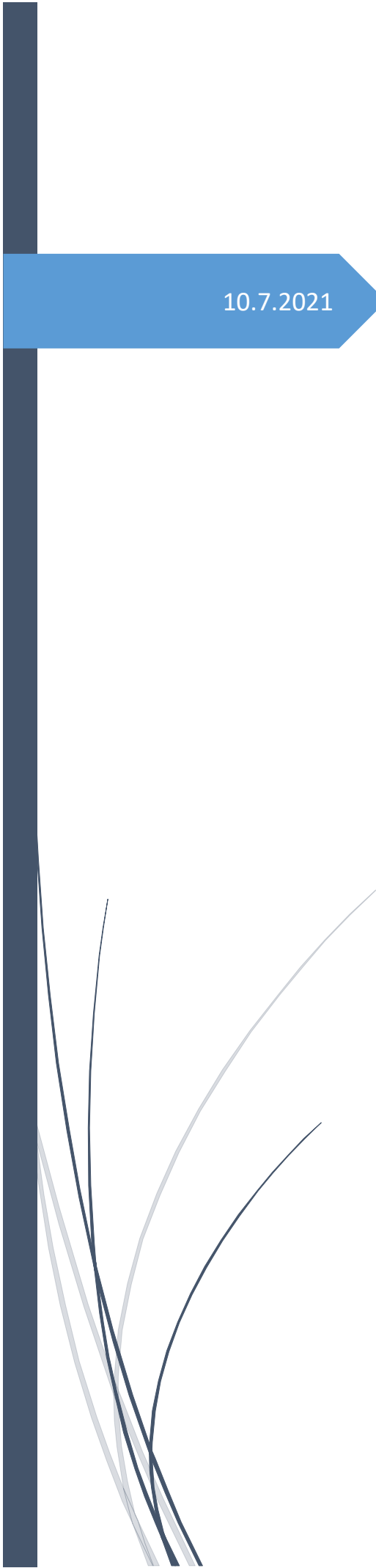


A thick dark blue vertical bar runs along the left edge of the page. A blue arrow points from this bar towards the center, containing the date. In the bottom left corner, several thin, curved lines in dark blue and light grey sweep upwards and to the right.

10.7.2021

ITIL 4[®]

Foundation

Schulungsunterlage für

© 2021 – Version 21.1 - AfIT-UG 50825 Köln
Takustrasse 74
www.afit-ug.de

Das Werk einschließlich aller Inhalte ist urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck oder Reproduktion (auch auszugsweise)
in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie oder anderes Verfahren) sowie die
Einspeicherung, Verarbeitung, Vervielfältigung und Verbreitung mit Hilfe
elektronischer Systeme jeglicher Art, gesamt oder auszugsweise, ist ohne
ausdrückliche schriftliche Genehmigung untersagt.
Alle Übersetzungsrechte vorbehalten.

Grafiken unterliegen der Lizenz von AXELOS und T10.team
ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited
Prince2® 6Th Edition is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of
AXELOS Limited.
All rights reserved

AXELOS, das AXELOS-Logo, das AXELOS-Wirbellogo, ITIL®, MoP®, M_o_R®,
MoV®, MSP®, P3M3®, P30®, PRINCE2® und PRINCE2 Agile®,
sind eingetragene Marken von AXELOS Limited.
RESILIA® ist eine Marke von AXELOS Limited.

Inhaltsverzeichnis:

ITIL4 ® Foundation

Die Geschichte von ITIL	6
Design-Grundsätze für das Update	7
Definitionen	
Service- Management.....	10
Wert	10
Organisation	11
Kunde	12
Anwender.....	12
Sponsor	12
Was ist ein Service	14
Service- Relationship.....	16
Service-Provider	16
Service- Verbraucher/Konsument	16
Praktik.....	17
Prozess.....	17
RACI-Matrix	19
CSF´s und KPI´s.....	20
SMART	20
Service- Angebot	21
Service- Nutzung	23
Service- Relationship- Management	24
Change	24
Das Modell der Dienstleistungsbeziehung	25
Ergebnis, Kosten, Risiken	28
Wert und Wertschöpfung.....	29
Output und Outcome	30
Kosten.....	32
Utility und Warranty	33
Ressourcen und Fähigkeiten.....	36
Die ITIL Kernkomponenten	37
Die 4 Dimensionen	38
Organisationen und Menschen	44
Informationen und Technologie	45
Partner und Lieferanten	47
Wertströme und Prozesse	48
Die Wertschöpfungskette	50
Das Service- Wertsystem	51
ITIL, AGILE und DevOps	56
Die Grundprinzipien	60
Wertorientierung	63
Beginnen wo man steht	64
Iterativ und mit Feedback.....	65
Transparenz und Zusammenarbeiten.....	66
Ganzheitlich denken und arbeiten	67
Einfachheit und Praktikabilität.....	68
Optimieren und automatisieren.....	69
Governance	70
Die Wertschöpfungskette (Service Value Chain – SVC).....	71
Planung	74
Verbesserung.....	75
Engagement.....	76
Design und Transition	77
Erhalten und erstellen	78
Bereitstellen und Support.....	79
Continual Improvement.....	80
Praktiken	81
Continual Improvement.....	84
Das Continual- Improvement- Modell	86
Service Level Management	87

