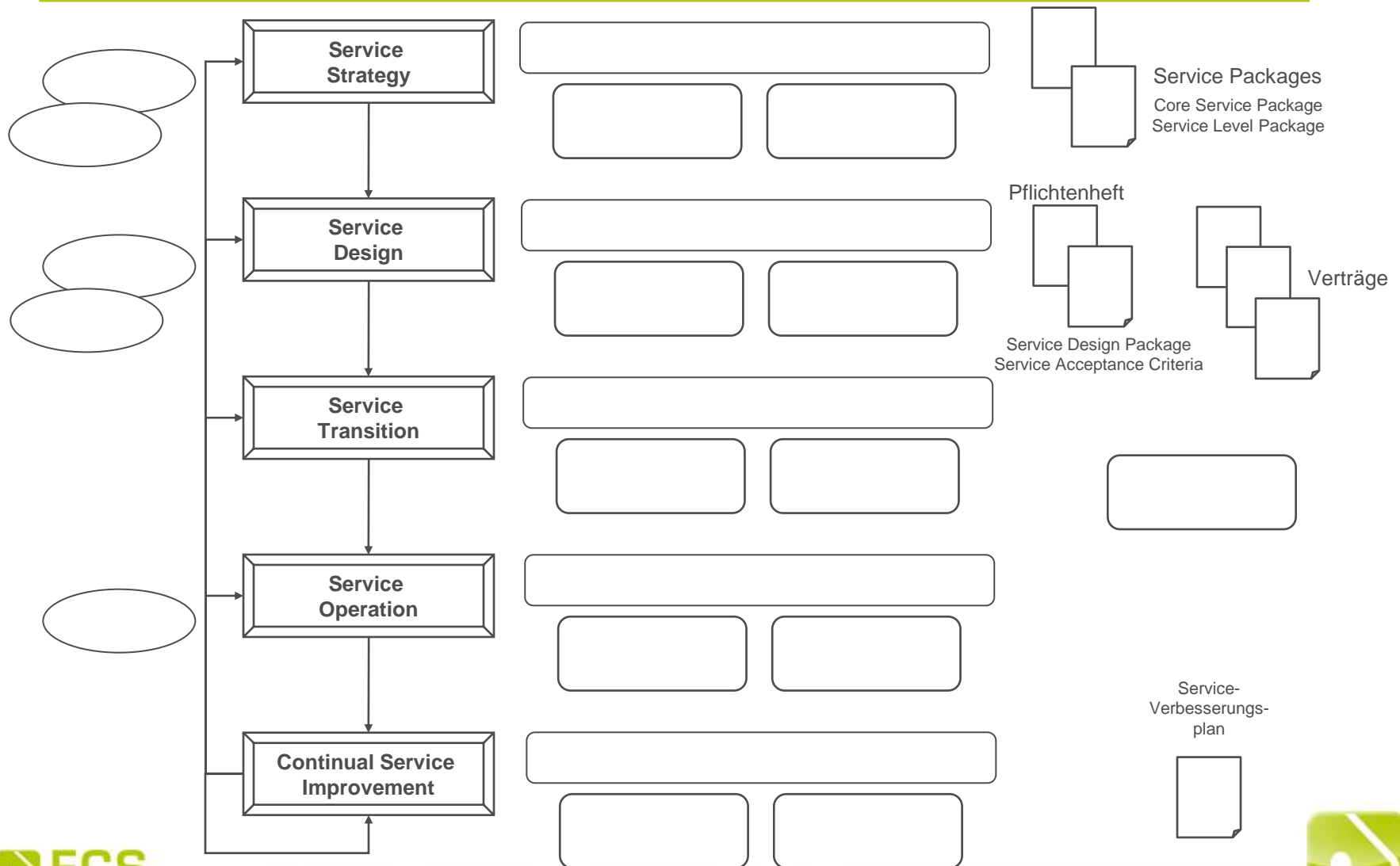


Das Service Life Cycle Model



Das Service Konzept

Die IT liefert _____ zur Unterstützung der _____.

