

# LEK-Themen

Sebastian Meisel

9. Mai 2023

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>00_ITILv3.pdf</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>ITIL_11_Practices.pdf</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>ITIL_Überblick_simple.pdf</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>ITIL_03_Vier_Dimensionen.pdf</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>ITIL_04_Leit-Prinzipien.pdf</b>	<b>2</b>

### **1 00\_ITILv3.pdf**

- S.3: Was ist ITIL

### **2 ITIL\_11\_Practices.pdf**

- Folie 3: Unterschied Prozess / Praxis
- Folie 6: Gruppen des Praktiken
- Folie 10: Information Security (Kasten)
- Folie 16: Organisational Change Management (OCM): menschliche Aspekte
- Folie 32: Change Enablement: organisatorische Aspekte (Change Authority)
- Folie 33: Incident management
- Incident = Ereignis, dass die Ausführung eines Services stört oder unterbricht.
- Folie 20: Risk management
- Risiken sind Teil des Geschäfts.

- identifizieren / analysieren / begegnen
- Folie 38: Problem management
- Problem = Ursache eines Incidents
- Folie 45: Disaster management
- Disaster = Incident der die Existenz der Organisation oder ihren Wert gefährdet.
- Folie 26: Workforce & Talent management
- Folie 47: Service design

### **3 ITIL\_Überblick\_simple.pdf**

- Consumers: (Kunden) Customers - (Nutzer) Users
- Vier Dimensionen
- Service Value System (SVS): Philosophischer Rahmen (z.B. 7 Leitprinzipien)
- Service Value Chain: Einzelne Schritte von der Nachfrage zum gelieferten Wert (früher Prozesskette)
- gemeinsam geschaffener Wert: Subjektiv empfundener Nutzen oder Mehrwert -> entsteht erst durch Nutzung

### **4 ITIL\_03\_Vier\_Dimensionen.pdf**

- Folie 3:
- 4 Dimension: Interne Faktoren, die einander beeinflussen
- Externe Faktoren beeinflussen von außen.

### **5 ITIL\_04\_Leit-Prinzipien.pdf**

- Folie 3: 7 Leit-Prinzipien