Change Enablement	89
Service Desk	92
Service Request Management.....	96
Incident Management	99
Problem Management.....	100
Relationship Management	104
Supplier Management.....	107
Information Security Management.....	111
Release Management.....	117
Deployment Management.....	119
IT- Asset Management.....	120
Service Configuration Management	122
Monitoring and Event Management.....	123
Zusammenfassung	125
Zertifizierungsschema.....	125

ITIL® 4 - FOUNDATION



Vervielfältigung oder Weitergabe untersagt

Based on AXELOS ITIL® material. Reproduced under licence from AXELOS.

ITIL® 4 is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

ITIL® 4 - FOUNDATION

60-minütiger Multiple-Choice-Test

- Nicht-Muttersprachler und Kandidaten mit Beeinträchtigungen erhalten 15 Minuten zusätzlich.

40 Fragen

40 Punkte erreichbar

26 Punkte sind für das Bestehen notwendig

Digitales Zertifikat (es fallen zusätzliche Kosten an...)



Vervielfältigung oder Weitergabe untersagt

Based on AXELOS ITIL® material. Reproduced under licence from AXELOS.

ITIL® 4 is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

ITIL® 4 - GESCHICHTE



1986

Die Britische Regierung beauftragt die CCTA (heute Cabinet Office) einen Ansatz für effektive und effiziente Nutzung von IT Ressourcen im öffentlichen Sektor zu finden

1990

ITIL ® V1:

Best practices of the IT Industry

46 Bücher

2002

ITIL ® V2:

Prozess Orientierung

8 Bücher

2007

ITIL ® V3:

LifeCycle Ansatz

5 Bücher

2011

ITIL ® V3:

Edition 2011

Facelift (zusätzlicher Prozess)

2019

ITIL ® 4:

4 Dimensionen, ganzheitlich Service-Wert-System und Praktiken statt „nur“ Prozesse

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - 6 DESIGN GRUNDSÄTZE FÜR DAS UPDATE



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - 6 DESIGN GRUNDSÄTZE FÜR DAS UPDATE

Multimordales Denken:

Unterschiedliche Bereiche eines Unternehmens bewegen sich in verschiedenen Geschwindigkeiten

Beispiel Analoge Uhr:

Verschiedene Zahnräder in verschiedenen Größen bewegen sich in unterschiedlichen Geschwindigkeiten
Ergebnis -> aktuelle Uhrzeit!

Arbeitsabläufe müssen in Unternehmen so getaktet werden, dass kein Stau entsteht.
Es nutzt nicht, wenn andere Abteilungen dadurch Leerlauf haben.

Arbeit muss „gezogen“ werden um dadurch einen gleichmäßigen „Fluss“ zu haben. Das nennt man Work in Progress (WIP).



Organisationen erkennen zunehmend, dass Wert nur gemeinsam durch die aktive Zusammenarbeit von Providern und Konsumenten sowie anderen Organisationen geschaffen wird, die Teil der relevanten Servicebeziehungen sind.

Provider sollten nicht länger versuchen, für sich alleine zu definieren, was für ihre Kunden und Anwender wertschöpfend ist.

Für Ihre Notizen

Hersteller neutral:

- ITIL® kann sich jede (IT) Organisation zu Nutze machen

ITIL® ist nicht in "Stein gemeißelt"

- ITIL® wird weiter entwickelt und muss von jeder Organisation auf Ihre Bedürfnisse adaptiert werden

Best Practice / Bewährte Praxis:

- ITIL® repräsentiert die weltweit führende Erfahrung von vielen Service Providern

Für Ihre Notizen

Definition:**Service Management**

Eine Reihe spezialisierter organisatorischer Fähigkeiten, um den Kunden einen Mehrwert in Form von Dienstleistungen zu ermöglichen.

Wert

Die wahrgenommenen Vorteile, Nützlichkeit und Bedeutung von etwas.

