

ITIL® 4

Information Technologie Infrastructure Library

4 DIMENSIONEN



ORGANISATORISCHE RESSOURCEN

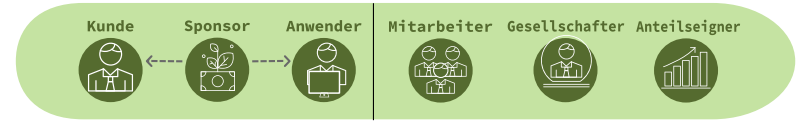


PRODUKTPORTFOLIO

PRODUKTE
VERWALTEN

KONSUMENTEN

MULTIPLE SHAREHOLDERS



SERVICE-BEZIEHUNG

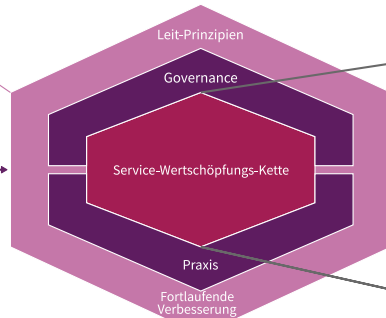


SERVICEPORTFOLIO

SERVICE
VERWALTEN

VERBESSERUNG DER
SERVICE-BEZIEHUNG

SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-SYSTEM



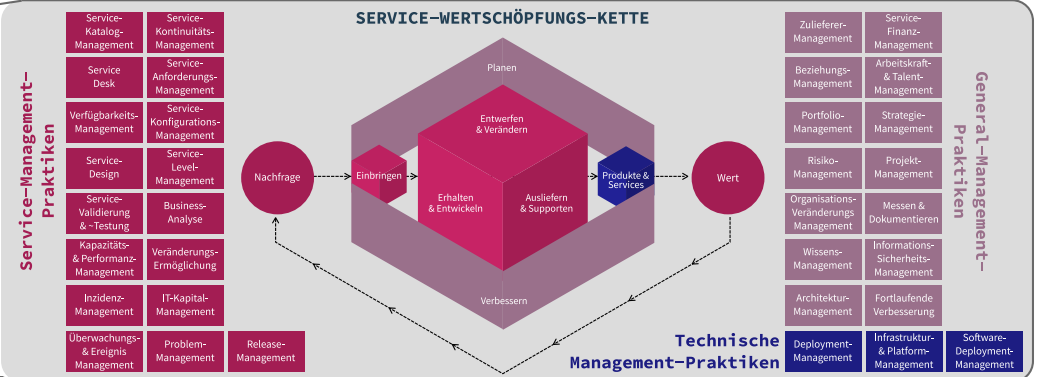
Chance / Nachfrage

Wert

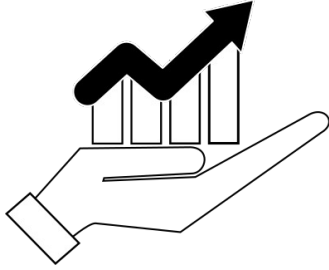


Wertströme

SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-KETTE

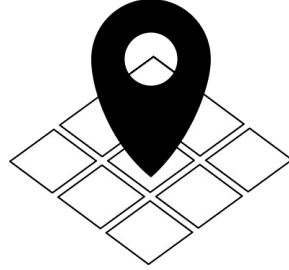


Wertorientierung



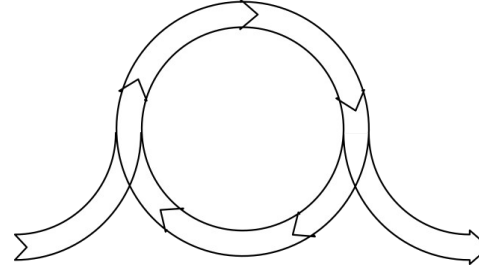
Focus on values

Dort beginnen, wo man steht



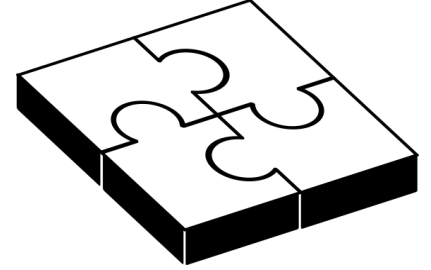
Start, where you are

Iterative Weiterentwicklung mit Feedback



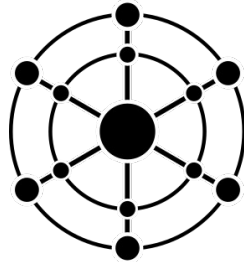
Progress iteratively with feedback

Zusammenarbeit & Transparenz fördern



Collaborate and promote visibility

Ganzheitlich denken & arbeiten



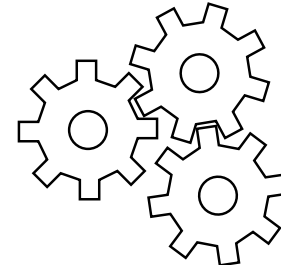
Think and work holistically

Einfachheit & Praktikabilität



Keep it simple and practical

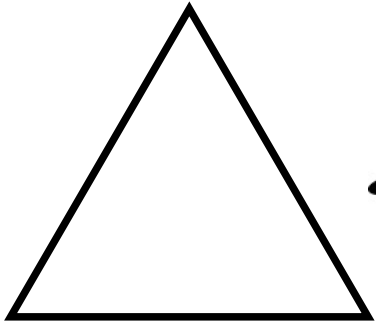
Optimieren & Automatisieren



Optimize and automate



Service



Wert



Kunde

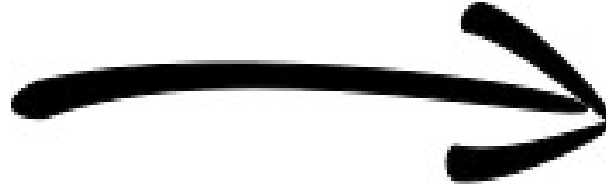
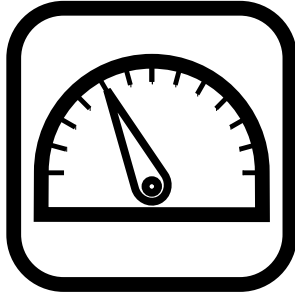


- *Wer ist der Kunde?*
- *Wie erlebt er den Service?*
- *Warum benötigt der Kunde den Service?*

