management
Service-Validierung & -Testung	Business-Analyse
Kapazitäts- & Performanz-Management	Veränderungs-Ermöglichung
Inzidenz-Management	IT-Kapital-Management
Überwachungs- & Ereignis-Management	Problem-Management
	Release-Management

SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-KETTE

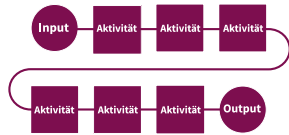


Technische Management-Praktiken

Zulieferer-Management	Service-Finanz-Management
Beziehungs-Management	Arbeitskraft- & Talent-Management
Portfolio-Management	Strategie-Management
Risiko-Management	Projekt-Management
Organisations-Veränderungs-Management	Messen & Dokumentieren
Wissens-Management	Informations-Sicherheits-Management
Architektur-Management	Fortlaufende Verbesserung
Deployment-Management	Infrastruktur- & Plattform-Management
	Software-Deployment-Management

General-Management-Praktiken

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



ITIL® v2 und v3 stellten **Prozesse** in den Mittelpunkt. Diese werden als eine Zusammenstellung von Aktivitäten die einen Input in einen Output umwandeln.

- Messbarkeit: Leistung, Kosten und Qualität.
- Klares Ergebnis: Prozess-Ziel bestimmt Ergebnis.
- Lieferung an Kunden: Das Ergebnis eines Prozesses, kann von internen oder externen Kunden genutzt werden.
- Trigger: Prozesse werden durch bestimmte Ereignisse ausgelöst.

Deployment-Management	Infrastruktur- & Plattform-Management	Software-Deployment-Management	
Service-Katalog-Management	Service-Kontinuitäts-Management	Zulieferer-Management	Service-Finanz-Management
Service Desk	Service-Anforderungs-Management	Beziehungs-Management	Arbeitskraft- & Talent-Management
Verfügbarkeits-Management	Service-Verfügbarkeits-Management	Portfolio-Management	Strategie-Management
Service-Design	Service-Level-Management	Risiko-Management	Projekt-Management
Service-Validierung & -Testung	Business-Analyse	Organisations-eränderungs-Management	Messen & Dokumentieren
Kapazitäts- & Leistungs-Management	Veränderungs-Management	Wissens-Management	Informationssicherheits-Management
Incident-Management	IT-Kapital-Management	Architektur-Management	Fortlaufende Verbesserung
Überwachungs- & Ereignis-Management	Problem-Management	Release-Management	

ITIL®4 spricht hingegen von **Praktiken**, womit sich ein ganzheitlicherer Ansatz verbindet.