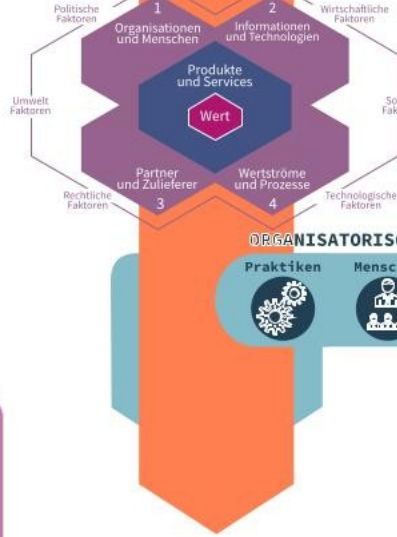


# ITIL<sup>®</sup>4

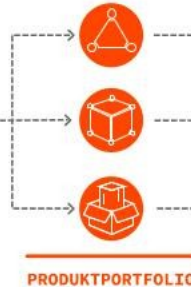
Information Technologie Infrastructure Library

**Critical success factor (CSF) &  
Key performance indicators (KPI)**

## 4 DIMENSIONEN



## ORGANISATORISCHE RESSOURCEN



## PRODUKTPORTFOLIO

PRODUKTE  
VERWALTEN

## KOSUMENTEN

## MULTIPLE SHAREHOLDERS



## SERVICE- BEZIEHUNG



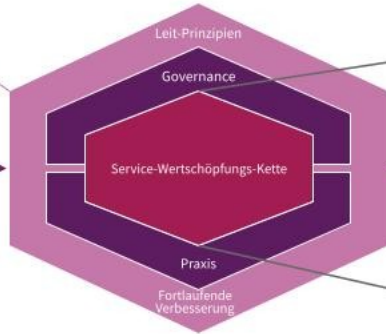
## SERVICEPORTFOLIO

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.

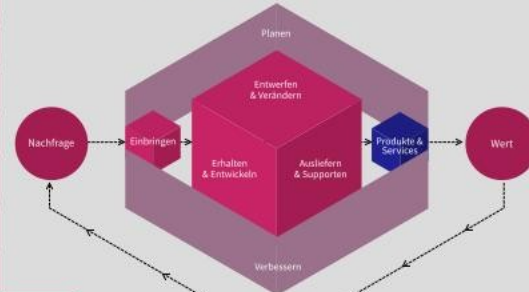


Chance/  
Nachfrage

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

## General-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

Kritische Erfolgsfaktoren definiert ITIL als notwendige Voraussetzung zum Erreichen eines angestrebten Ergebnisses.

Zur effektiven und zielgerichteten Steuerung von Verbesserungsprozessen und zum Überwachen der Wertschöpfungskette ist es wichtig sich auf wenige wirklich kritische Faktoren zu konzentrieren.

Diese müssen für jedes Projekt und jede Verbesserungsinitiative, wie auch für die Organisation als Ganzes bestimmt werden.

Sie dienen als Grundlage der Festlegung geeigneter KPIs.

Key performance indicators definiert ITIL als wichtige Metrik, die zur Evaluierung des Erfolgs beim Erreichen eines Ziels (objective) genutzt wird.

Zur Überwachung der CSFs aber auch anderer Faktoren ist es wichtig aussagekräftige und (möglichst mit geringen Aufwand) messbare Kennzahlen festzulegen. Dazu gehört es auch sinnvolle Einheiten festzulegen. Auch hier geht es darum, sich auf wenige aussagekräftige Schlüsselwerte festzulegen.

Idealer Weise sollten diese automatisiert und in Echtzeit erfasst werden. Beim Festlegen von KPIs sollte aber auch bedacht werden, ob diese nicht eigentlich unerwünschtes Verhalten fördern. So kann die Überwachung der Zeit, in der bestimmte Aufgaben erfüllt werden, zwar wie bezweckt die Arbeit beschleunigen, dies aber wo möglich auf Kosten der Qualität.

Dies ist besonders gefährlich, wenn KPIs in Bezug auf die Leistung einzelner Personen erfasst werden. Stattdessen bietet es sich an, die Leistung von Teams zu bewerten.