



ITIL[®]4

Information Technologie Infrastructure Library

Leitprinzipien

4 DIMENSIONEN



ORGANISATORISCHE RESSOURCEN

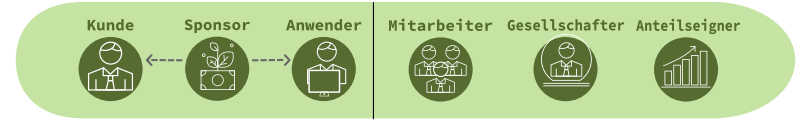


PRODUKTPORTFOLIO

PRODUKTE
VERWALTEN

KONSUMENTEN

MULTIPLE STAKEHOLDERS



SERVICE-BEZIEHUNG

Serviceangebot

Gemeinsam geschaffener
Wert

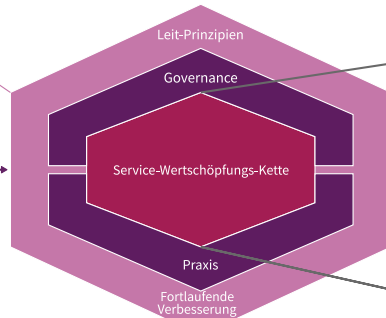
Wert

SERVICEPORTFOLIO

SERVICE
VERWALTEN

VERBESSERUNG DER
SERVICE-BEZIEHUNG

SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-SYSTEM



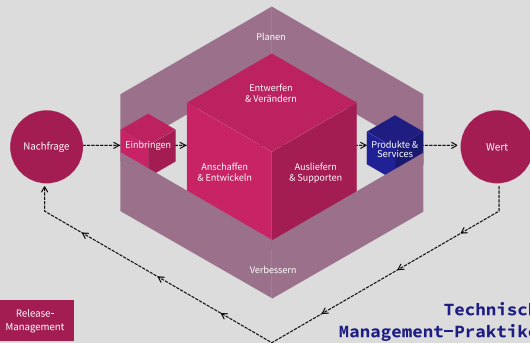
Chance /
Nachfrage

Wert



Wertströme

SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-KETTE



Technische Management-Praktiken

Service-Management- Praktiken

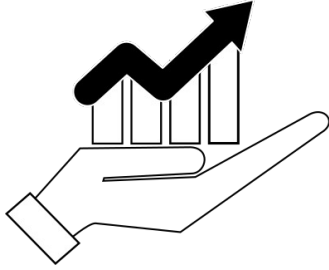
Service-Katalog-Management	Service-Kontinuitäts-Management
Service Desk	Service-Anforderungs-Management
Verfügbarkeits-Management	Service-Konfigurations-Management
Service-Design	Service-Level-Management
Service-Validierung & -Testung	Business-Analyse
Kapazitäts- & Performanz-Management	Veränderungs-Ermöglichung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

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

Allgemeine Management- Praktiken

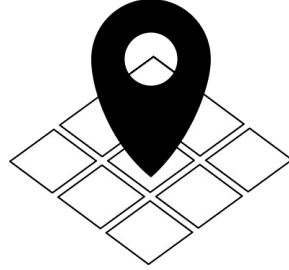
- > Wertorientierung.
- > Beginnen, wo man steht.
- > Iterative Weiterentwicklung mit Feedback.
- > Zusammenarbeit & Transparenz fördern.
- > Ganzheitlich denken & arbeiten.
- > Einfach & praktisch halten.
- > Optimieren & automatisieren.