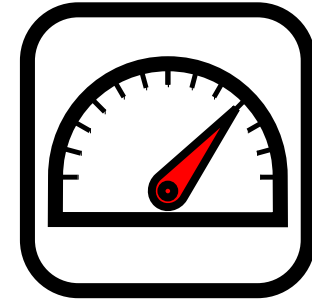
Mehrwert



Aktueller Stand

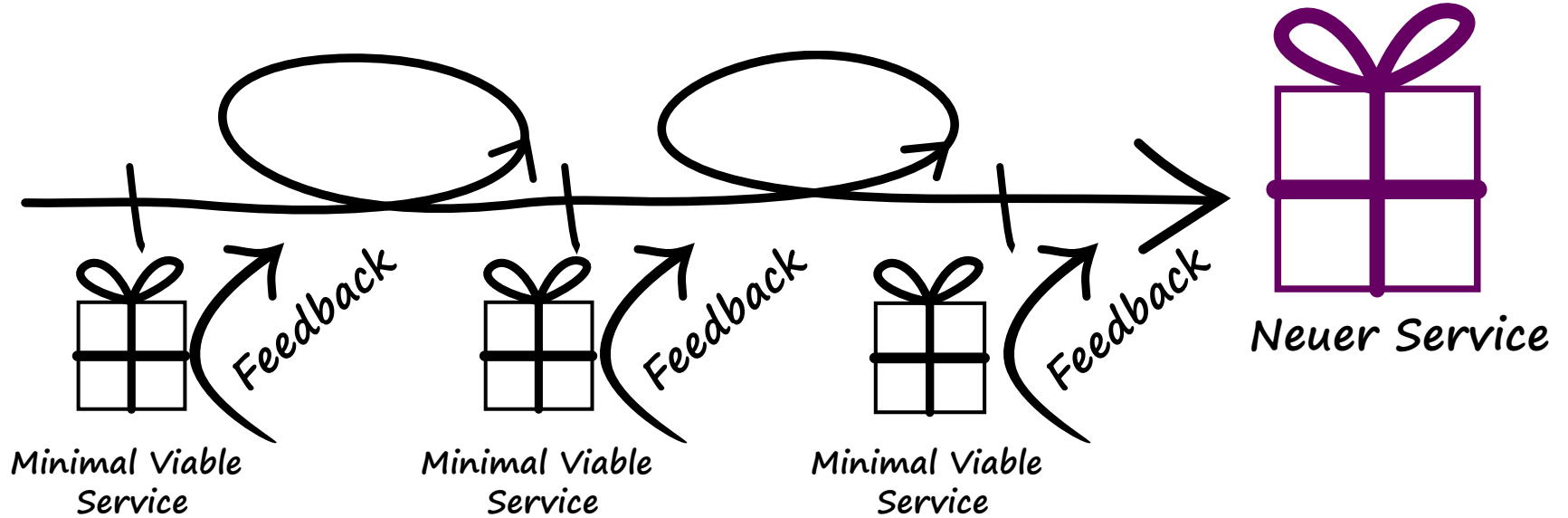


Neues Ziel