Inhärent an dieser Definition ist das Verständnis, dass der Wert der Wahrnehmung der Stakeholder unterliegt, sei es die Kunden oder Verbraucher einer Dienstleistung oder Teil der Dienstleistungsorganisation. Ein Wert kann subjektiv sein.

(Im Gegensatz zu der früheren Auffassung in den Empfehlungen von ITIL® wird dieser Wert jetzt auch in der aktiven Zusammenarbeit zwischen Anbieter und Verbraucher gesehen)

Für Ihre Notizen

Definition:**Organisation**

Eine Person oder eine Gruppe von Menschen, die ihre eigenen Funktionen mit Verantwortung, Behörden und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen.

Hinweis:

Bei der Bereitstellung von Dienstleistungen übernimmt eine Organisation die Rolle des Dienstleisters.

Der Anbieter kann außerhalb der Organisation des Verbrauchers sein, oder sie können beide Teil derselben Organisation sein.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - ROLLEN NEBEN DEM SERVICE-PROVIDER

Kunde	
Anwender	
Sponsor	

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - STAKEHOLDER

Andere Stakeholder sind ebenfalls wichtig und müssen an der Wertschöpfung teilhaben.



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - WAS IST EIN SERVICE

Ein Service ist eine Möglichkeit, gemeinsamen Wert zu schaffen, indem das Erreichen der von Kunden gewünschten Ergebnisse erleichtert wird, ohne dass der Kunde bestimmte Kosten und Risiken managen muss.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - WAS IST EIN SERVICE

Definition:

Service Relationship

Eine Zusammenarbeit zwischen einem Dienstleister und einem Dienstleister. Zu den Dienstleistungsbeziehungen gehören die Bereitstellung von Dienstleistungen, der Service- Verbrauch und das Service Relationship- Management.

Service Provider

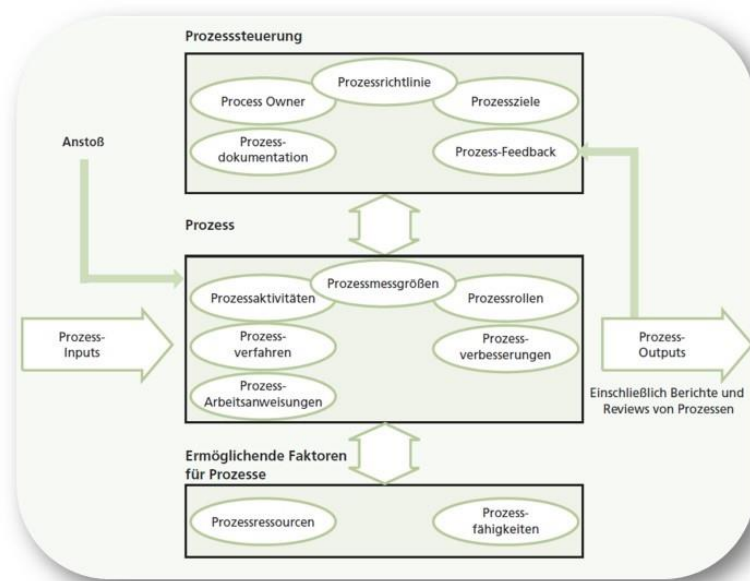
Sind für die Erbringung der Services Accountable, erbringen selbst oder lassen erbringen

Service Verbraucher

konsumieren Services

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - PROZESSMODELL



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 – RACI MATRIX

- **Responsible = verantwortlich (Durchführungsverantwortung)**
 - Zuständig für die eigentliche Durchführung. Die Person, die die Initiative für die Durchführung (durch Andere) gibt oder die die Aktivität selbst durchführt. Wird auch als disziplinarische Verantwortung interpretiert.
- **Accountable = rechenschaftspflichtig (Kostenverantwortung)**
 - Verantwortlich im Sinne von „genehmigen“ oder „unterschreiben“. Die Person, die im rechtlichen oder kaufmännischen Sinne die Verantwortung trägt. Wird auch als Verantwortung aus Sicht einer Kostenstelle interpretiert.
- **Consulted = konsultiert (Fachverantwortung)**
 - Eine Person, deren Rat eingeholt werden soll oder muss. Wird auch als fachliche Verantwortung interpretiert.
- **Informed = zu informieren (Informationsrecht)**
 - Eine Person, die Informationen über den Verlauf bzw. das Ergebnis der Tätigkeit erhält, oder die Berechtigung besitzt, Auskunft zu erhalten.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - CSF'S UND KPI'S

Kritische Erfolgsfaktoren - *Critical Success Factor CSF*

- Ein Element das für ein erfolgreichen Service, ein Projekt oder einen Prozess erforderlich ist.
- CSFs beschreiben Voraussetzungen und angestrebte Ziele

Key Performance Indikator – KPI

- Ein Messbarer Wert über die Qualität oder Quantität von einem Service, Projekt oder Prozess
- Anforderungen an KPI:
 - Messbar
 - Vergleichbar
 - Auswertbar
 - Eindeutig



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - SERVICE-ANGEBOTE

Definition:

Service-Angebote

Aktivitäten, die von einer Organisation durchgeführt werden, um Dienstleistungen zu erbringen.

