



ITIL[®]4

Information Technologie Infrastructure Library

Leitprinzipien

4 DIMENSIONEN



ORGANISATORISCHE RESSOURCEN

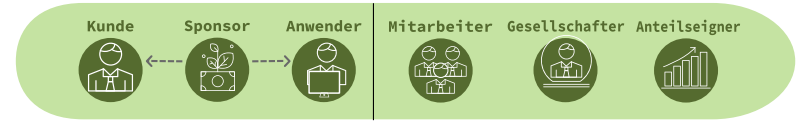


PRODUKTPORTFOLIO

PRODUKTE
VERWALTEN

KONSUMENTEN

MULTIPLE SHAREHOLDERS



SERVICE- BEZIEHUNG

Serviceangebot

SERVICEPORTFOLIO

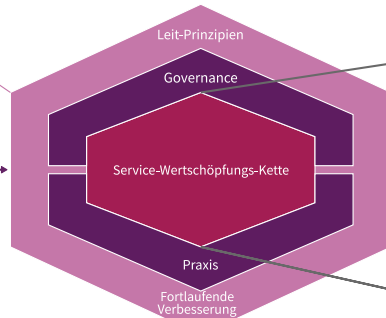
SERVICE
VERWALTEN

Gemeinsam geschaffener
Wert

VERBESSERUNG DER
SERVICE-BEZIEHUNG

Wert

SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-SYSTEM



Chance / Nachfrage

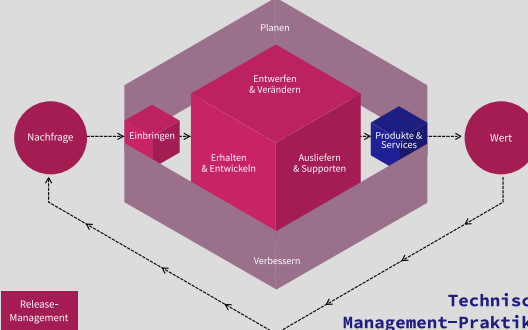
Wert

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

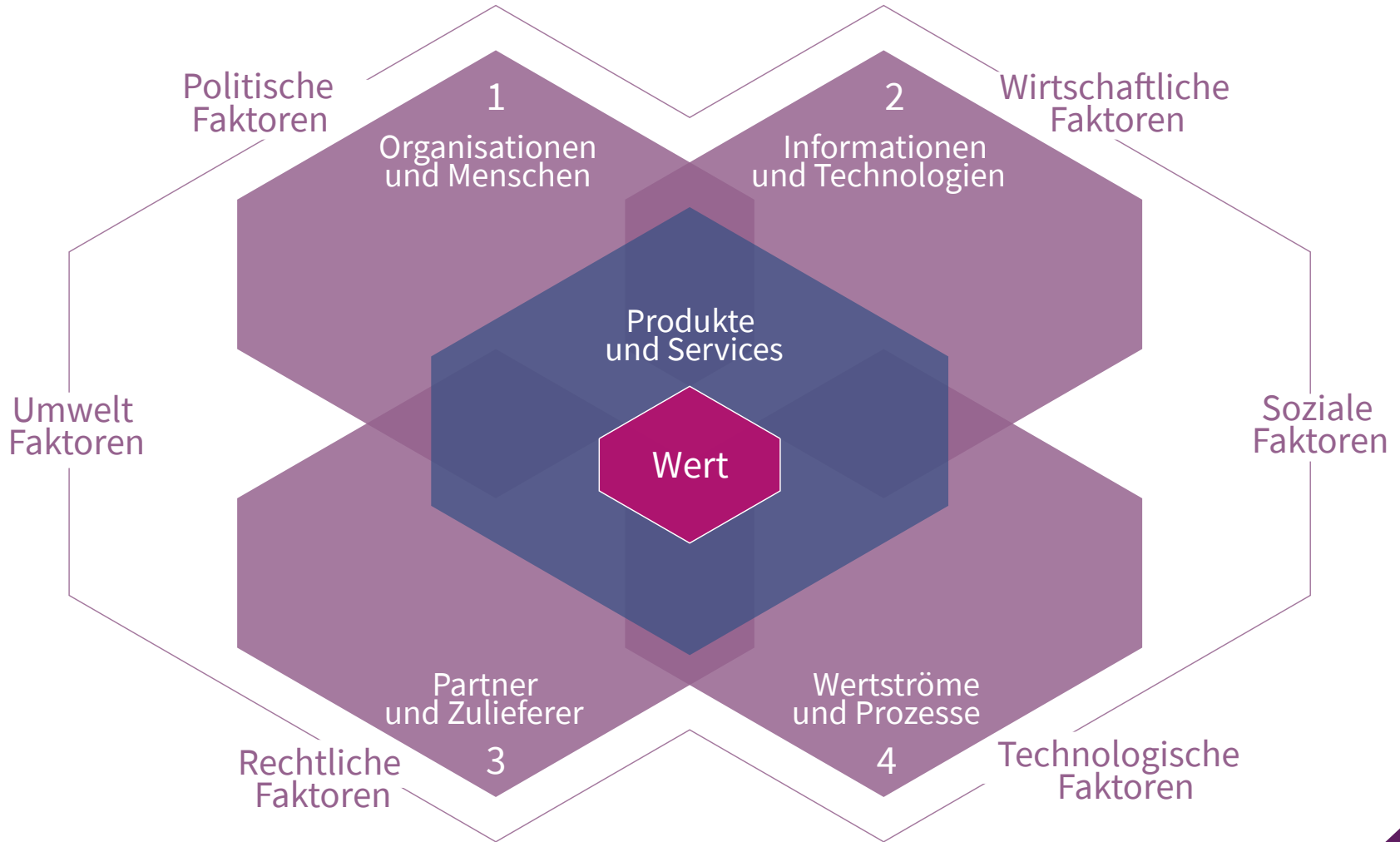


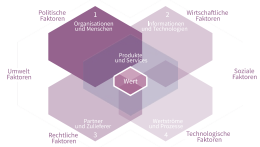
Technische Management-Praktiken

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

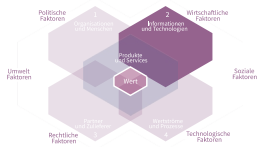
General-Management- Praktiken

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



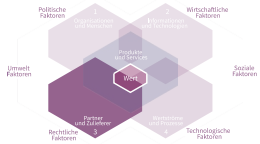


- Welche Menschen arbeiten mit uns?
- Welche Fähigkeiten, Kompetenzen und Rollen haben sie?
- Wie ist die Zusammenarbeit organisiert?
- Wie ist unser Unternehmen aufgebaut?
- Wo gibt es Konflikte / Reibungspunkte?
- Was brauchen unsere Mitarbeiter?
- Was braucht unsere Organisation?

