

# ITIL<sup>®</sup>4

Information Technologie Infrastructure Library

## Service-Value-Chain-Aktivitäten

## 4 DIMENSIONEN



## ORGANISATORISCHE RESSOURCEN

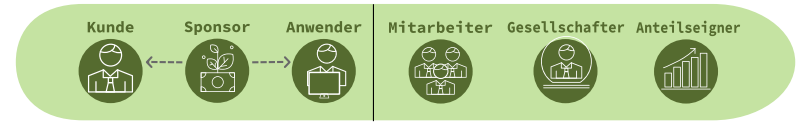


## PRODUKTPORTFOLIO

PRODUKTE  
VERWALTEN

## KONSUMENTEN

## MULTIPLE SHAREHOLDERS



## SERVICE-BEZIEHUNG

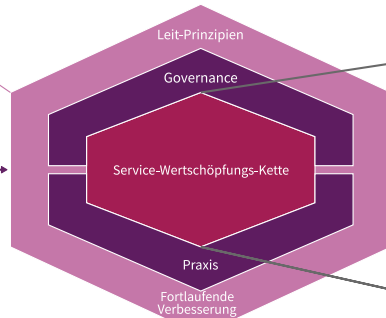


## SERVICEPORTFOLIO

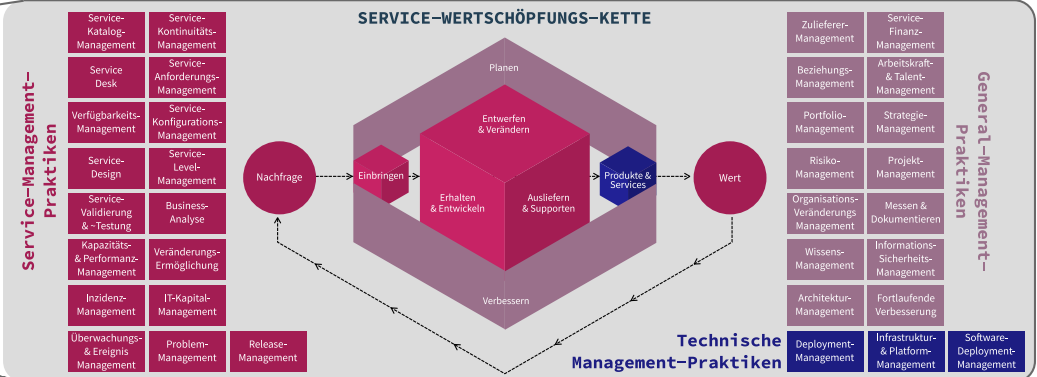
SERVICE  
VERWALTEN

VERBESSERUNG DER  
SERVICE-BEZIEHUNG

## SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-SYSTEM



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



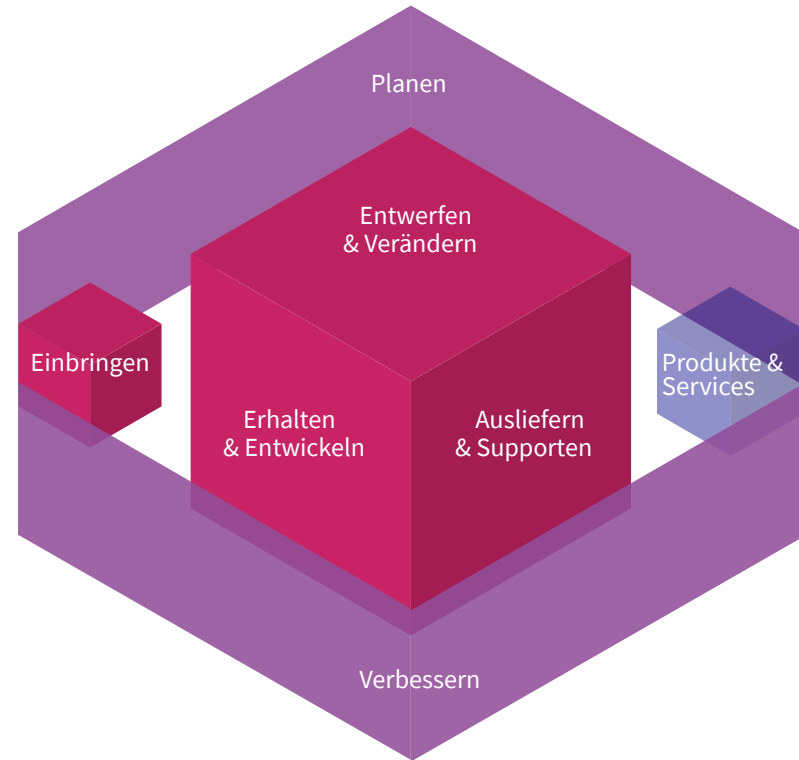
### Die einzelnen **Aktivitäten**:

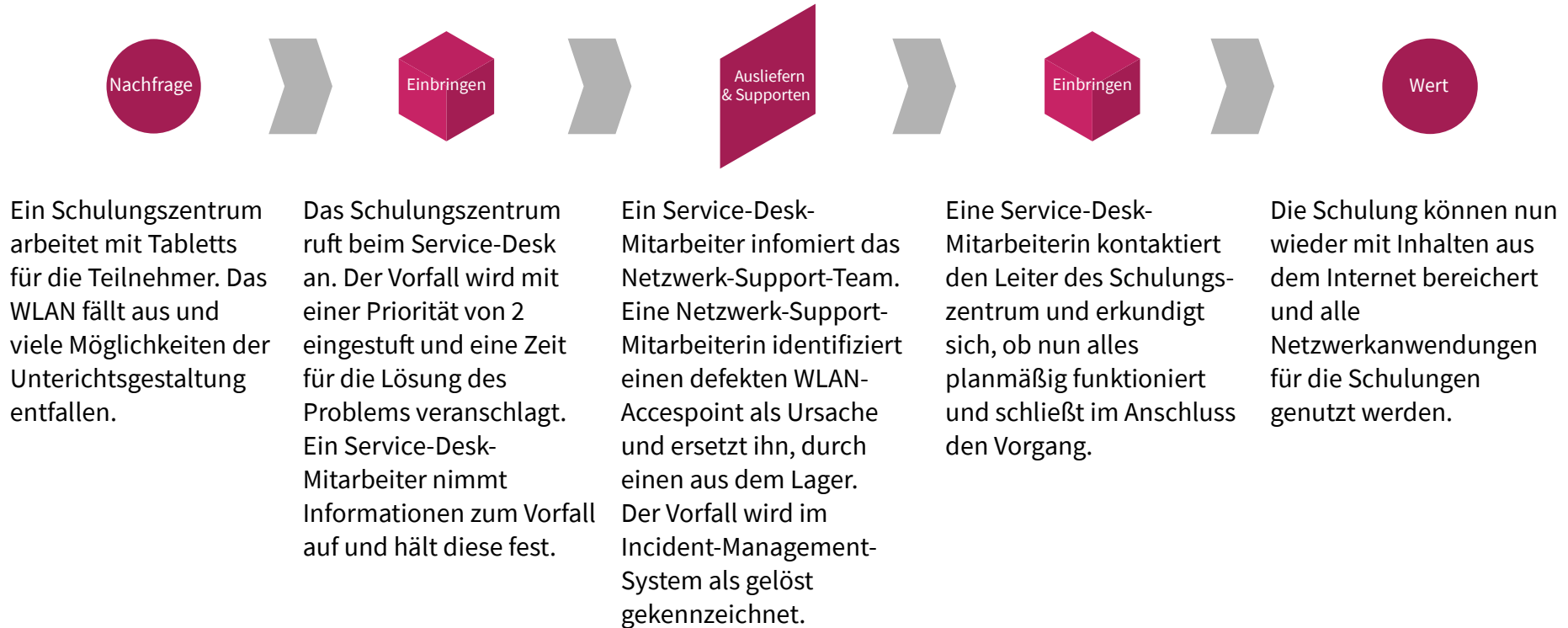
- Einbringen
- Planen
- Entwerfen & Verändern
- Erhalten & Entwickeln
- Ausliefern & Supporten
- Verbessern