Der _____ nutzt _____ nur, wenn er einen _____ erhält.

Der _____ ergibt sich aus einer geforderten

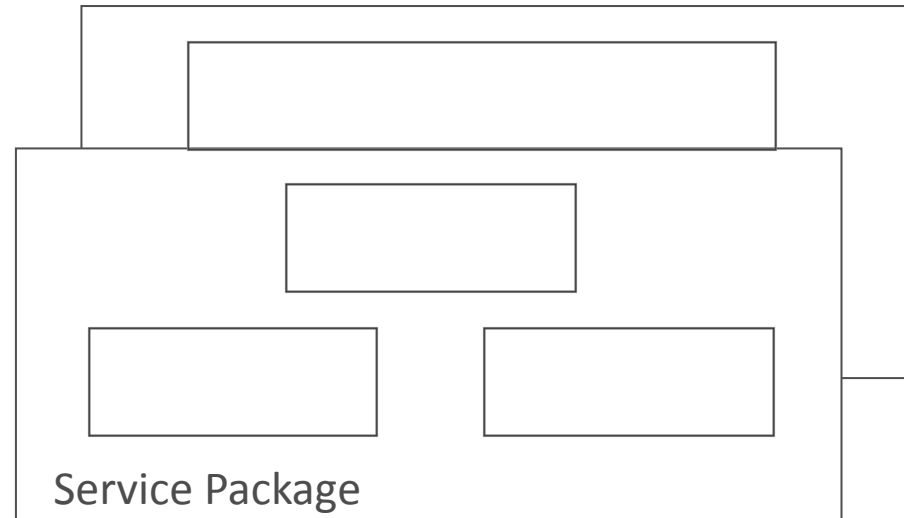
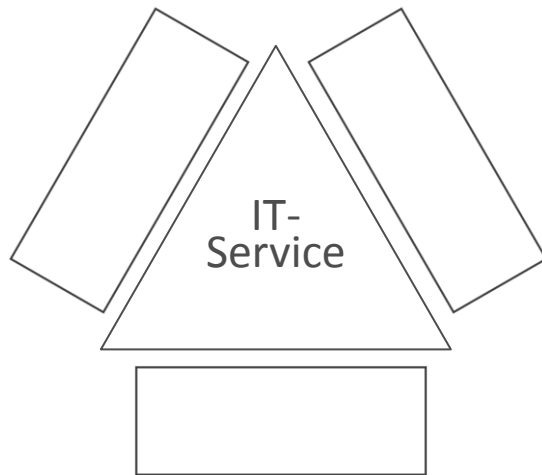
- _____ (Verwendungszweck)
im englischen _____ – Fit for _____
- _____ (Gebrauchsfähigkeit/Verlässlichkeit)
im englischen _____ – Fit for _____
- _____ bedeutet die Zusage einer bestimmten
_____, _____, _____ und _____

Zur Bereitstellung der Services nutzt die IT ihre ASSETS:

- _____ und
- _____



Bestandteile eines IT- Service



Die vier P's

- _____ und _____
- _____
- _____
- _____



Prozesse

Prozesse gliedern sich in drei wesentliche Bereiche

- E_____ reagieren auf _____
 - V_____ basieren auf abgestimmten _____
und sind somit Teil der _____-Organisation
 - A_____ liefern ein _____ an einen Stakeholder
Das _____ muss _____ werden
-
- Sind immer _____ - nicht zeitlich begrenzt