Die Leistungserbringung umfasst:



Die Bereitstellung von Dienstleistungen kann auch die Lieferung von Waren umfassen.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - SERVICE-ANGEBOTE

Service-Angebot

Ein **Serviceangebot** ist eine Beschreibung eines oder mehrerer Services, die auf die Bedürfnisse einer Zielkonsumentengruppe zugeschnitten sind. Ein Serviceangebot kann Waren, den Zugang zu Ressourcen und Serviceaktionen umfassen.

Waren	Zugang zu Ressourcen	Serviceaktionen
• Eigentum wird auf den Konsumenten übertragen • Konsument übernimmt Verantwortung für zukünftige Verwendung	• Eigentum wird nicht auf den Konsumenten übertragen • Zugriff wird unter vereinbarten Regeln oder Bedingungen gewährt oder per Lizenz eingeräumt	• Werden vom Provider ausgeführt, um ein Konsumentenbedürfnis zu erfüllen • Werden gemäß einer Vereinbarung mit dem Konsumenten ausgeführt

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - SERVICE NUTZUNG

Definition:

Service Nutzung

Aktivitäten, die von einer Organisation durchgeführt werden, um Dienstleistungen zu nutzen.

Der Service umfasst:

- Die Verwaltung der für die Nutzung des Dienstes erforderlichen Ressourcen des Verbrauchers
- Die von den Nutzern durchgeführten Service-Aktionen, einschließlich der Nutzung der Ressourcen des Anbieters und der Aufforderung zu den zu erfüllenden Service-Aktionen.
- Der Verbrauch von Dienstleistungen kann auch den Empfang (Erwerb) von Waren beinhalten.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - SERVICE RELATIONSHIP

Definition:

Service Relationship Management

Gemeinsame Aktivitäten, die von einem Dienstleister und einem Service-Verbraucher durchgeführt werden, um eine kontinuierliche Wertschöpfung auf der Grundlage vereinbarter und verfügbarer Service-Angebote zu gewährleisten.

Change

Die Hinzufügung oder Entfernung von allem, was direkte oder indirekte Auswirkungen auf Service-/Dienstleistungen haben könnte.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DAS MODELL DER DIENSTLEISTUNGSBEZIEHUNG

Das Modell der Dienstleistungsbeziehung

Wenn Dienstleistungen vom Anbieter erbracht werden, schaffen sie neue Ressourcen für die Dienstleistungskonsumenten oder ändern ihre bestehenden.

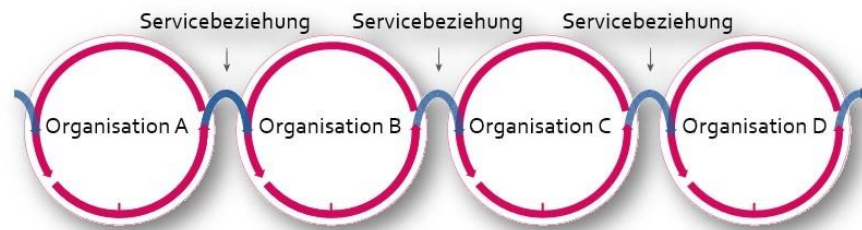
Beispiel:

- Ein Schulungsservice verbessert die Fähigkeiten der Mitarbeiter der Verbraucher
- Ein Breitband-Dienst ermöglicht es den Computern des Verbrauchers zu kommunizieren

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DAS MODELL DER DIENSTLEISTUNGSBEZIEHUNG

Ein Service-Verbraucher kann seine neuen oder modifizierten Ressourcen nutzen, um seine eigenen Produkte zu entwickeln, um die Bedürfnisse einer anderen Zielgruppe zu erfüllen und so zum Dienstleister zu werden. Diese Wechselwirkungen sind in der folgenden Abbildung zu sehen.