Wertorientierung



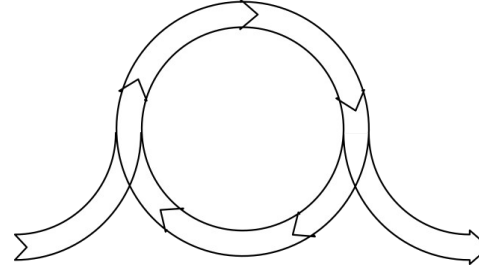
Focus on values

Dort beginnen, wo man steht



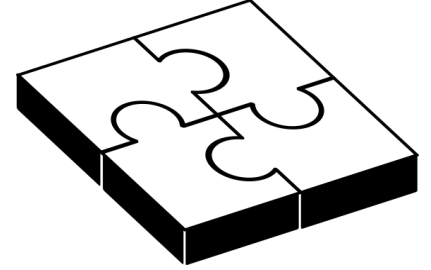
Start, where you are

Iterative Weiterentwicklung mit Feedback



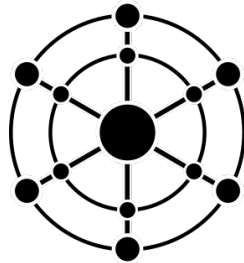
Progress iteratively with feedback

Zusammenarbeit & Transparenz fördern



Collaborate and promote visibility

Ganzheitlich denken & arbeiten



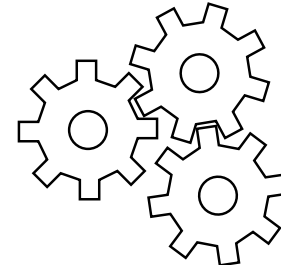
Think and work holistically

Einfachheit & Praktikabilität



Keep it simple and practical

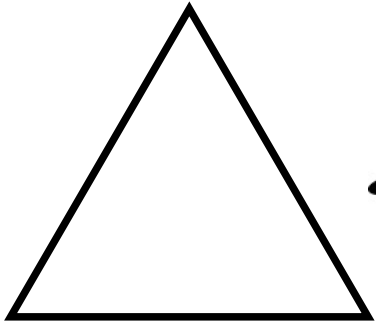
Optimieren & Automatisieren



Optimize and automate



Service



Wert



Kunde

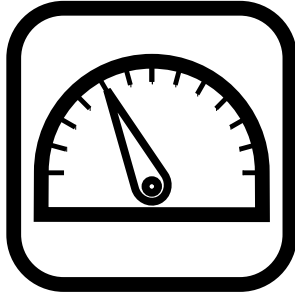


- *Wer ist der Kunde?*
- *Wie erlebt er den Service?*
- *Warum benötigt der Kunde den Service?*

