

# ITIL<sup>®</sup>4

Information Technologie Infrastructure Library

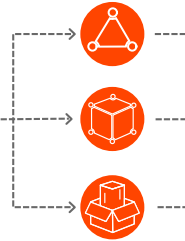
## Die 4 Dimensionen

## 4 DIMENSIONEN



EINFLÜSSE / EINSCHRÄNKUNGEN

## ORGANISATORISCHE RESSOURCEN

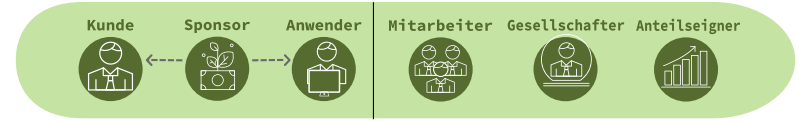


## PRODUKTPORTFOLIO

PRODUKTE VERWALTEN

## KONSUMENTEN

## MULTIPLE STAKEHOLDERS



## SERVICE-BEZIEHUNG

Serviceangebot

Gemeinsam geschaffener Wert

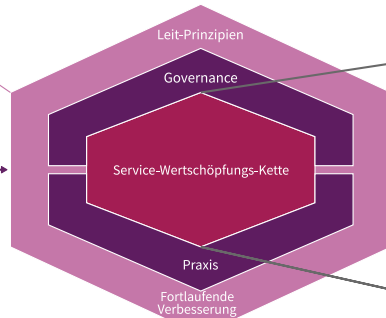
Wert

## SERVICEPORTFOLIO

SERVICE VERWALTEN

VERBESSERUNG DER SERVICE-BEZIEHUNG

## SERVICE-WERTSCHÖPFUNGS-SYSTEM



Chance / Nachfrage

Wert

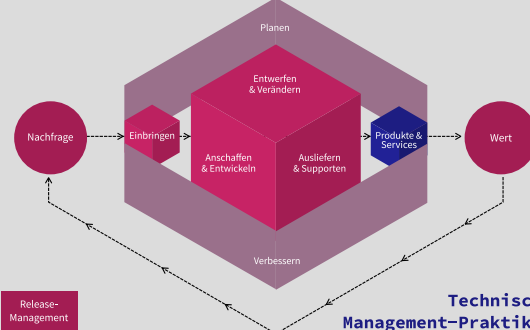


Wertströme

## 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

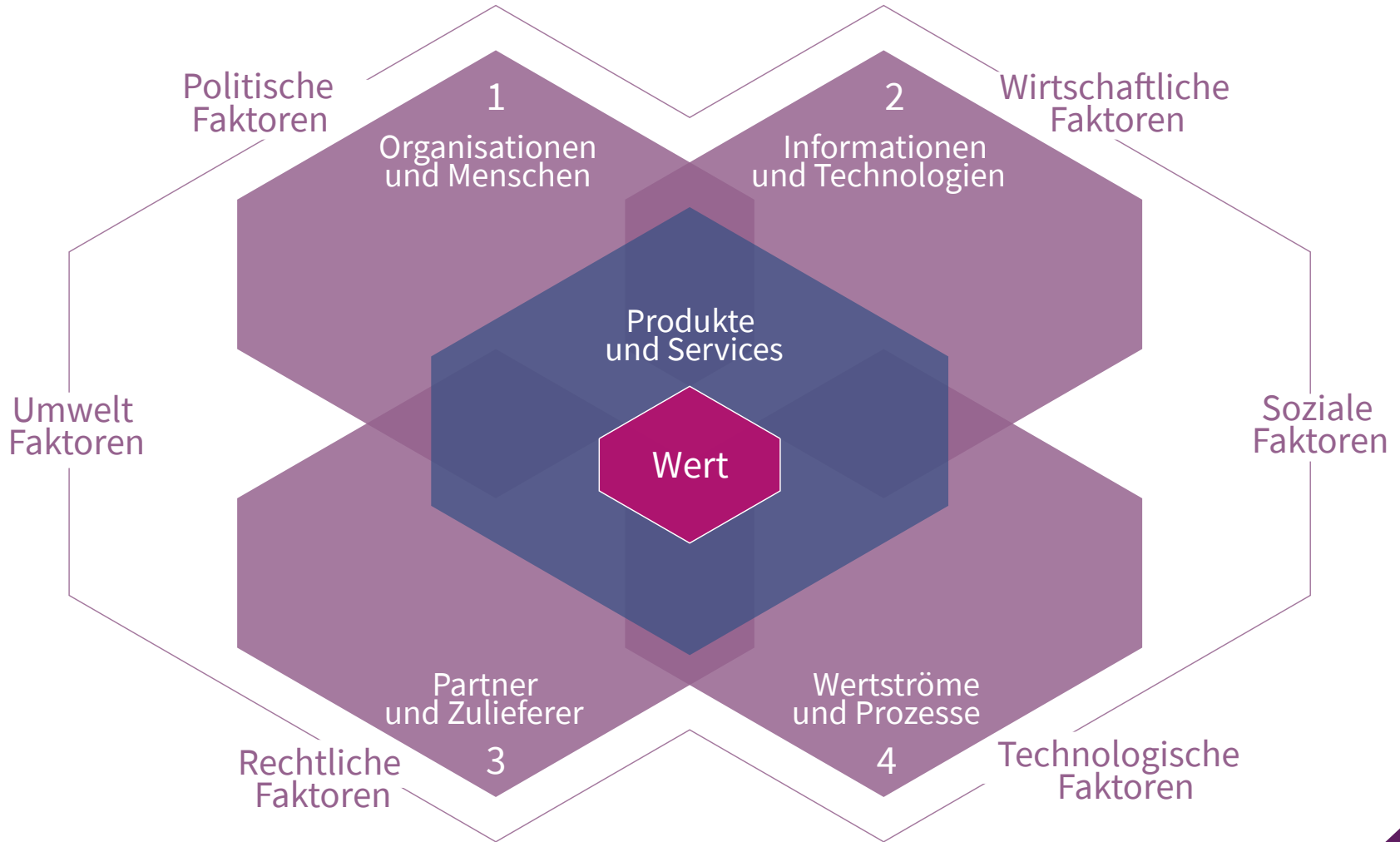


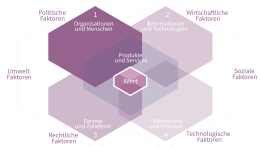
## Technische Management-Praktiken

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

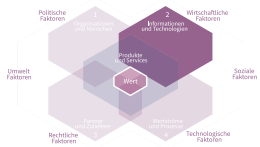
## Allgemeine Management-Praktiken

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



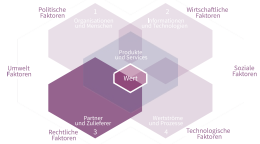


- Welche Menschen arbeiten mit uns?
- Welche Fähigkeiten, Kompetenzen und Rollen haben sie?
- Wie ist die Zusammenarbeit organisiert?
- Wie ist unser Unternehmen aufgebaut?
- Wo gibt es Konflikte / Reibungspunkte?
- Was brauchen unsere Mitarbeiter?