Funktionen

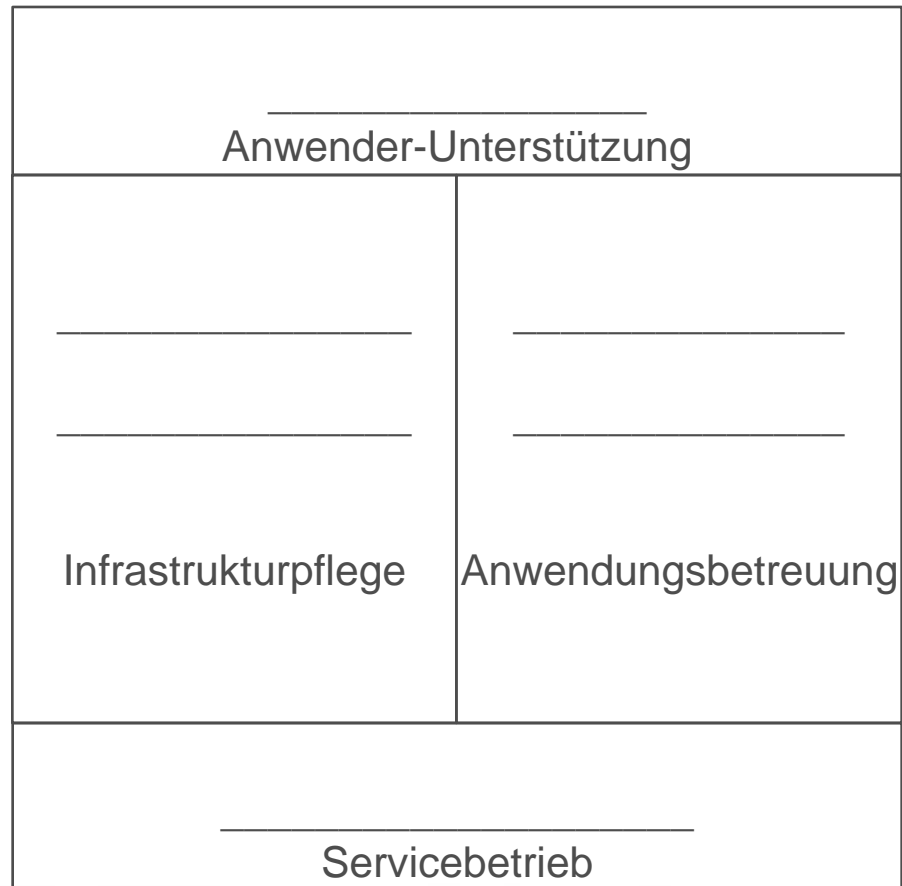
Funktionen

- Sind eigenständige _____ innerhalb einer _____
- Geben einer Organisation _____ und _____
- Sind Teil der _____-Organisation
- Übernehmen spezifische _____, die in den _____ beschrieben sind
- Handeln _____ und _____
- Haben eigene _____ (Mitarbeiter und Werkzeuge)
und _____ (Talent, Wissen und Erfahrung)



Funktionen

Funktionen / Die vier Grundfunktionen



People

AKV: Zur Definition der _____, _____ und _____ werden _____ definiert:

- Prozess- _____
 - Definiert die Prozess-_____ und stellt die notwendigen _____ zur Verfügung
 - Ist verantwortlich für die Prozess-_____
 - Sorgt für die _____ und _____ seines Prozesses
- Prozess- _____
 - Ist für die reibungslose _____ des Prozesses verantwortlich
- Prozess- _____
 - Führt eine oder mehrere _____ des Prozesses durch
- _____ Owner
 - Ist für die ihm zugeordneten _____ verantwortlich
 - Sorgt für die _____ der _____



People

Das RACI-Modell ordnet den _____ die dazugehörenden _____ , _____ und _____ zu:

- R – _____ / _____ -> k _____ sein
für die Ausführung
- A – _____ / _____ -> k _____ sein
für das Ergebnis
- C – _____ / soll _____ / unterstützen
- I – _____ / muss _____ werden



Zusammenfassung

Organisatorische Aspekte & Fähigkeiten

- Der Service Desk ist eine

Die Mitarbeiter dort haben unterschiedliche

- Diesen werden Disziplinen zugeordnet: AKV: _____, _____, _____

- Die Verantwortlichkeiten werden unterschieden: RACI: _____, _____, _____, _____