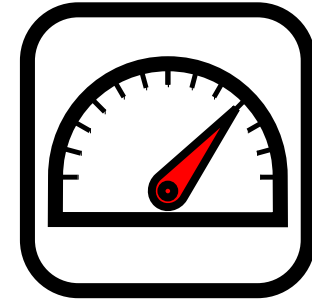
Mehrwert



Aktueller Stand

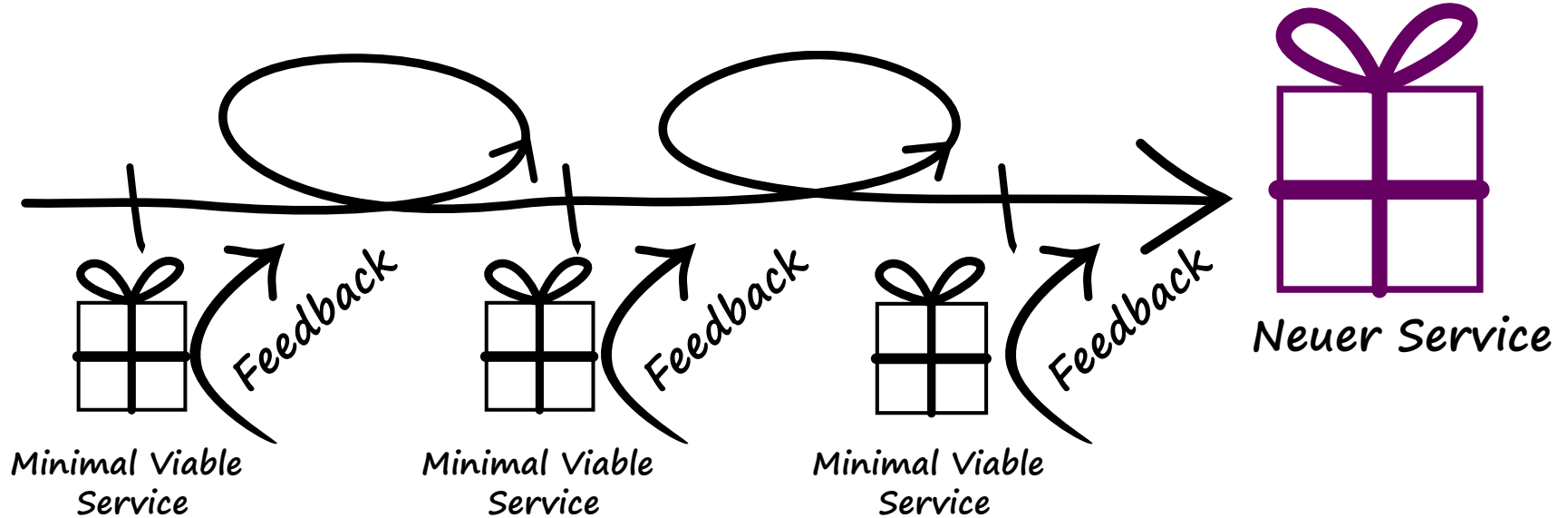


Neues Ziel



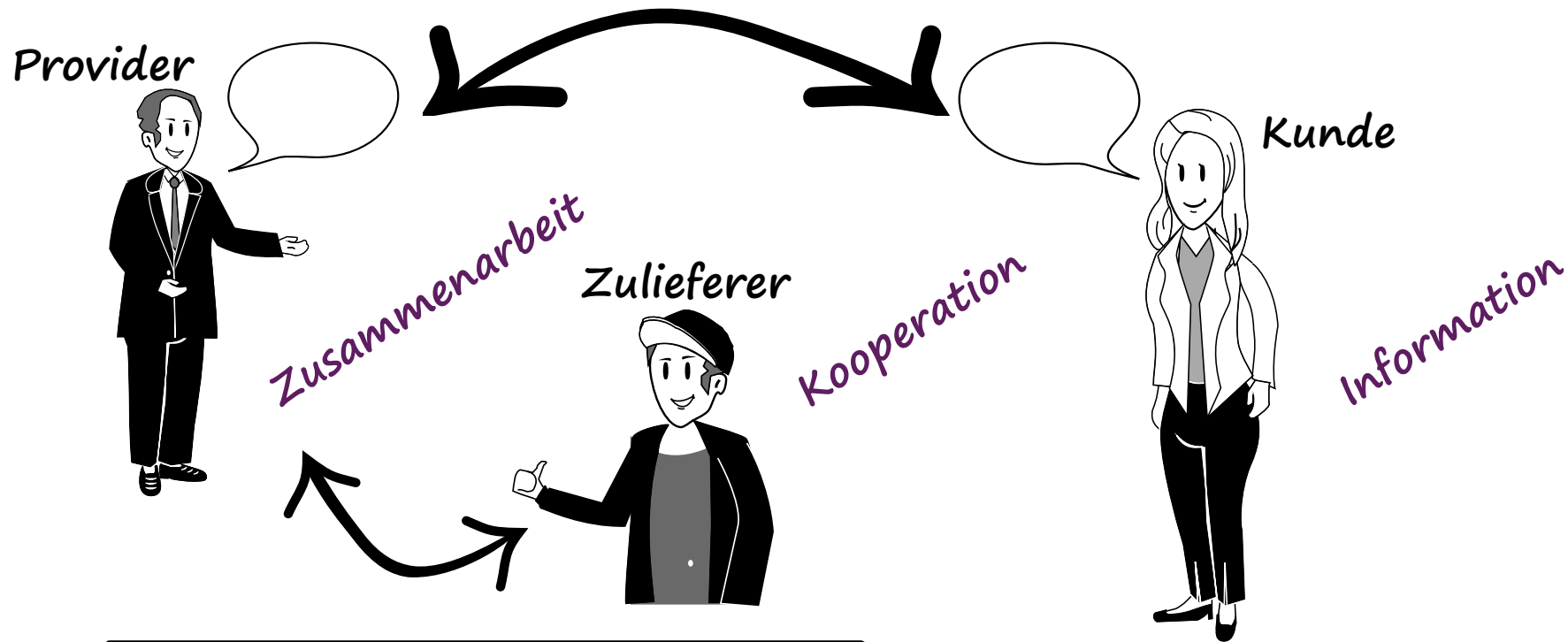
- *Ist-Zustand analysieren.*
- *Messen von Services und Produkten.*
- *Bewertung aus Kundensicht.*