Das Modell der Dienstleistungsbeziehung

Für Ihre Notizen

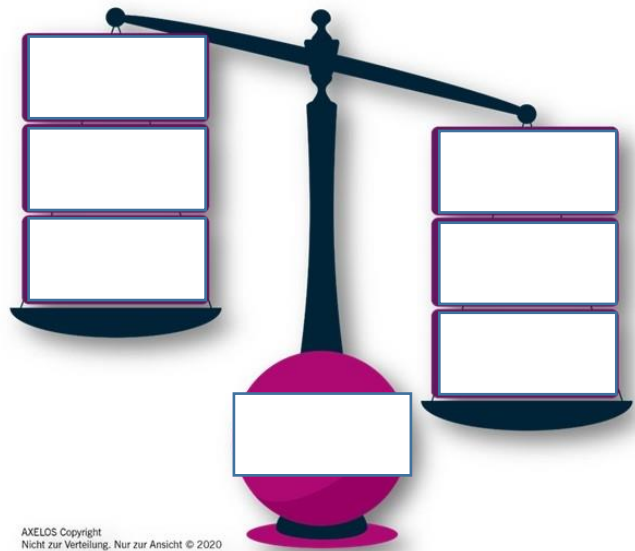
ITIL® 4 - DAS MODELL DER DIENSTLEISTUNGSBEZIEHUNG



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - ERGEBNIS, KOSTEN, RISIKEN

- Services unterstützen die Ergebnisse und managen dabei Kosten und Risiken.
- Servicebeziehungen führen neue Kosten und Risiken ein und können einen negativen Effekt auf bestimmte Ergebnisse haben.
- Organisationen akzeptieren bestimmte Kosten und Risiken, um Wert zu schaffen.
- Aktivitäten zur Lenkung, Planung und Verbesserung konzentrieren sich auf bestimmte oder alle Ergebnisse, Kosten und Risiken.



AXELOS Copyright
Nicht zur Verteilung. Nur zur Ansicht © 2020

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - WERT UND WERTSCHÖPFUNG

Wert und Wertschöpfung

Hinweis:

Der Zweck einer Organisation ist es, Werte für die Stakeholder zu schaffen.

Der Begriff "Wert" wird regelmäßig im Service-Management verwendet, und er ist **ein Schwerpunkt von ITIL 4** - Er muss klar definiert werden.

Definition:

Wert

Die wahrgenommenen Vorteile, Nützlichkeit und Bedeutung von etwas.

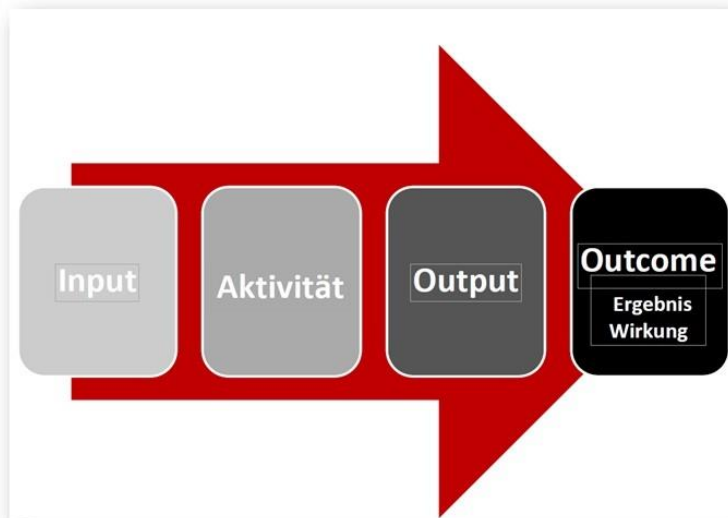
Zu dieser Definition gehört das Verständnis, dass der Wert der Wahrnehmung der Stakeholder unterliegt, sei es die Kunden oder Verbraucher einer Dienstleistung oder Teil der Dienstleistungsorganisation (en).

Ein Wert kann subjektiv sein.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - OUTPUT UND OUTCOME

Wertschöpfung ist die Essenz



Value: wahrgenommener Nutzen

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - OUTPUT UND OUTCOME

Definition:

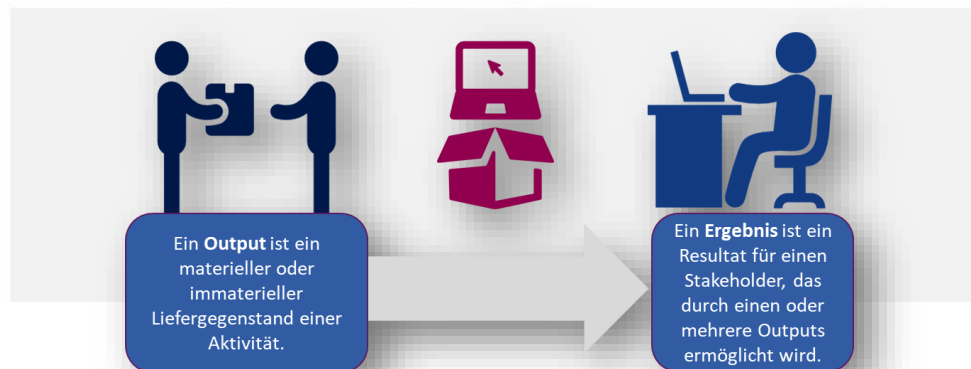
Output:

Eine materielle oder immaterielle Lieferung einer Tätigkeit.