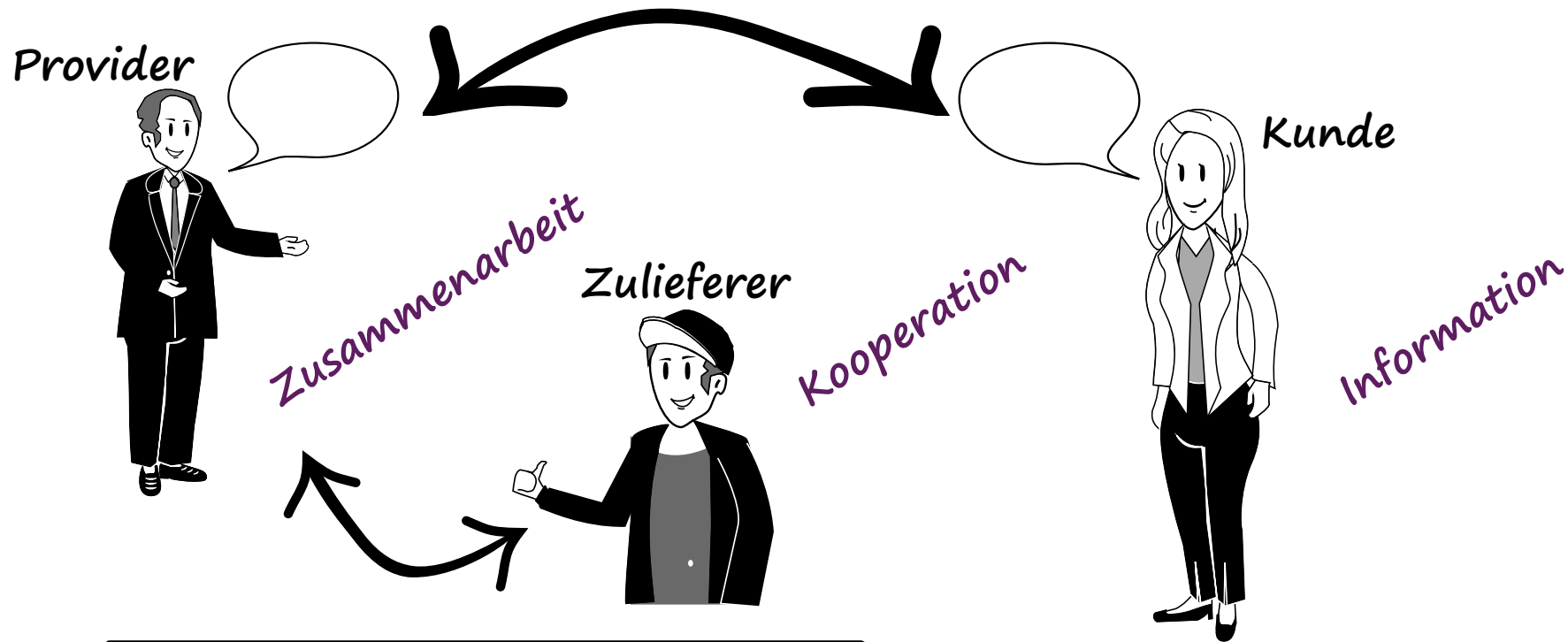
- *Ist-Zustand analysieren.*
- *Messen von Services und Produkten.*
- *Bewertung aus Kundensicht.*

