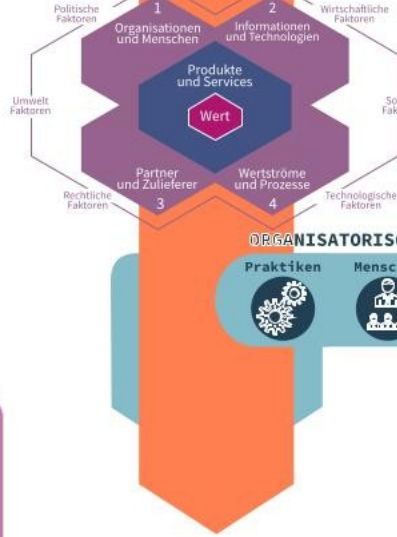


# ITIL<sup>®</sup>4

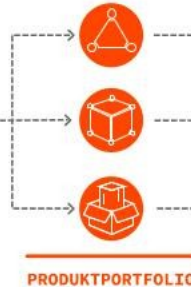
Information Technologie Infrastructure Library

## **Service-Value-Chain-Aktivitäten**

## 4 DIMENSIONEN



## ORGANISATORISCHE RESSOURCEN



## PRODUKTPORTFOLIO

PRODUKTE  
VERWALTEN

## KOSUMENTEN

## MULTIPLE STAKEHOLDERS



## SERVICE-BEZIEHUNG



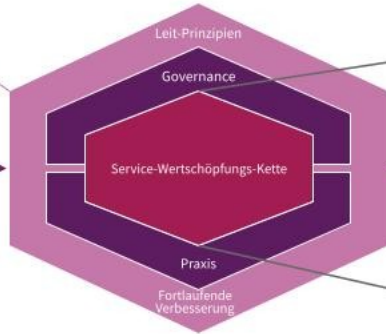
## SERVICEPORTFOLIO

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.

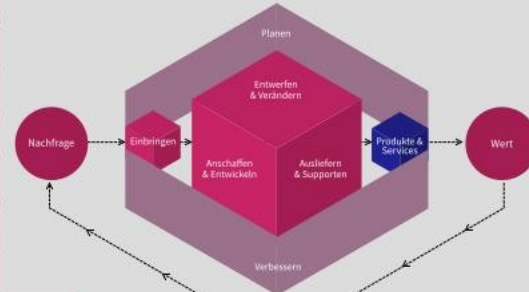


Chance/  
Nachfrage

Wert

Wertströme

## SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-KETTE



## Service-Management-Praktiken

Service-Katalog-Management	Service-Kontinuitäts-Management
Service Desk	Service-Anforderungs-Management
Verfügbarkeits-Management	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

## Allgemeine 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	Informationssicherheits-Management
Architektur-Management	Fortlaufende Verbesserung
Deployment-Management	Infrastruktur- & Plattform-Management
	Software-Deployment-Management

## Technische Management-Praktiken

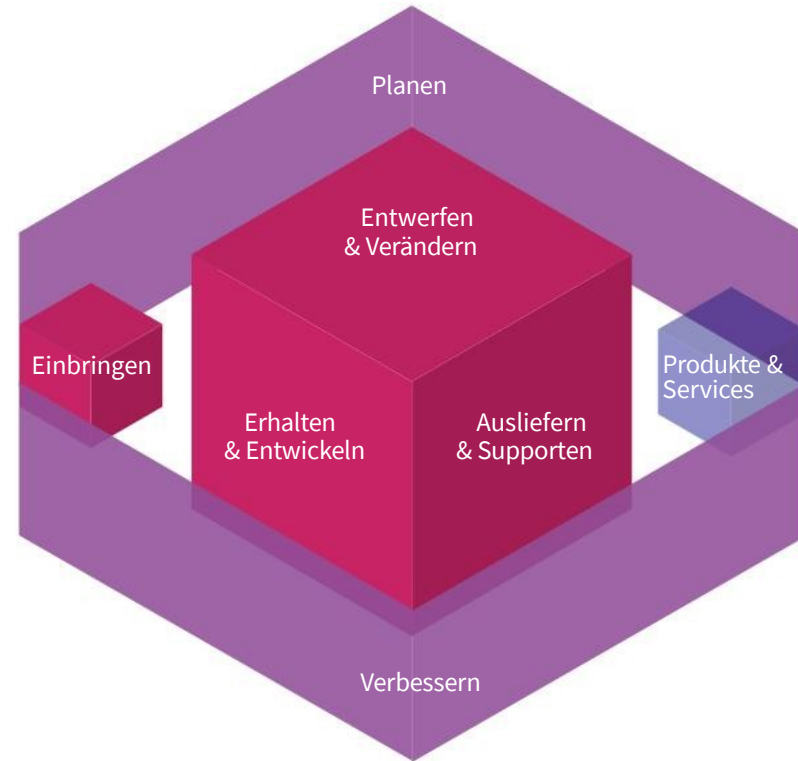
Die einzelnen **Aktivitäten**:

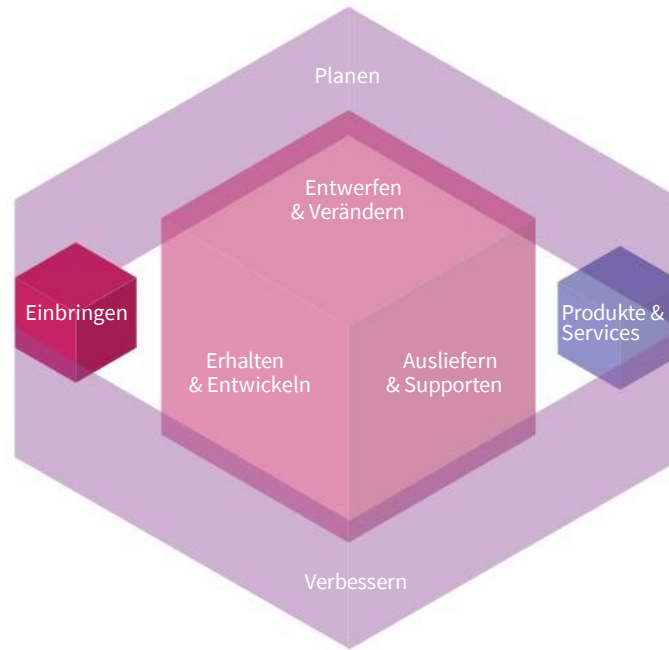
- Einbringen
- Planen
- Entwerfen & Verändern
- Erhalten & Entwickeln
- Ausliefern & Supporten
- Verbessern

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

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

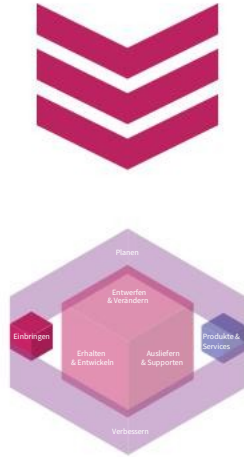
- ... von außen ...
  - ... von einer anderen Aktivität ...
- und produziert so einen **Output** der
- ... als Input einer anderen Aktivität dient.
  - ... nach außen kommuniziert wird.
  - ... als *Produkt* oder *Service* Ergebnis der Wertschöpfungskette ist.





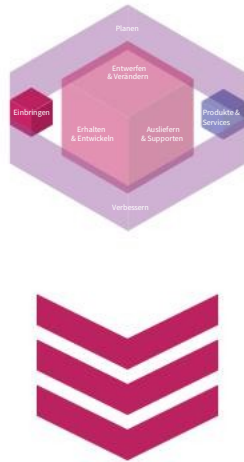
Der Zweck von „Einbringen“ (engage) in der Wertschöpfungskette ist es:

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



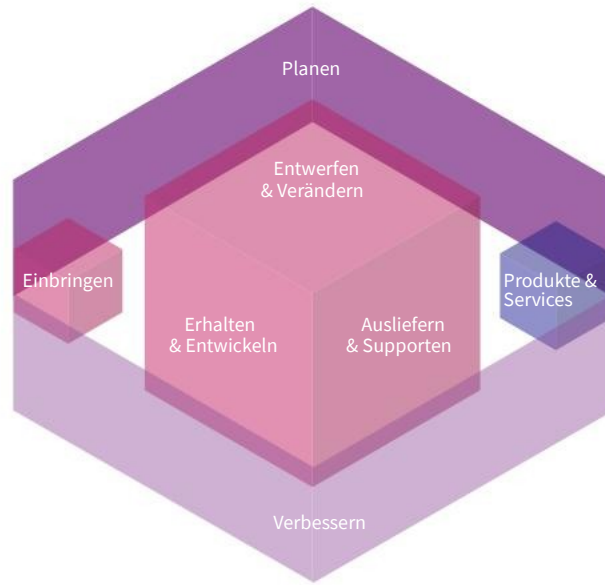
## Schlüssel-Inputs:

- Service- und Produkt-Nachfrage durch interne und externe Kunden
- Service- und Produkthanforderungen 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 (← *Liefern & Support*)
- Informationen zu neuen oder veränderten Produkten und Dienstleistungen (← *Entwerfen & Ändern* | *Erhalten & Entwickeln*)
- Verbesserungsinitiativen (← *Verbessern*)
- Statusreports zu Verbesserungen (← *Verbessern*)



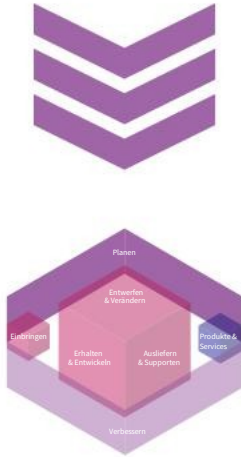
## Schlüssel-Outputs:

- 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:

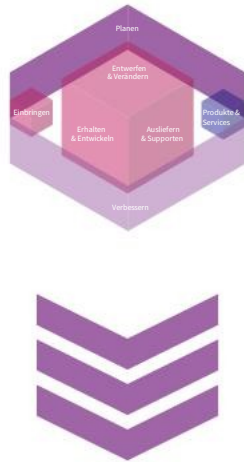
- Die Vision
- Den aktuellen Stand
- Verbesserungs-Ziele für
  - ... alle vier Dimensionen
  - ... alle Produkte und Services



### Schlüssel-Inputs:

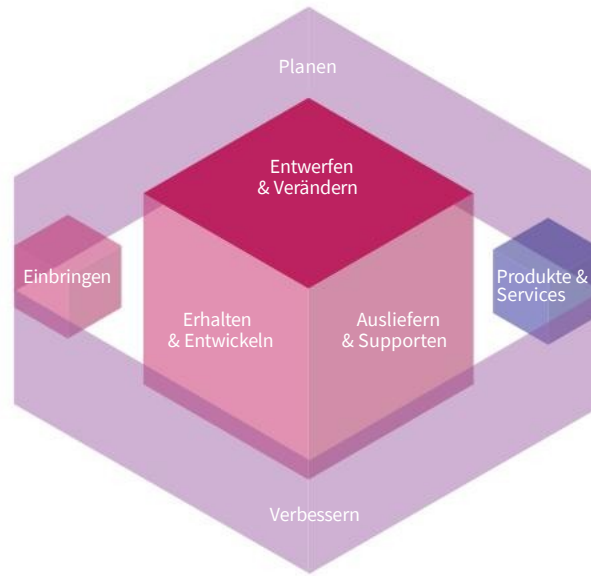
- Politiken (policies), Ziele und Einschränkungen (constraints) durch die Leitungsebene der Organisation
- Konsolidierte Anforderungen und Chancen (← *Einbringen*)
- Informationen zur Leistung der Wertschöpfungskette,
- Verbesserungs-Statusberichte und Verbesserungsinitiativen (← *Verbessern*)
- Wissen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





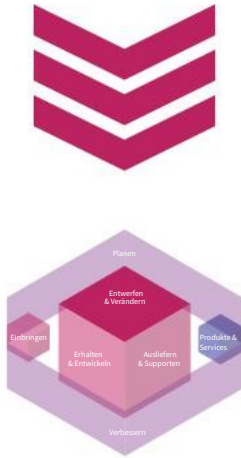
## Schlüssel-Outputs:

- 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*)



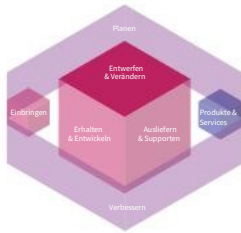
Der Zweck von „Entwerfen & Verändern“ (design & transition) in der Wertschöpfungskette ist es sicherzustellen, dass Produkte und Services dauerhaft die Erwartungen der Stakeholder erfüllen in Bezug auf:

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



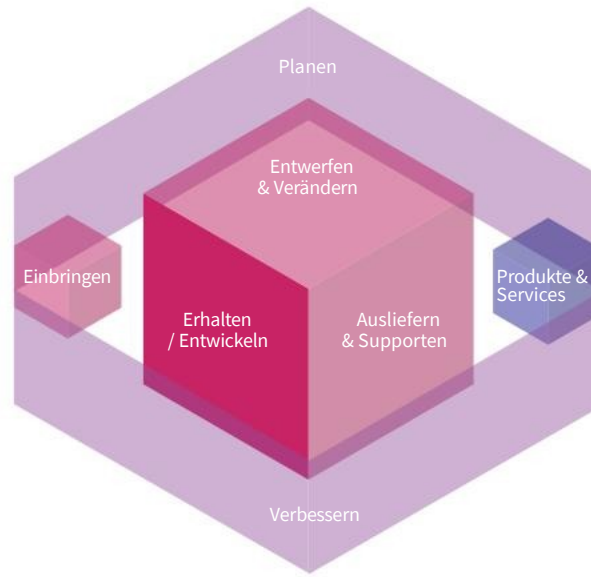
## Schlüssel-Inputs:

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



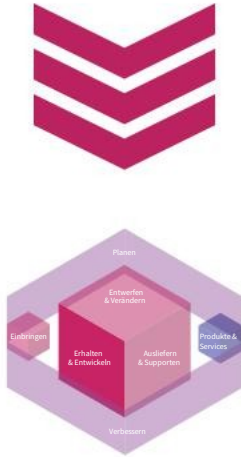
### Schlüssel-Outputs:

- 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



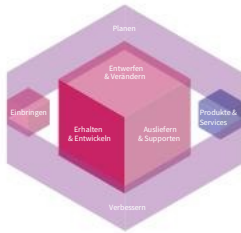
Der Zweck von „Erhalten/Entwickeln“ (obtain/build) in der Wertschöpfungskette ist es sicherzustellen, dass

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



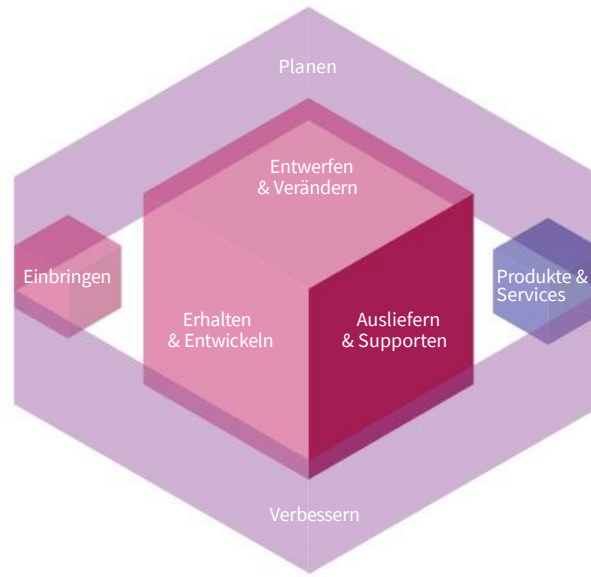
## Schlüssel-Inputs:

- 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:

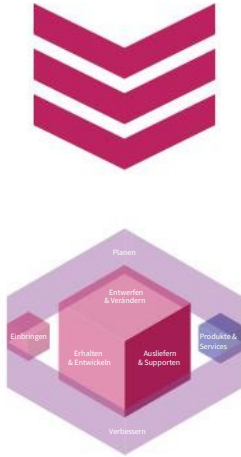
- Servicekomponenten (→ *Liefern & Supporten*).
- Servicekomponenten (→ *Entwerfen & Verändern*).
- Wissen und Informationen über neue und veränderte Servicekomponenten
- Vertrags- und Vereinbarungsanforderungen (→ *Einbringen*).
- Leistungsinformationen und Verbesserungspotential (→ *Verbessern*).