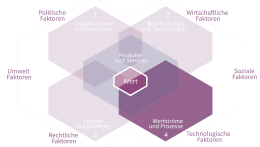


- Welche Informationen stehen uns zur Verfügung?
- Welche Informationen brauchen wir?
- Wie sorgen wir für Informationssicherheit?
- Sind die Informationen verlässlich?
- Sind die Informationen für alle zugänglich?
- Gehen wir sparsam mit Daten um?
- Welche Technologien nutzen wir?
- Welche Technologien stehen uns zur Verfügung?

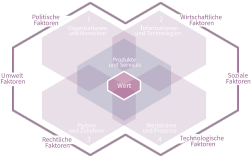
Nicht nur
Computer!



- Mit welchen Partner arbeiten wir zusammen?
- Auf welche externen Ressourcen sind wir angewiesen?
- Wer stellt uns diese zur Verfügung?
- Wie zuverlässig sind unsere Zulieferer / Partner?
- Wie überprüfen wir das?
- Wie ist unsere Beziehung zu ihnen?
- Wie wichtig sind wir für sie?



- Was tun wir wie?
- Ist alles was wir tun notwendig und zielführend?
- Wie organisieren wir die Abläufe in unserer Organisation?
- Wie hängen sie voneinander ab?
- Wie kommt der Wert unserer Arbeit bei den Kunden und anderen Stakeholder an? (Wörtlich und im übertragenen Sinn)



© Steven Lilley

Political Factors

= Politische Faktoren

Economic Factors

= Wirtschaftliche Faktoren

Social Factors

= Soziale Faktoren

Technological Factors

= Technologische Faktoren

Legal Factors

= Rechtliche Faktoren

Ecological Factors

= Umwelt-Faktoren