*Weiterverwenden
von Bewährtem*



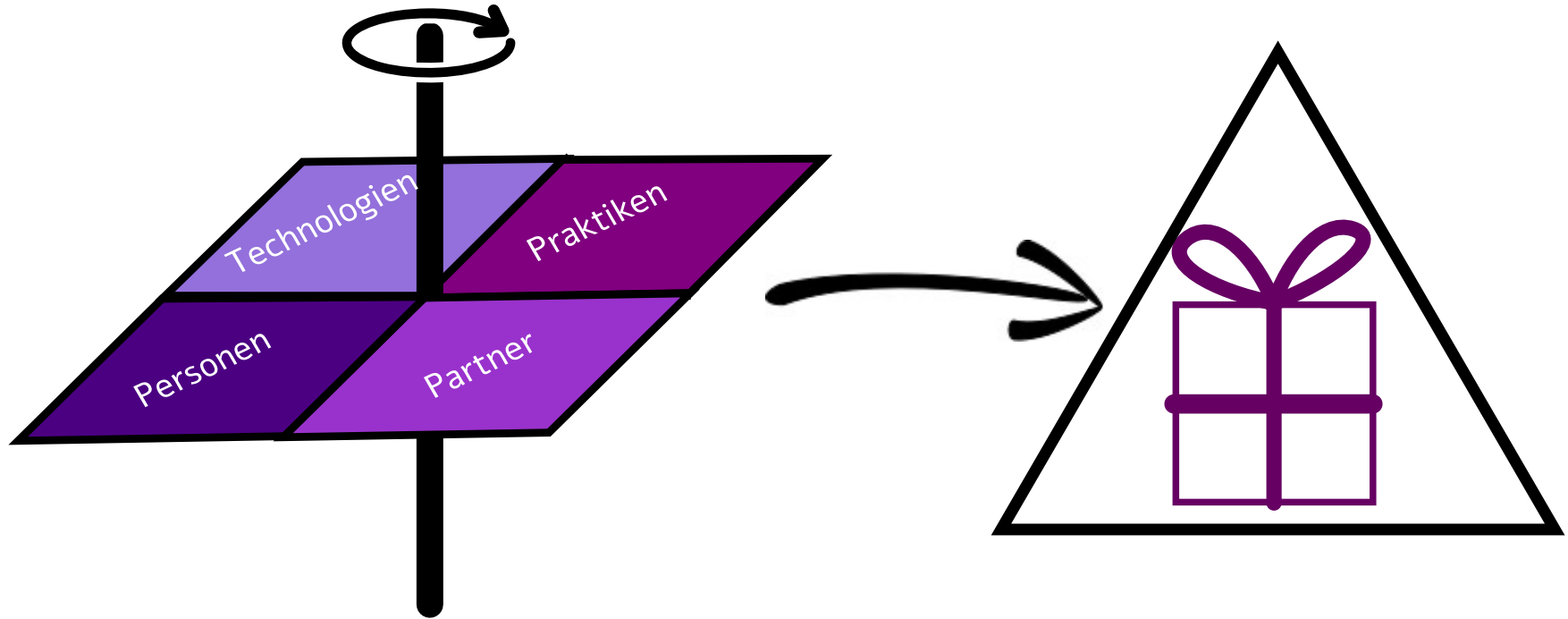
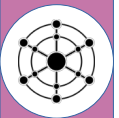
- Angelegt an agiles Projektmanagement.
- Verbesserungen in kleine Schritte aufteilen.
- Feedback von Kunden/Anwendern umsetzen.