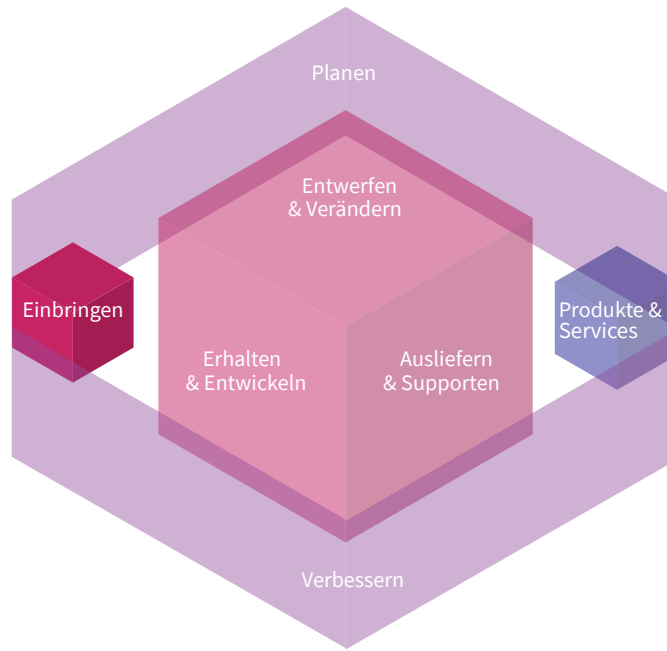
sind wie Kettenglieder die „beliebig“ zur Service-Wertschöpfungskette verknüpft werden können.

Jede *Aktivität* bearbeitet einen oder mehrere **Inputs**

- ... von außen ...
  - ... von einer anderen Aktivität ...
- und produziert so einen **Output** der
- ... als Input einer anderen Aktivität dient.
  - ... nach außen kommuniziert wird.
  - ... als *Produkt* oder *Service* Ergebnis der Wertschöpfungskette ist.

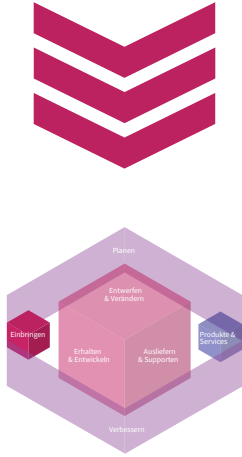






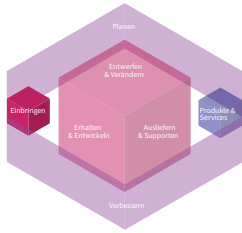
Der Zweck von „Einbringen“ (engage) in der Wertschöpfungskette ist es:

- Stakeholder-Interessen (needs) zu verstehen.
- Transparenz herzustellen.
- Gute gegenseitige Beziehungen mit allen Stakeholdern aufzubauen.



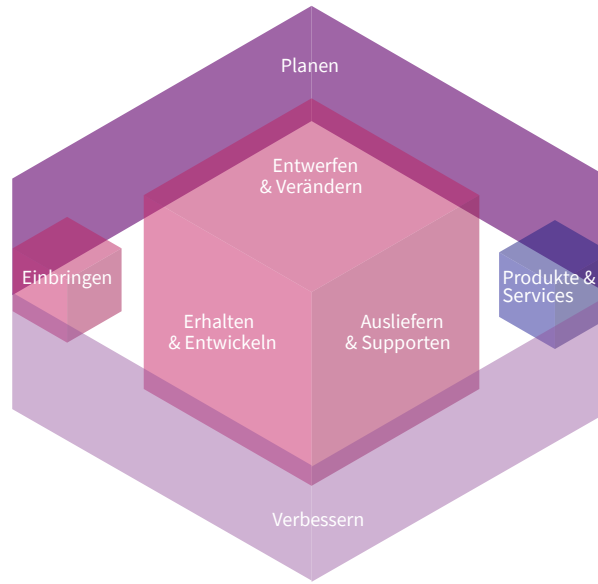
## Schlüssel-Inputs:

- Service- und Produkt-Nachfrage durch interne und externe Kunden
- Service- und Produktanforderungen durch Kunden
- Anfragen und Feedback von Kunden
- Störungsmeldungen, Serviceanfragen und Feedback von Nutzern
- Verträge und Vereinbarungen
- Produkt- und Service-Portfolio (← *Planen*)
- Informationen zum Bearbeitungsstand von Supportaufträgen (← *Liefiern & Support*)
- Informationen zu neuen oder veränderten Produkten und Dienstleistungen (← *Entwerfen & Ändern* | *Erhalten & Entwickeln*)
- Verbesserungsinitiativen (← *Verbessern*)
- Statusreports zu Verbesserungen (← *Verbessern*)



## Schlüssel-Outputs:

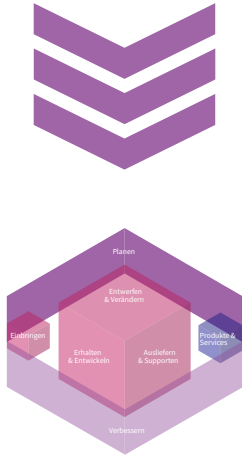
- Wissen und Informationen über Service-Komponenten von Drittanbietern
- Service-Leistungs-Berichte für Kunden
- Konsolidierte Nachfragen und Chancen (← *Planen*)
- Produkt- und Serviceanforderungen  
(← *Entwerfen & Ändern*)
- User-Support-Aufträge (← *Liefern & Support*)
- Verbesserungsmöglichkeiten und Stakeholder-Feedback (← *Verbessern*)
- Änderungs- oder Projektaufträge (← *Erhalten & Entwickeln*)
- Verträge und Vereinbarungen mit externen oder internen Zulieferern und Partner  
(*Entwerfen & Ändern* | *Erhalten & Entwickeln*)



Der Zweck von „Planen“ (plan) in der Wertschöpfungskette ist es innerhalb der Organisation ein gemeinsames Verständnis sicherzustellen in Bezug auf:

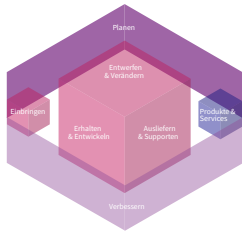
- Die Vision
- Den aktuellen Stand
- Verbesserungs-Ziele für
  - ... alle vier Dimensionen
  - ... alle Produkte und Services





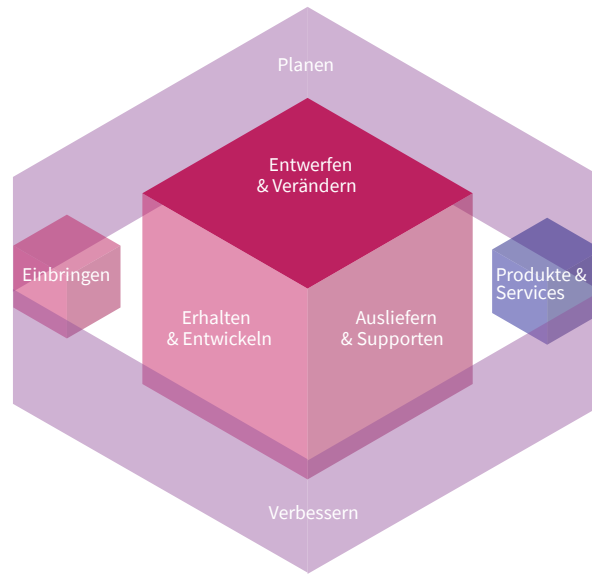
### Schlüssel-Inputs:

- Politiken (policies), Ziele und Einschränken (constraints) durch die Leitungsebene der Organisation
- Konsolidierte Anforderungen und Chancen (← *Einbringen*)
- Informationen zur Leistung der Wertschöpfungskette,
- Verbesserungs-Statusberichte und Verbesserungsinitiativen (← *Verbessern*)
- Wissen und Informationen über neue und geänderte Produkte und Dienstleistungen (← Entwerfen & Verändern | *Erhalten & Entwickeln*)
- Wissen und Informationen über Dienstleistungskomponenten von Drittanbietern (← *Einbringen*)



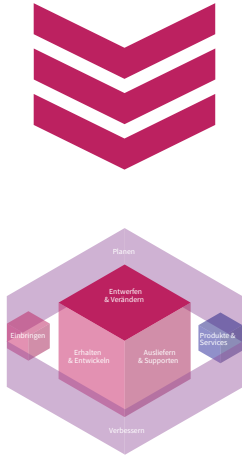
## Schlüssel-Outputs:

- Strategische, taktische und operative Planungen
- Portfolio-Entscheidungen (→ *Entwerfen & Verändern*)
- Architekturen und Politiken (policies) (→ *Entwerfen & Verändern*)
- Verbesserungs-Chancen (→ *Verbessern*)
- Produkt- und Service-Portfolios (→ *Einbringen*)
- Vertrags- und Vereinbarungsanforderungen (→ *Einbringen*)



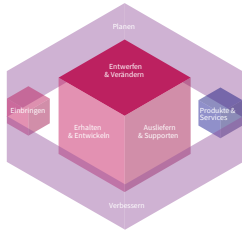
Der Zweck von „Entwerfen & Verändern“ (design & transition) in der Wertschöpfungskette ist es sicherzustellen, dass Produkte und Services dauerhaft die Erwartungen der Stakeholder erfüllen in Bezug auf:

- Qualität.
- Kosten.
- Zeit (der Marktreife).



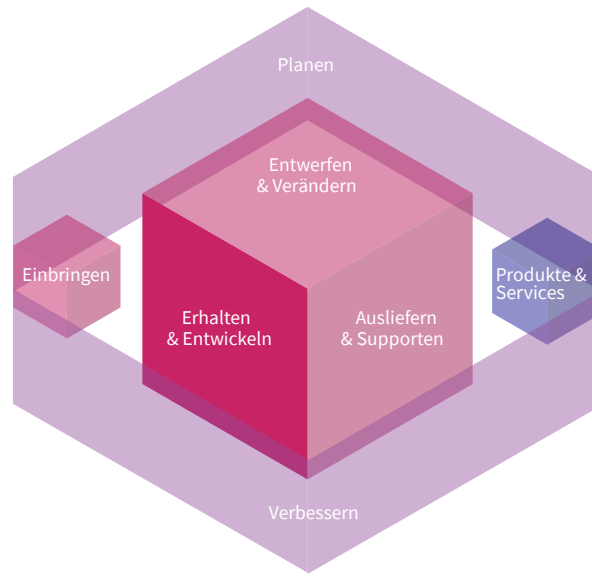
## Schlüssel-Inputs:

- Portfolio-Entscheidungen (← *Planen*)
- Architekturen und Politiken (← *Planen*)
- Produkt- und Serviceanforderungen (← *Einbringen*)
- Verbesserungsinitiativen (← *Verbessern*)
- Verbesserungsstatusmitteilungen (← *Verbessern*)
- Leistungsinformationen zu Services (← *Liefern & Supporten* | *Verbessern*)
- Service-Komponenten (← *Erhalten & Entwickeln*)
- Wissen und Informationen über Servicekomponenten von Dritt-anbietern (← *Einbringen*)
- Wissen und Informationen über neue und veränderte Produkte & Services (← *Erhalten & Entwickeln*)
- Verträge und Vereinbarungen mit externen und internen Zulieferern und Partnern (← *Einbringen*)



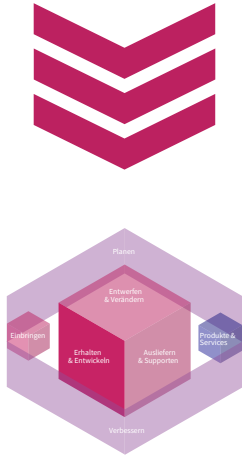
## Schlüssel-Outputs:

- Anforderungen und Spezifikationen (→ *Erhalten & Entwickeln*)
- Vertrags- und Vereinbarungsanforderungen (→ *Einbringen*)
- Neue und veränderte Produkte und Services (→ *Liefern & Supporten*)
- Leistungsinformationen und Verbesserungspotential (→ *Verbessern*)
- Wissen und Informationen über neue und veränderte Produkte und Services



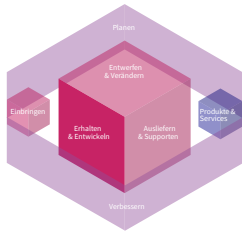
Der Zweck von „Erhalten/Entwickeln“ (design/build) in der Wertschöpfungskette ist es sicherzustellen, dass

- Service-Komponenten verfügbar sind, wenn und wo sie gebraucht werden
- den vereinbarten Spezifikationen entsprechen.



## Schlüssel-Inputs:

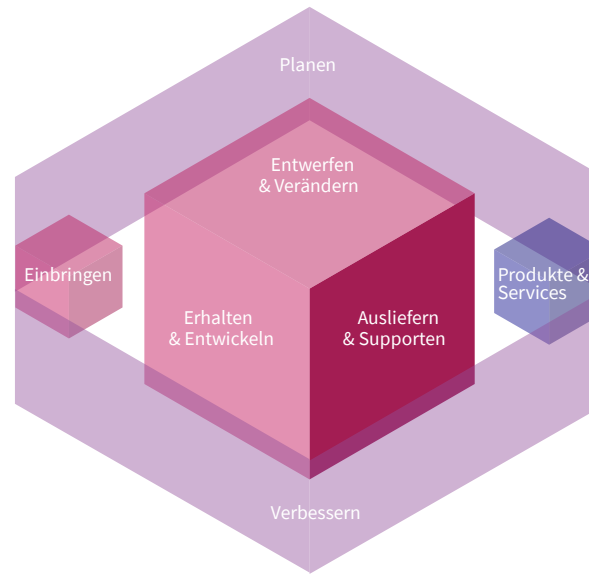
- Verbesserungsinitiativen (← *Verbessern*)
- Verbesserungsstatusberichte (← *Verbessern*)
- Änderungs- oder Projektanfragen (← *Einbringen*)
- Änderungsanforderungen (← *Liefern & Supporten*)
- Wissen und Informationen zu neuen und geänderten Produkten und Services (← *Entwerfen & Verändern*)
- Wissen und Informationen zu Serviceskomponenten von Drittanbietern (← *Einbringen*)



## Schlüssel-Outputs:

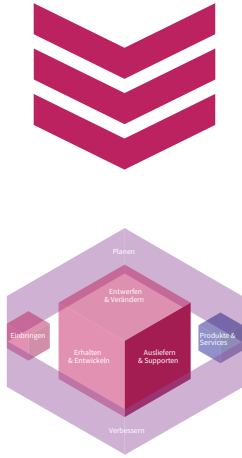
- Servicekomponenten (→ *Liefern & Supporten*).
- Servicekomponenten (→ *Entwerfen & Verändern*).
- Wissen und Informationen über neue und veränderte Servicekomponenten.
- Vertrags- und Vereinbarungsanforderungen (→ *Einbringen*).
- Leistungsinformationen und Verbesserungspotential (→ *Verbessern*).





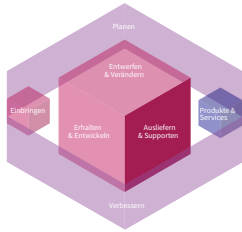
Der Zweck von „(Aus)liefern & Supporten“ (deliver & support) in der Wertschöpfungskette ist es sicherzustellen, dass Services so geliefert und supported werden, dass:

- ... sie den vereinbarten Spezifikationen entsprechen.
- ... den Erwartungen der Stakeholder entsprechen.