Outcome:

Ein Ergebnis für einen Stakeholder, der durch einen oder mehrere Outputs aktiviert wird.

Wichtig ist, dass man den Unterschied kennt.



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - KOSTEN

Definition:

Kosten

Die Höhe des Geldes, das für eine bestimmte Tätigkeit oder Ressource ausgegeben wird.

Aus Sicht des Verbrauchers gibt es **zwei Arten von Kosten**, die in den Dienstleistungsbeziehungen involviert sind:

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - UTILITY UND WARRANTY

Um zu bewerten, ob ein Leistungs- oder Dienstleistungsangebot die von den Verbrauchern gewünschten Ergebnisse erleichtert und somit einen Mehrwert für sie schafft, sollte der gesamte Nutzen und die Garantie des Dienstes bewertet werden

Definition:

Man kann es als "was der Dienst tut" zusammenfassen und dafür verwenden um festzustellen, ob ein Dienst "zweckmäßig" ist.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - UTILITY UND WARRANTY

Definition:

Die Garantie richtet sich in der Regel an Bereiche wie

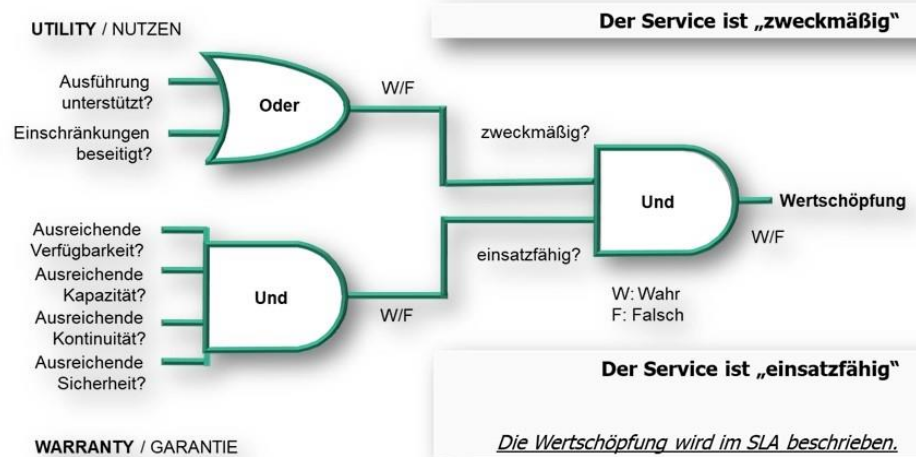
Verfügbarkeit des Dienstes, seine
Kapazität, das Niveau der
Sicherheit und
Kontinuität.

(Die vier Kernkompetenzen, an denen ein Serviceprovider gemessen wird)

Es kann gesagt werden, dass eine Dienstleistung eine akzeptable Versicherung oder "Garantie" bietet, wenn alle definierten und vereinbarten Bedingungen erfüllt sind.

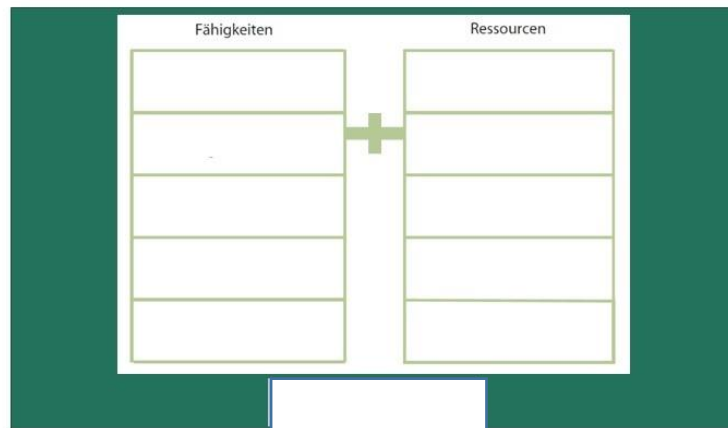
Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - UTILITY UND WARRANTY



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - RESSOURCEN UND FÄHIGKEITEN (ASSETS)