*Weiterverwenden
von Bewährtem*



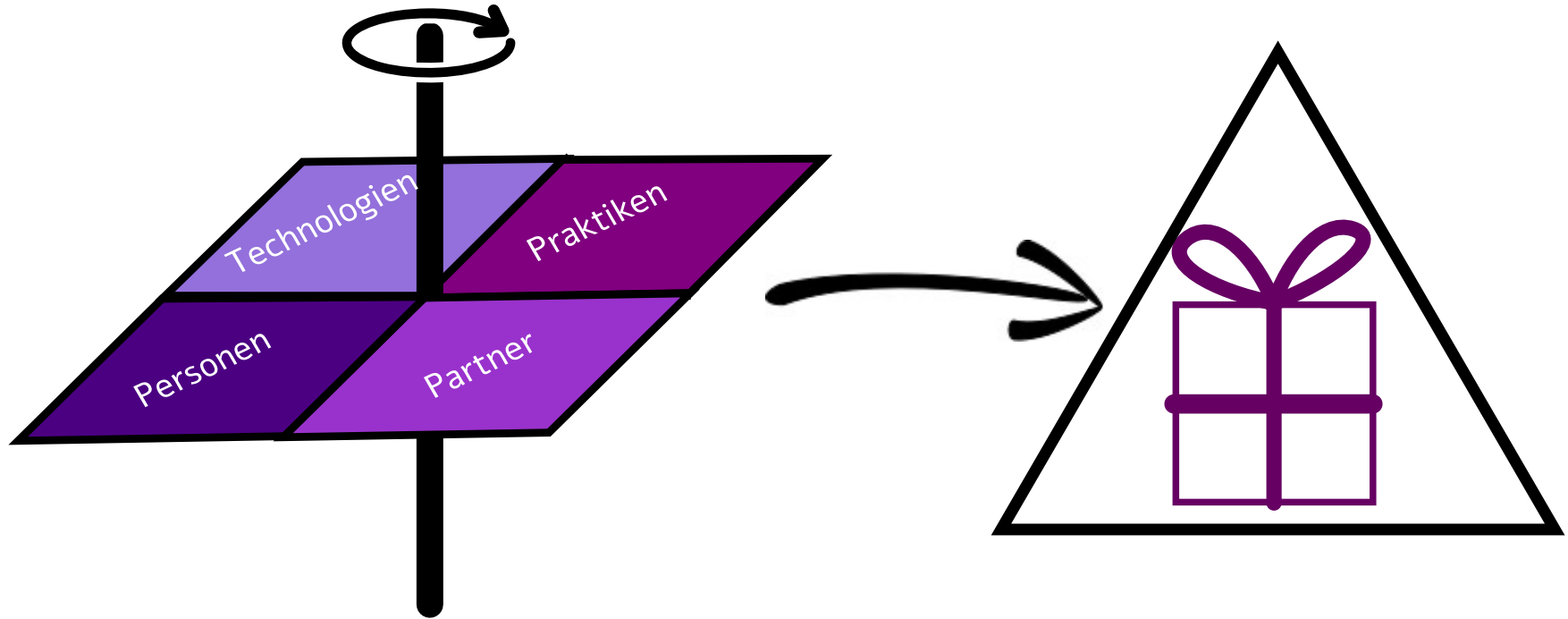
- Angelegt an agiles Projektmanagement.
- Verbesserungen in kleine Schritte aufteilen.
- Feedback von Kunden/Anwendern umsetzen.

