- Reifegrad 0: "Chaotisch" Es gibt keine oder vereinzelte Abläufe und fast keine definierten Ziele. Arbeitsergebnisse liegen
- nur unvollständig vor. Reifegrad 1: "Situativ"
- Der Prozess ist als ad hoc charakterisiert und ist nur wenig oder nicht definiert.
- Der Erfolg der täglichen Arbeit und Abläufe hängt in erster Linie vom Einsatz und der Kompetenz einzelner Mitarbeiter ab ("Helden").
- Reifegrad 2: "Definiert" Der einzelne IT-Operations Prozess ist definiert und dokumentiert. Der Prozess wird in der
- jeweiligen Organisation im Grossen und Ganzen gelebt. Der Prozess ist aber nicht für die ganze
- Organisation gleichartig definiert oder gleiche Prozesse sind in den verschiedenen Teams individuell respektive unterschiedlich ausgeprägt und es gibt Überlappungen.

- Reifegrad 3: "Etabliert" Der IT-Operations Prozess ist über die ganze
 - Organisation einheitlich definiert. Der Prozess ist umgesetzt und die Teams leben danach.
 - Vereinzelt werden KPIs eingesetzt und teilweise gemessen. Die KPIs und Messmethoden sind aber uneinheitlich.
 - Reifegrad 4: "Quantitativ gemanaged"
- Wie Reifegrad 3, zusätzlich kommt hinzu: Das Prozessmanagement ist etabliert. Es sind Prozessowner definiert und einheitliche Kennzahlen
 - (KPI) und Metriken werden intensiv benutzt. Darauf basierend werden einzelne Verbesserungen vorgenommen
- |Reifegrad 5: "Optimierend"
- Wie Reifegrad 4, zusätzliche kommt hinzu: Die Kennzahlen und Metriken werden systematisch
- genutzt, um Verbesserungen umzusetzen. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess ist etabliert. Es werden systematisch Probleme analysiert und Verbesserungen vorgenommen.