Frühzeitige
Korrekturen



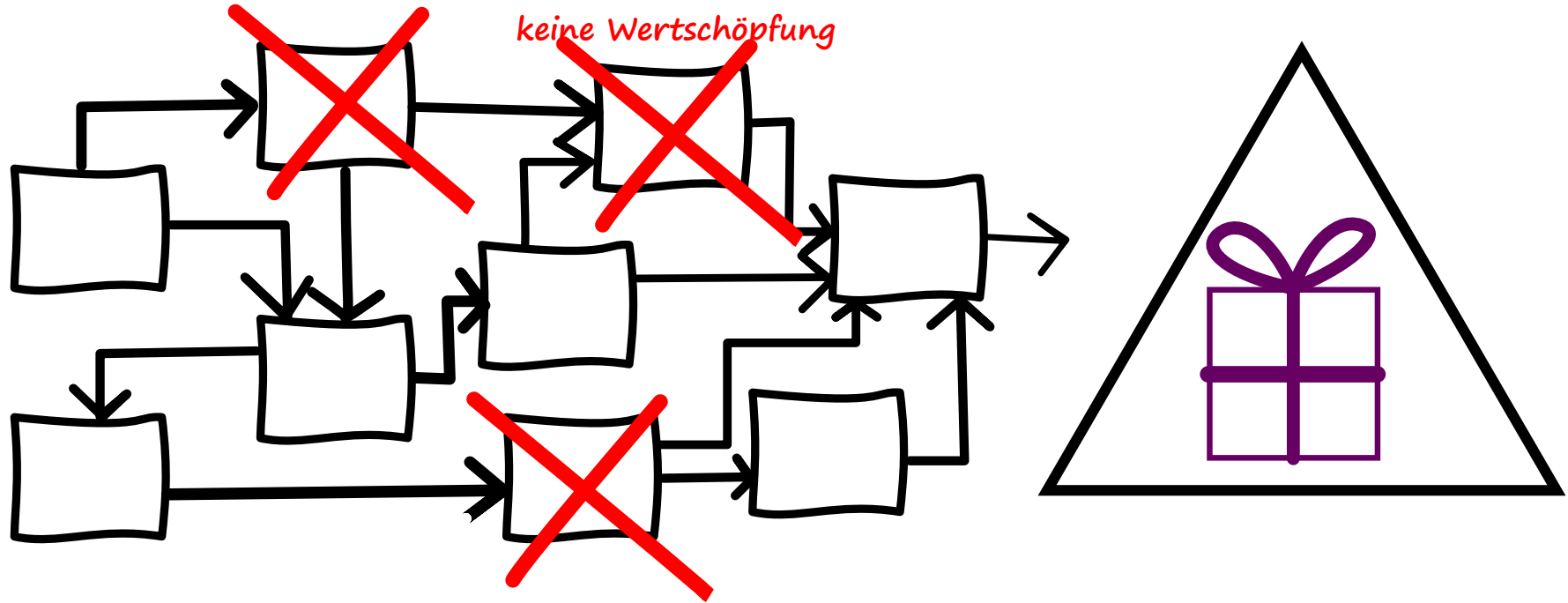
- Silodenken vermeiden.
- Offenheit und Vertrauen schaffen
- Transparenz fördern

Win-Win-Situation



- *Vier Dimensionen berücksichtigen.*
- *Komplexität und Muster erkennen.*
- *Auswirkungen verstehen.*

*Wertschöpfender
Service*



- Wertschöpfende Elemente finden.
- (Möglichst) einfache Schritte & wenige Elemente
- Einfachheit führt zu Beschleunigung.

Wertschöpfender Service



DevOps
Terminal / Powershell
Kanban
Container
Deployment

- *Technologie zur Automatisierung*
- *Virtualisierung der Arbeitsabläufe*
- *Erst vereinfachen, dann automatisieren*

*Effektiver &
verlässlichere
Prozesse*