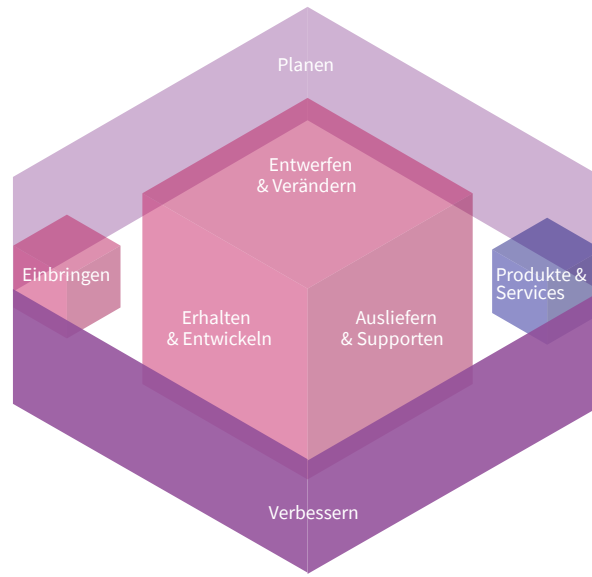
## Schlüssel-Inputs:

- Neue und veränderte Produkte und Services (← *Entwerfen & Verändern*).
- Servicekomponenten (← *Erhalten & Entwerfen*).
- Verbesserungsinitiativen (← *Verbessern*).
- Verbesserungsstatusmeldungen (← *Verbessern*).
- User-Supportanfragen (← *Einbringen*).
- Wissen und Informationen über neue und geänderte Servicekomponenten und Services (← *Entwerfen & Verändern* | *Erhalten/Bauen*).
- Wissen und Informationen über Servicekomponenten von Drittanbietern (← *Einbringen*).



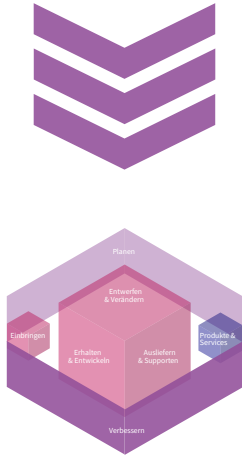
## Schlüssel-Outputs:

- Services, die an Kunden und Nutzer geliefert werden.
- Informationen zum Abschluss von Supportanfragen (→ *Einbringen*).
- Leistungsinformationen zu Produkten und Services (→ *Einbringen* | *Verbessern*).
- Verbesserungs-Potential (→ *Verbessern*).
- Vertrags- und Vereinbarungsanforderungen (→ *Einbringen*).
- Änderungswünsche (→ *Erhalten/Entwickeln*).
- Service-Leistungs-Informationen (→ *Entwerfen & Verändern*).



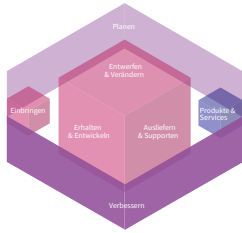
Der Zweck von „Verbessern“ (improve) in der Wertschöpfungskette ist es sicherzustellen, dass Services, Produkte und Praktiken kontinuierlich verbessert werden:

- ... in jeder Aktivität der Wertschöpfungskette.
- ... in allen vier Dimensionen des Service-Managements.



## Schlüssel-Inputs:

- Leistungsinformationen zu Produkte und Services (← *Liefern & Supporten*).
- Feedback von Stakeholdern (← *Einbringen*).
- Wissen und Informationen über neue und veränderte Produkte und Services (← *Entwerfen & Verändern* | *Erhalten/Entwickeln*).
- Wissen und Informationen über Servicekomponenten von Drittanbietern (← *Einbringen*).
- Leistungsinformationen und Verbesserungspotential.



## Schlüssel-Outputs:

- Leistungsinformationen zur Wertschöpfungskette (→ *Planen* | Führungsschicht).
- Vertrags- und Vereinbarungsanforderungen (→ *Einbringen*).
- Leistungsinformationen zu Services (→ *Entwerfen & Verändern*).
- Verbesserungsstatusberichte.
- Verbesserungsinitiativen.