



# ITIL<sup>®</sup>4

Information Technologie Infrastructure Library

## Service Value Chain

## 4 DIMENSIONEN



## ORGANISATORISCHE RESSOURCEN

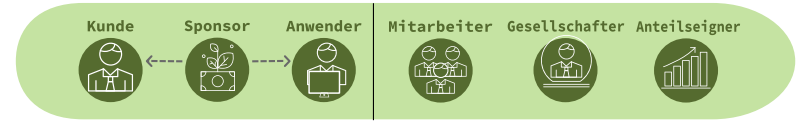


## PRODUKTPORTFOLIO

PRODUKTE  
VERWALTEN

## KONSUMENTEN

## MULTIPLE STAKEHOLDERS



## SERVICE-BEZIEHUNG

Serviceangebot

Gemeinsam geschaffener  
Wert

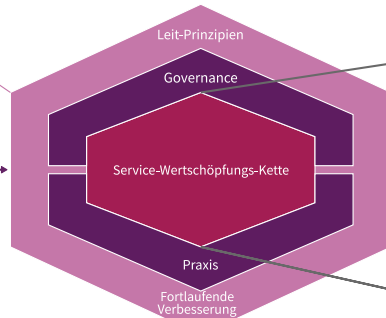
Wert

## SERVICEPORTFOLIO

SERVICE  
VERWALTEN

VERBESSERUNG DER  
SERVICE-BEZIEHUNG

## SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-SYSTEM



Chance / Nachfrage

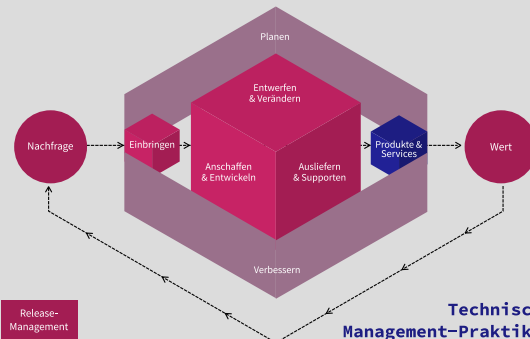
Wert

Wertströme

## Service-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

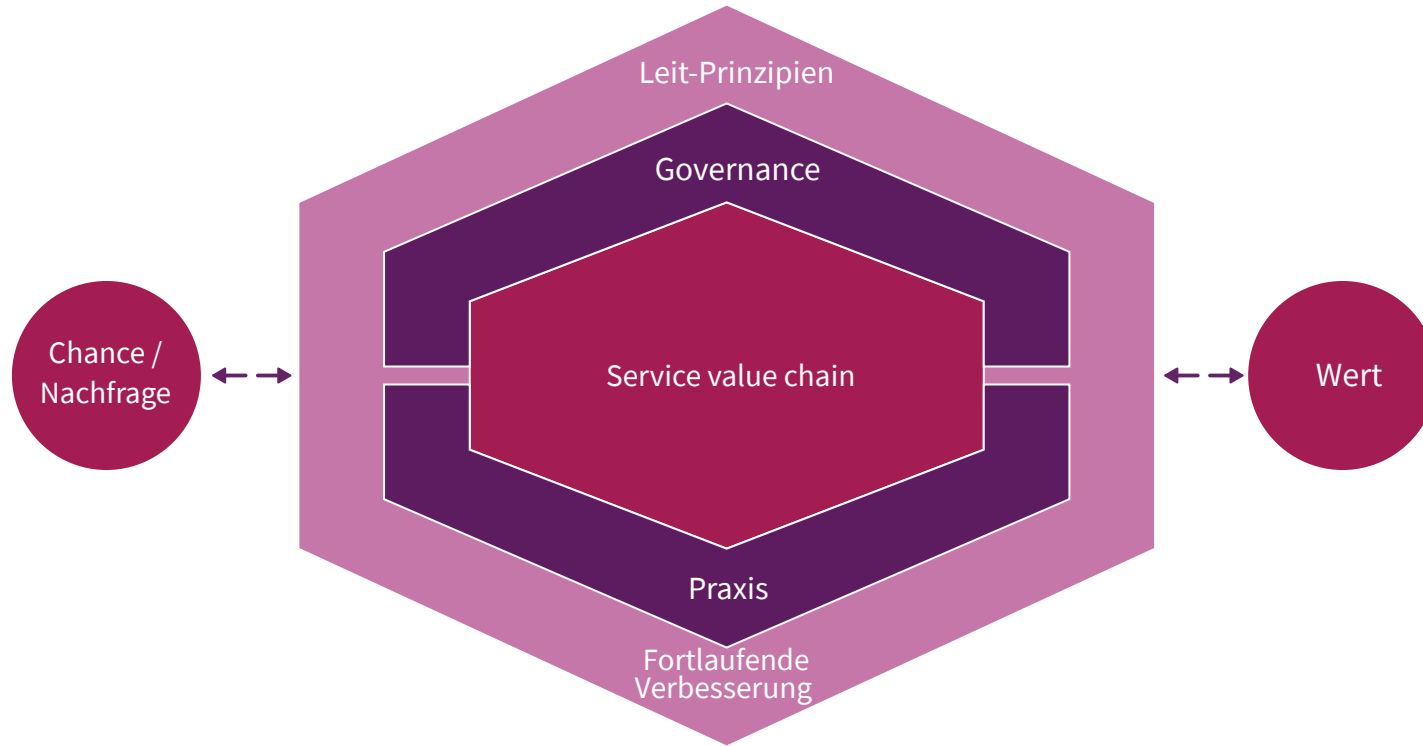