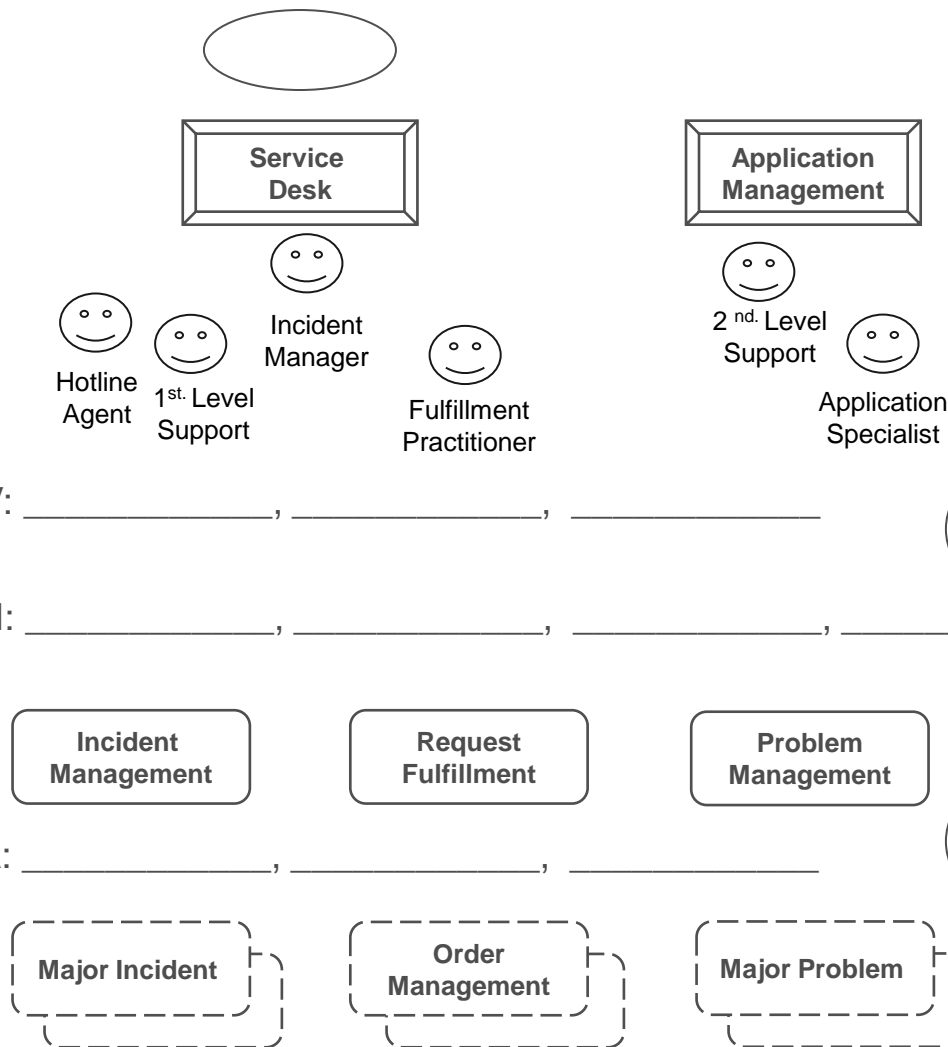
- Die Arbeitsabläufe werden in

beschrieben

EVA: _____, _____, _____

- Prozess-Schritte werden in

detailliert beschrieben



RACI
Modell

EVA
Prinzip



Partner

Supplier: auch _____ / _____ genannt

Zur Service-Erbringung gibt es verschiedene Sourcing Provider Typen:

- Type I - dezentrale IT-Organisation (intern)
_____ Service _____
Jede Business Funktion pflegt den Service selber

- Type II - zentrale IT-Organisation (intern)
Shared _____ / _____
Eine interne Organisation erbringt den Service für andere
(Querschnittsfunktion)

- Type III - Die IT-Leistung wird extern erbracht (Outsourcing)
_____ Service _____
Eine externe Organisation übernimmt die Service-Erbringung



Products

Services werden beschrieben in:

- SDP _____
(_____)
- SAC _____
(_____)

Services werden im _____ vereinbart
und können strukturiert sein nach:

- Individuell mit jedem _____
- Für alle Nutzer dieses _____
- Für alle im _____

_____ werden abgesichert über:

- OLA _____
- UC _____

Der Services-Provider verwaltet
die Services im _____,

gegliedert nach:

- _____: Planung
- _____: Im Betrieb
- _____: Außer Betrieb

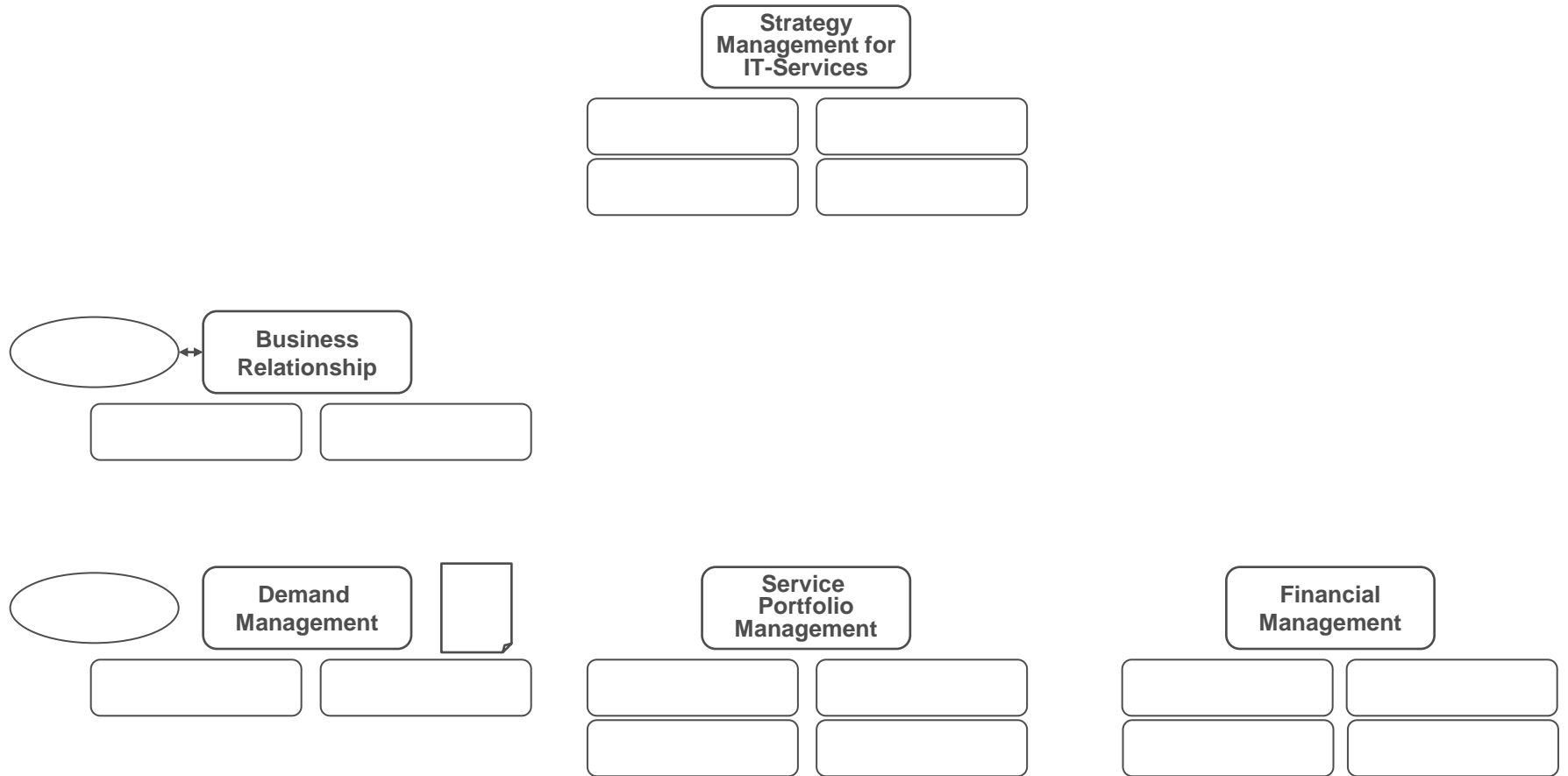
Für den Kunden werden die
_____ Services im
_____ beschrieben,

gegliedert nach:

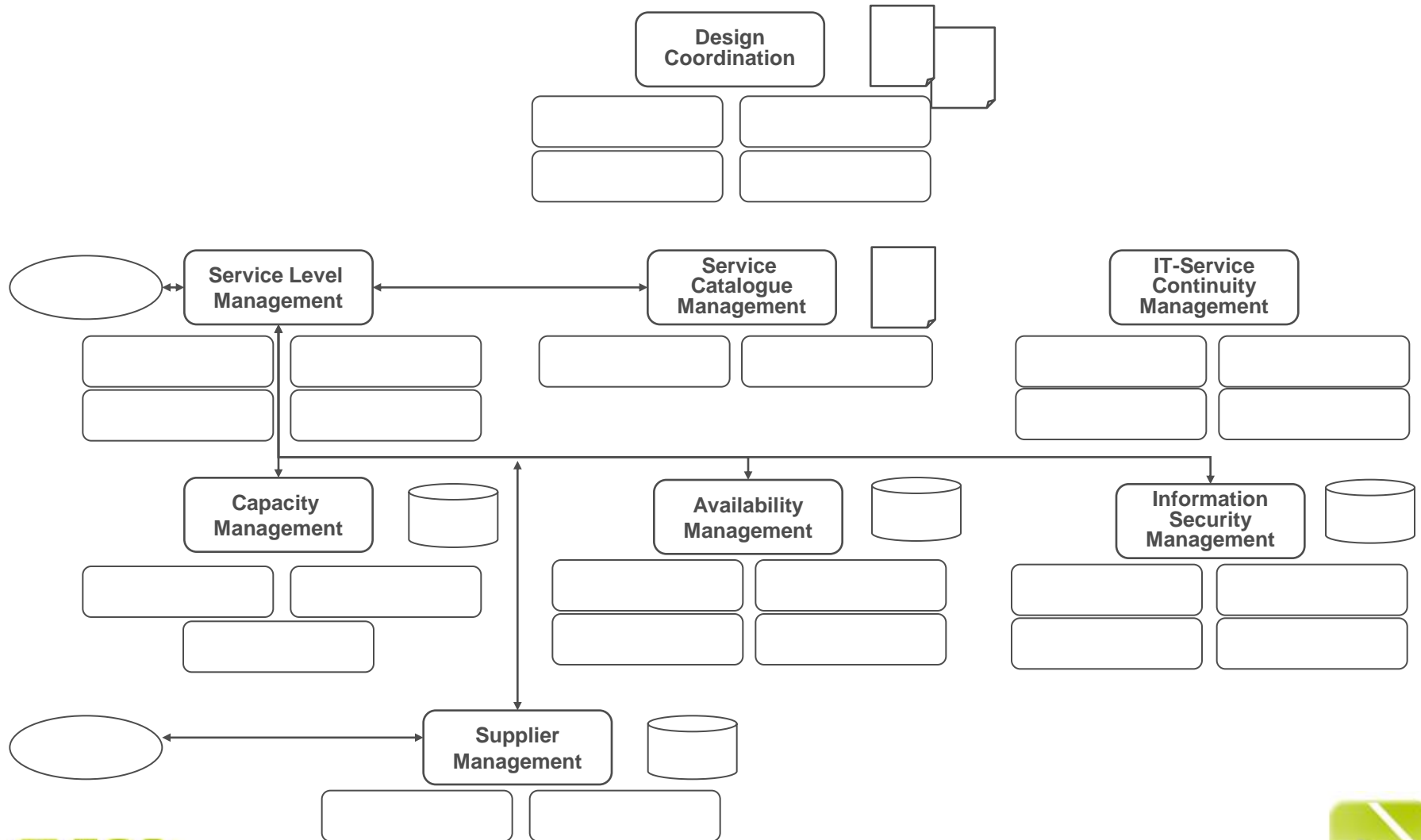
- _____ Services
- _____ Services