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

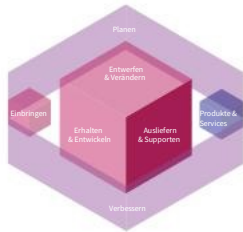
- ... sie den vereinbarten Spezifikationen entsprechen.
- ... den Erwartungen der Stakeholder entsprechen.





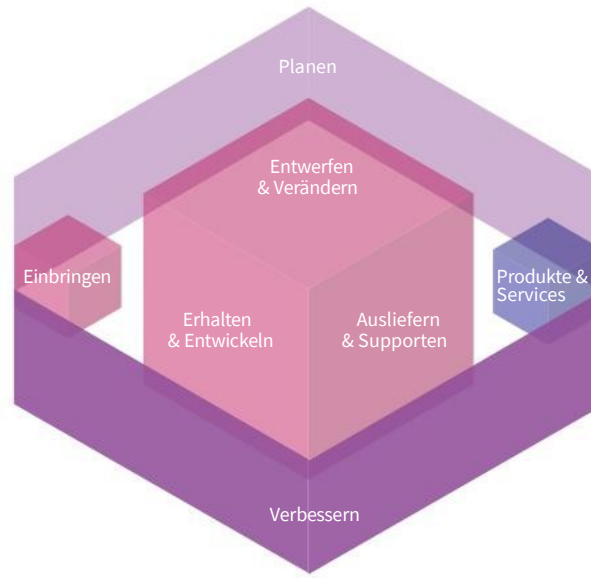
## Schlüssel-Inputs:

- 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*).



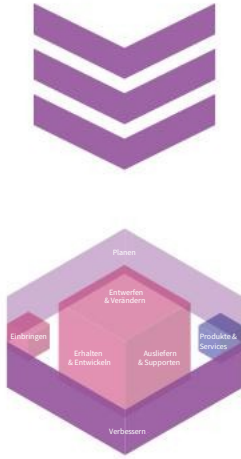
## Schlüssel-Outputs:

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



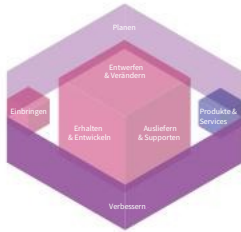
Der Zweck von „Verbessern“ (improve) in der Wertschöpfungskette ist es sicherzustellen, dass Services, Produkte und Praktiken kontinuierlich verbessert werden:

- ... 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.



Ein Schulungszentrum arbeitet mit Tablett für die Teilnehmer. Das WLAN fällt aus und viele Möglichkeiten der Unterrichtsgestaltung entfallen.

Das Schulungszentrum ruft beim Service-Desk an. Der Vorfall wird mit einer Priorität von 2 eingestuft und eine Zeit für die Lösung des Problems veranschlagt. Ein Service-Desk-Mitarbeiter nimmt Informationen zum Vorfall auf und hält diese fest.

Ein Service-Desk-Mitarbeiter informiert das Netzwerk-Support-Team. Eine Netzwerk-Support-Mitarbeiterin identifiziert einen defekten WLAN-Accesspoint als Ursache und ersetzt ihn, durch einen aus dem Lager. Der Vorfall wird im Incident-Management-System als gelöst gekennzeichnet.

Eine Service-Desk-Mitarbeiterin kontaktiert den Leiter des Schulungszentrum und erkundigt sich, ob nun alles planmäßig funktioniert und schließt im Anschluss den Vorgang.

Die Schulung können nun wieder mit Inhalten aus dem Internet bereichert und alle Netzwerkanwendungen für die Schulungen genutzt werden.