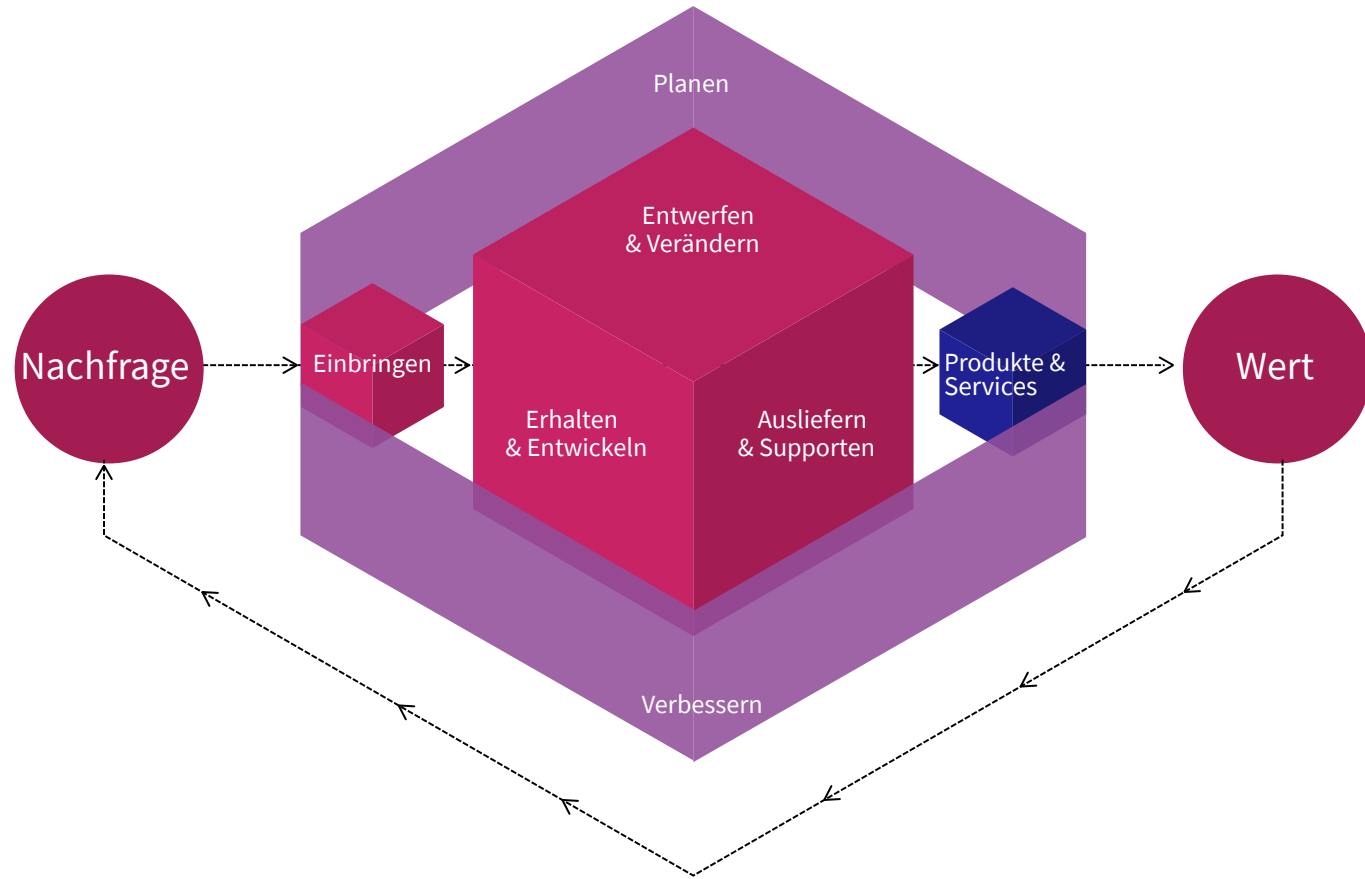
## Technische Management-Praktiken

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

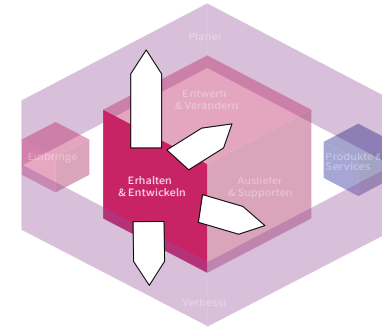
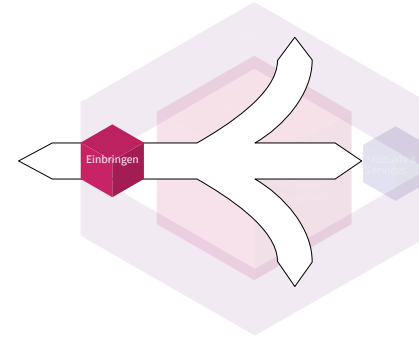
## Allgemeine Management-Praktiken

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





- Jede eingehende oder ausgehende Interaktion mit externen Parteien gegenüber der Service-Value-Chain geschehen über „Einbringen“.
- Alle neuen Ressourcen werden durch „Erhalten/Entwickeln“ besorgt.



- Planung geschieht auf allen Ebenen via „Planung“.
- Verbesserungen werden auf allen Ebenen via „Verbessern“ initiiert und gemanagt.