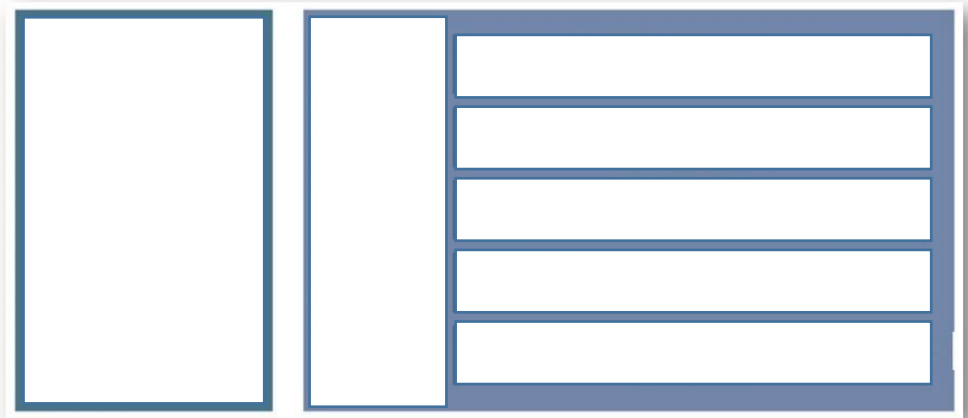


- Service Assets sind die Grundlage der Serviceleistung und die Bausteine der Wertschöpfung.
- Die Wertschöpfung wird aus einer möglichst optimalen Kombination von Ressourcen und Fähigkeiten gewonnen.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE ITIL KERNKOMPONENTEN

Die ITIL-Kernkomponenten



Für Ihre Notizen

ITIL4® - Kernkomponenten

Das Vier Dimensionen Modell

(Für einen ganzheitlichen Ansatz)

- Organisation und Menschen
- Informationen und Technologie
- Partner und Lieferanten
- Wertströme und Prozesse



Alle 4 müssen angemessen berücksichtigt werden damit das SVS, die 2. Komponente, ausgewogen und effektiv ist

Es geht um:

- das Wesen von Wert und gemeinsamer Wertschöpfung
- Organisationen, Service Provider, Servicekonsumenten und andere Stakeholder
- Produkte und Services
- Servicebeziehung
- Wert: Ergebnisse, Kosten, Risiken

Die Konzepte gelten für alle Organisationen und Services, unabhängig von Art und Technologie.

Die erste Frage ist immer: Was ist Service Management?

Service Management:

Eine Reihe von spezialisierter Fähigkeiten der Organisation zur Generierung eines Werts für Kunden in Form von Services

Wert:

Der wahrgenommene Vorteil, der Nutzen und die Bedeutung von etwas

Wertstrom:

Die Zusammenstellung verschiedener, unterschiedlicher Aktionen und Komponenten, die zur Wertschöpfung führen.

Das Service- Value System (Service- Wert System)

Zeigt wie die Komponenten und Aktivitäten zusammenarbeiten. Jede Komponente des SVS wird durch Continual Improvement unterstützt.

Leitprinzipien/Grundprinzipien = 7 Stück (Guiding Principles)

Empfehlung für alle Situationen, universell und beständig

Wertorientierung – Fokus auf Wert

Alles was getan wird, muss der Wertschöpfung für die Stakeholder dienen

Dort beginnen wo man steht

Nicht alles vorhandene wegwerfen, sinnvolles und funktionelles wieder integrieren – Messungen sollen die Entscheidung unterstützen

Iterative Weiterentwicklung mit Feedback

Nicht alles auf einmal umsetzen, Überschaubare Schritte und Aktionen Trotzdem die Gesamtübersicht behalten

Zusammenarbeit und Transparenz fördern

Grenzüberschreitende Zusammenarbeit führt zum Erfolg, keine Silos bilden

Ganzheitlich denken und arbeiten

Kein Element kann isoliert betrachtet werden, Man muss als ganzes arbeiten

Auf Einfachheit und Praktikabilität achten

Wenn etwas nicht zur Wertschöpfung beiträgt, sollte man es entfernen

Optimieren und Automatisieren

Überflüssige Komponenten vorher entfernen = optimieren. Menschen sollten nur eingreifen, wenn es zur Wertschöpfung beiträgt

Steuerung (Governance)

Das System für die Leitung einer Organisation

Service- Wertschöpfungskette (Service Value Chain) = 6 Bestandteile

Modell für Erstellung, Bereitstellung und Verbesserung von Services

Planung

Gemeinsames Verständnis der „Vision“ und des aktuellen Stands, mit den Möglichkeiten der Verbesserung

Verbesserung

Kontinuierliche Verbesserung über alle Aktivitäten, Services, Praktiken und die vier Dimensionen hinweg

Engagement

Verständnis der Bedürfnisse der Stakeholder, Transparenz, Beziehungspflege

Design und Transition

Sicherstellen, dass alle Produkte die Erwartung der Stakeholder an Qualität, Kosten und Zeit erfüllen

Erhalten /Erstellen

Sicherstellen, dass Servicekomponenten da verfügbar sind, was sie benötigt werden

Bereitstellen und Support

Services entsprechend der Spezifikationen bereitstellen und supporten.

