# 6.1.3

**Geben Sie an welche Aussagen richtig sind und begründen Sie Ihre Entscheidung**:

1. ITIL ist das am meisten betrachtete Rahmenwerk und berücksichtigt die ISO 9000 und 27000
   1. Falsch, ITIL ist eins von vielen Rahmenwerken, neben COBIT und FitSM
   2. es wird ebenfalls nur von iso 20000 als Rahmenwerk genutzt
2. COBIT ist besonders bekannter Standart für IT-Governance
   1. korrekt
3. Basisstandart von ISO 20000 sind ITIL und FitSM
   1. Korrekt, neben COBIT
4. CMMI ist als Standartisierung von Reifengrad bekannt
   1. korrekt
5. ITIL wird aktuell in der Version 6 umgesetzt.
   1. Falsch, aktuell gibt es ITIL v4

**Diskutieren Sie zur Standartisierung folgendes**:

1. Standartisierung ist sinnvoll (Pro) oder heutzutage schlecht, da nicht inovativ (Kontra)
   1. Standartisierung ist heute besonders sinnvoll, da es mit einer zunehmenden menge an Diensten, hilfreich ist einen Standart zu haben.
   2. Dies fürht zu kostenerstparnis, da es zu weniger Verwirrung führt
2. heutzutage sollten Serviceunternehmen, wenn möglich, allein arbeiten oder besser mit anderen kooperieren
   1. Durch kooperationen mit anderen Unternehmen können profitable synnerien geschaffen werden.

# 6.1.4

#### Pro und Kontra:

1. Standarts und das ständige Ringen um die EInhaltung von Standarts sind wichtig um gute Services zu erreichen
   1. PRO: ermöglicht ein effizientes arbeiten mit anderen Abteilungen/Firmen
   2. CON: unnötig komplex, zuviel Arbeitsauswand, dauert zu lange, zu Teuer
2. Die Bedeutung von standarts für IT.Services besonders gelten und warum es viele als wichtig erachten, Reifegrad festlegen.
   1. siehe

#### Diskutieren Sie, welche Standarts für IT Services besonders gelten und warum es viele als wichtig erachten, Reifegrade festzulegen.

Es gibt verschiedne Standarts zu diversen Themenbereichen:  
Es gibt einige Service Management Standarts

* ITIL
* FitSM
* COBIT
* ISO 20000

Ein Reifegrad wichtig um festzulegen, in welchem Stadium sich ein Produkt befinden und um besser planen zu können.

* CMMI
* ISO 15504

Sicherheit

* ISO 27000

Qualitätsmanagement

* ISO9000

#### Erläutern Sie die Behauptung, dass zukünftig viel mehr Services in Kooperation mehrerer Unternehmen in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden entstehen.

* Standartisierte Systeme erlauben es Firmen mehrere Dienstleister anzustellen und auf eine gute Zusammenarbeit zu hoffen, da alle sich an die geleichen standarts halten.
* So sollte es zu klarer Komunikation und effizienteren arbeiten kommen

#### Erläutern Sie die Veränderung im ITIL-Standart zu Version 4

* Einige leitende Prinzipien wurden Konsolidiert, aus 9 wurden 7
* Einige Service Praktiken wurden zusammengefasst
* Einige Best-Practices wurden hinzugefügt
* Service-Value-Chain überwchung über die Governance Richtinien
* Gemeinsame Wertschöpfung (SVC)
* Es wurde modernisiert und agile prinzipien wurden mit beachtet und eingebaut
* Die konsoilidierung der leitenden prinzuipien und einiger Service Praktiken erhelichters den Einstieg in die Materie.