



# ITIL<sup>®</sup>4

Information Technologie Infrastructure Library

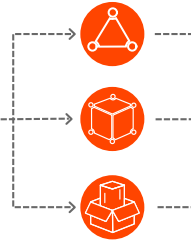
## Theory of Constraints

## 4 DIMENSIONEN



EINFLÜSSE / EINSCHRÄNKUNGEN

## ORGANISATORISCHE RESSOURCEN

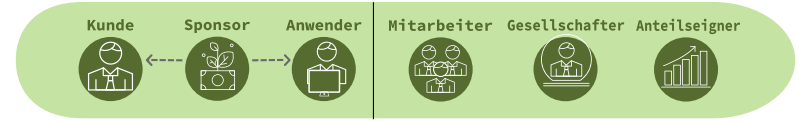


## PRODUKTPORTFOLIO

PRODUKTE VERWALTEN

## KONSUMENTEN

## MULTIPLE SHAREHOLDERS



## SERVICE-BEZIEHUNG

Serviceangebot

Gemeinsam geschaffener Wert

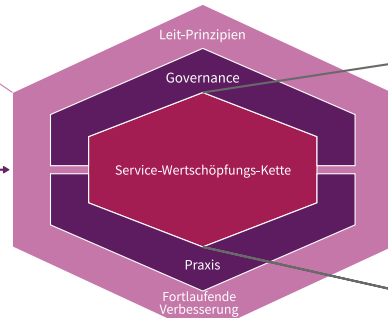
Wert

## SERVICEPORTFOLIO

SERVICE VERWALTEN

VERBESSERUNG DER SERVICE-BEZIEHUNG

## SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-SYSTEM

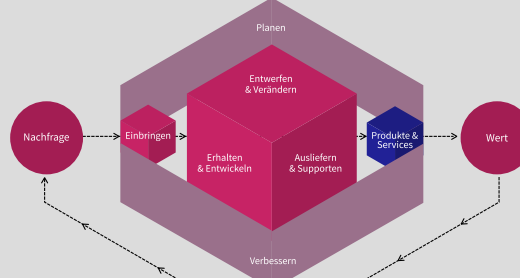


Chance / Nachfrage

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

## General-Management-Praktiken

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

Bei der Theory of Constraints (ToC) geht es darum, den schwächsten Punkt in der Wertschöpfungskette zu ermitteln. Dieser wird manchmal als *weakest link* bezeichnet. In der ToC wird jedoch auch genauer zwischen dem *constraint* und den (verschiedenen) *bottlenecks* unterschieden:

- Als *bottleneck* wird jeder Prozess bezeichnet, dessen Prozessleistung oder Ergebnis nicht den im Verbesserungsprozess angestrebten Anforderungen entspricht.
- Der *constraint*, bezeichnet dem gegenüber das **eine** /bottleneck/, das durch seine niedrige Prozessleistung oder sein schlechtes Ergebnis das Verbesserungspotential der gesamten Wertschöpfungskette *begrenzt*.
- Gelingt es einen *constraint* zu „durchbrechen“, d. h. seine Prozessleistung/ sein Ergebnis werden besser als das eines anderen *bottlenecks*, wird dieses zu neuen *constraint* der Wertschöpfungskette.