Frühzeitige
Korrekturen



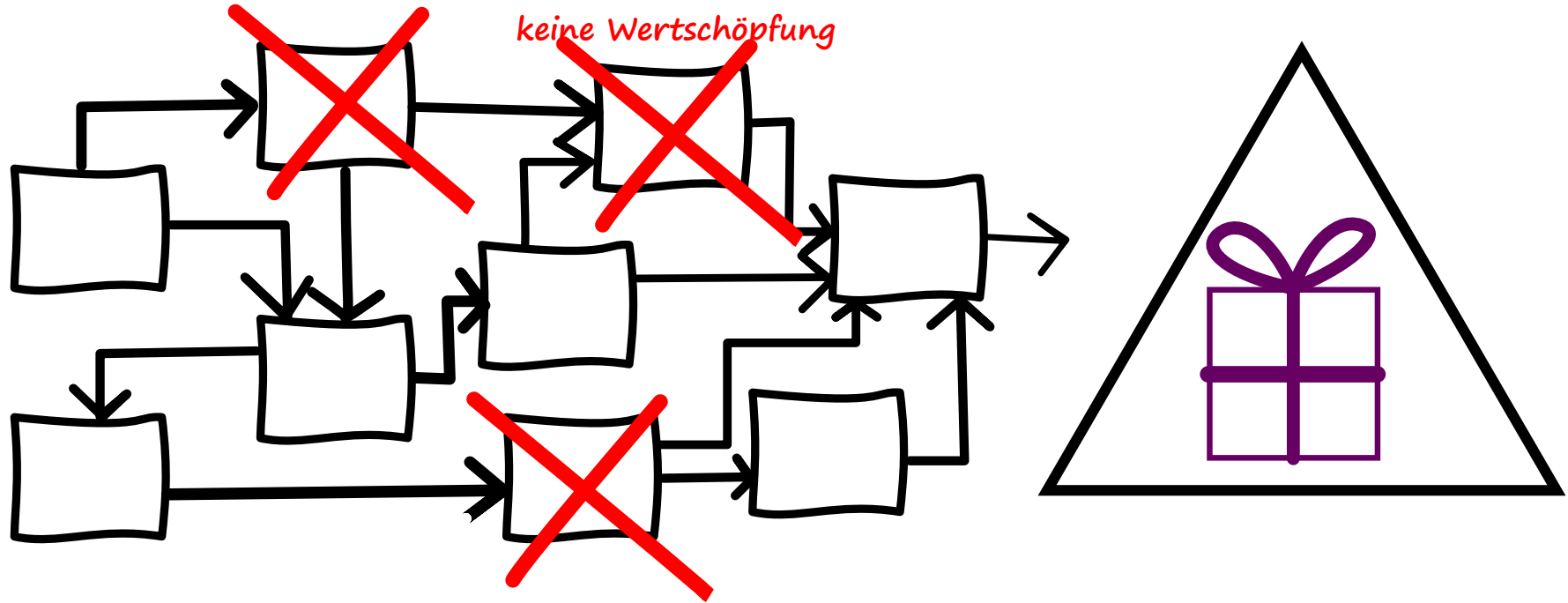
- Silodenken vermeiden.
- Offenheit und Vertrauen schaffen
- Transparenz fördern

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*