- Was braucht unsere Organisation?

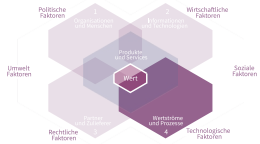


- Welche Informationen stehen uns zur Verfügung?
- Welche Informationen brauchen wir?
- Wie sorgen wir für Informationssicherheit?
- Sind die Informationen verlässlich?
- Sind die Informationen für alle zugänglich?
- Gehen wir sparsam mit Daten um?
- Welche Technologien nutzen wir?
- Welche Technologien stehen uns zur Verfügung?

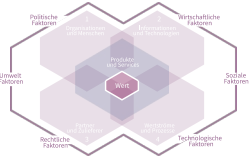
Nicht nur  
Computer!



- Mit welchen Partner arbeiten wir zusammen?
- Auf welche externen Ressourcen sind wir angewiesen?
- Wer stellt uns diese zur Verfügung?
- Wie zuverlässig sind unsere Zulieferer / Partner?
- Wie überprüfen wir das?
- Wie ist unsere Beziehung zu ihnen?
- Wie wichtig sind wir für sie?



- Was tun wir wie?
- Ist alles was wir tun notwendig und zielführend?
- Wie organisieren wir die Abläufe in unserer Organisation?
- Wie hängen sie voneinander ab?
- Wie kommt der Wert unserer Arbeit bei den Kunden und anderen Stakeholder an? (Wörtlich und im übertragenen Sinn)



© Steven Lilley

**Political Factors**

= Politische Faktoren

**Economic Factors**

= Wirtschaftliche Faktoren

**Social Factors**

= Soziale Faktoren

**Technological Factors**

= Technologische Faktoren

**Legal Factors**

= Rechtliche Faktoren

**Ecological Factors**

= Umwelt-Faktoren