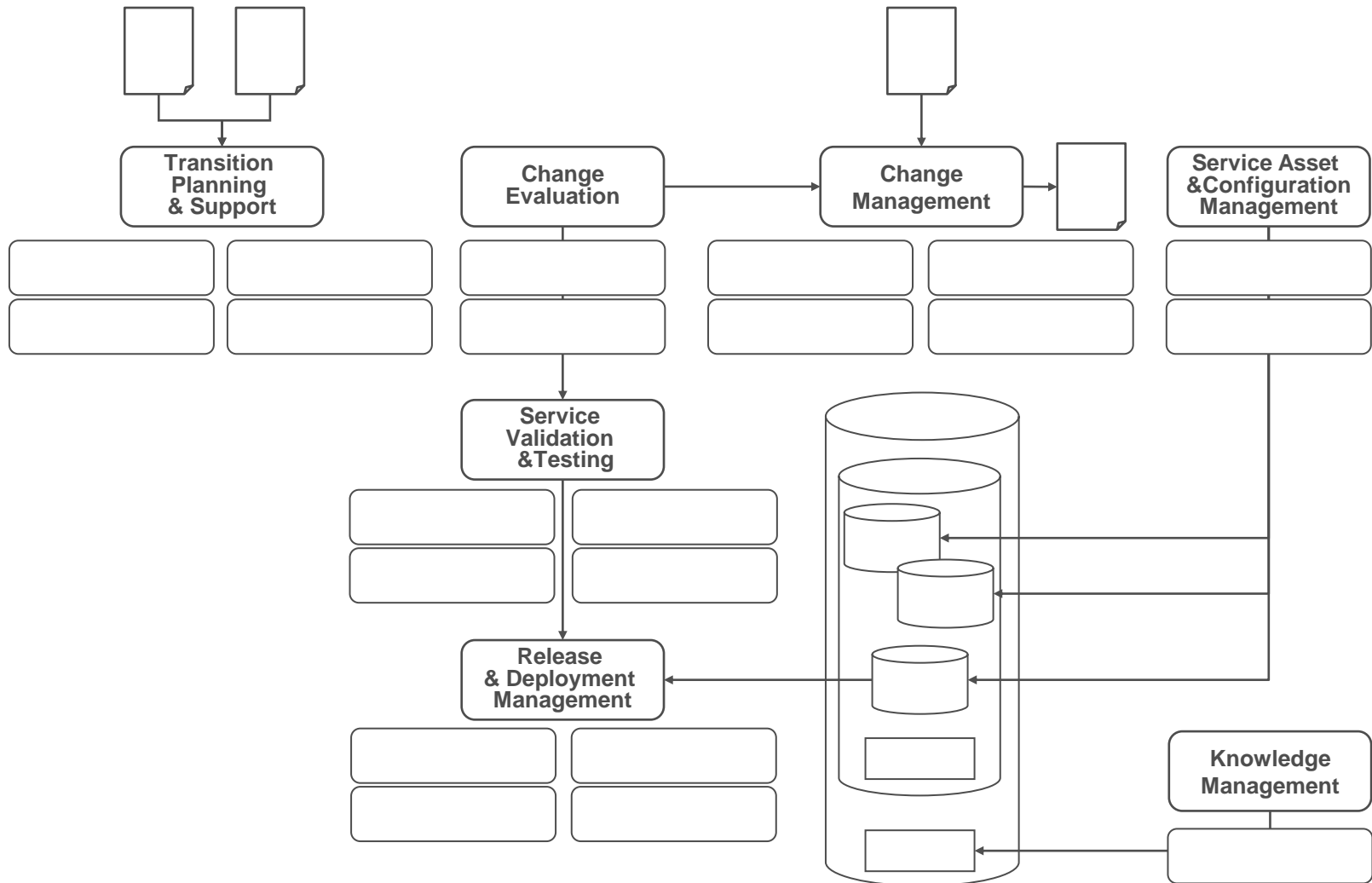
Service Strategy



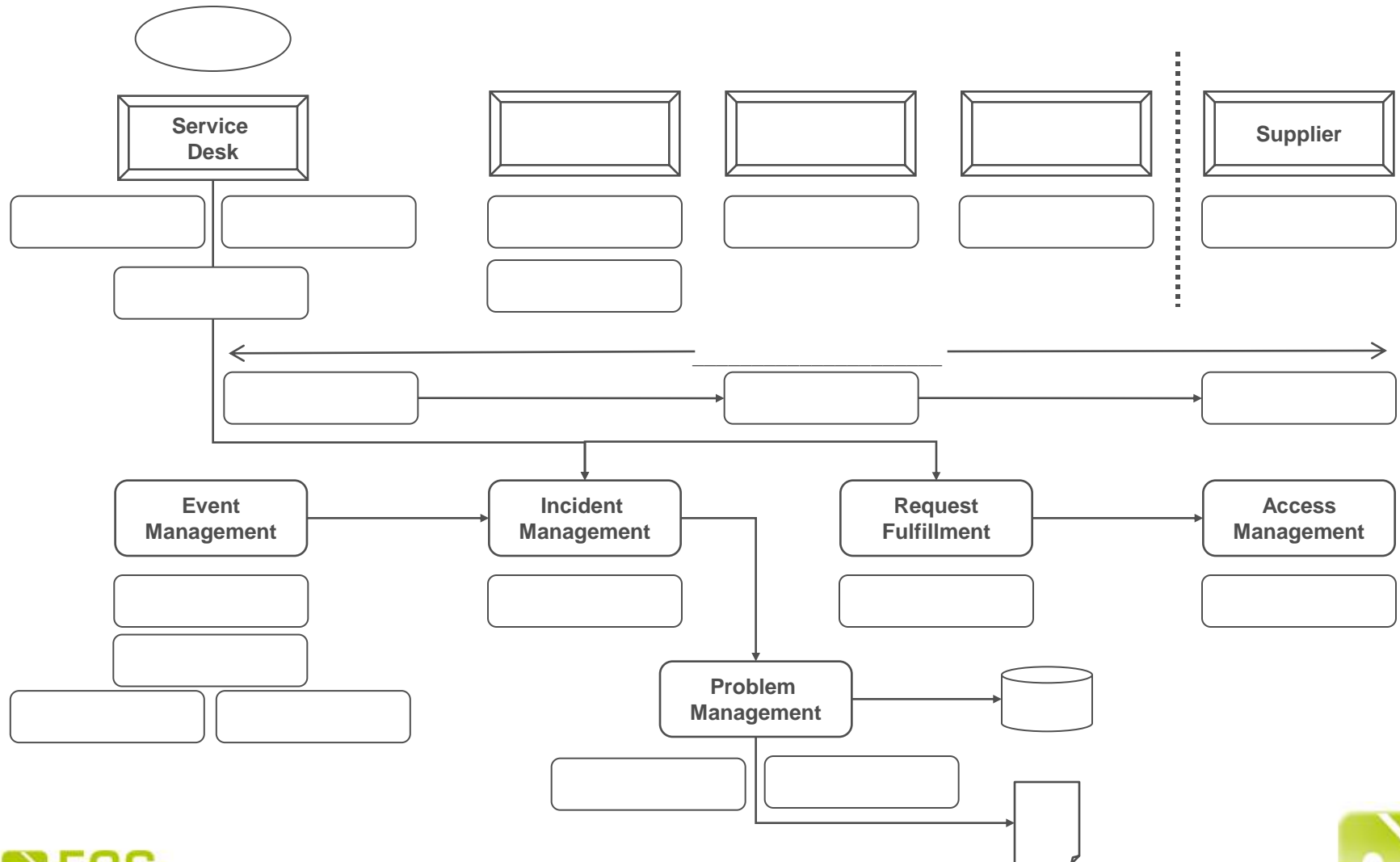
Service Design



Service Transition



Service Operation



Continual Service Improvement