Kontinuierliche Verbesserung (Continual Improvement)

Verbesserungen im Auge behalten, in allen Bereichen der Organisation suchen

Praktiken (Practices) = 34

14 allgemeine, 17 Service Management und 3 technische Management Praktiken

Continual Improvement unterstützt jede Komponente

Architecture Management	Continual Improvement	Information Security Management	Knowledge Management	Measurement and Reporting
Organizational Change Management	Portfolio Management	Project Management	Relationship Management	Risk Management
Service Financial Management	Strategie Management	Supplier Management	Workforce and Talent Management	
Availability Management	Business Analysis	Capacity and Performance Management	Change Enablement	Release Management
Incident Management	IT Asset Management	Monitoring and Event Management	Problem Management	Service Catalogue Management
Service Configuration Management	Service Continuity Management	Service Design	Service Desk	Service Level Management
Service Request Management	Service Validation and Testing			
Deployment Management	Infrastructure and Platform Management	Software Development and Management		

ITIL® 4 - DIE VIER DIMENSIONEN

Die vier Dimensionen des Service Managements

Diese Dimensionen sind relevant für alle Elemente des Service Wert Systems (Service Value System, SVS) und beeinflussen es.

Um ihre gewünschten Ergebnisse zu erreichen und so effektiv wie möglich zu arbeiten, sollten Organisationen alle Aspekte ihres Verhaltens berücksichtigen.

Es gibt mehrere Aspekte im Service-Management, und keines davon reicht aus, um die erforderlichen Ergebnisse zu erzielen, wenn man sie isoliert betrachtet.

Dennoch:

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE VIER DIMENSIONEN

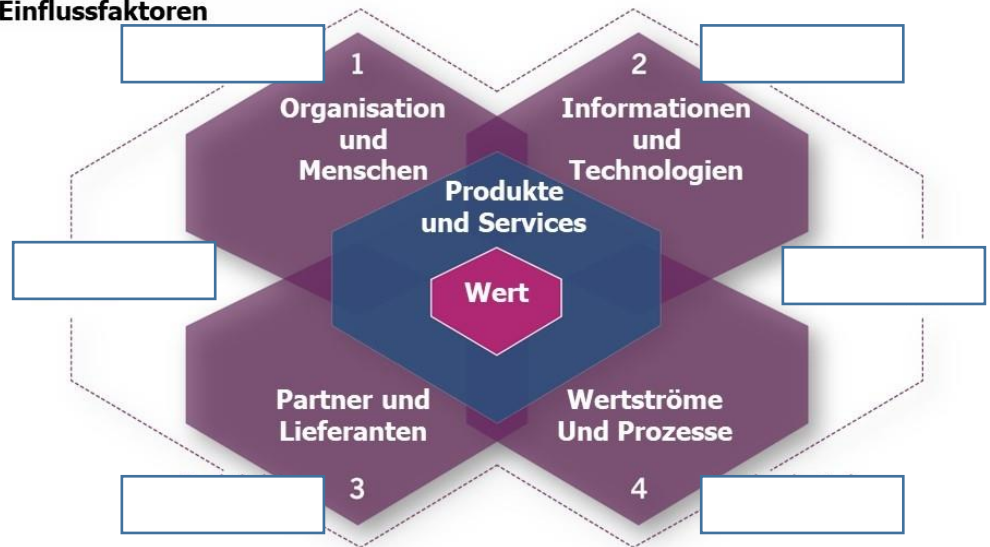


Das Management dieser 4 Dimensionen ist die Basis für das Service Value System .

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE VIER DIMENSIONEN

Einflussfaktoren



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE VIER DIMENSIONEN

Die ganzheitliche Sicht



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE VIER DIMENSIONEN

Organisationen und Menschen (Personen)

Die Wirksamkeit einer Organisation kann nicht allein durch eine formell etablierte Struktur oder ein Autoritätssystem gewährleistet werden.

Die Organisation braucht auch eine Kultur, die ihre Ziele unterstützt, und das richtige Maß an Kapazität und Kompetenz unter ihren Mitarbeitern. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass die Führer der Organisation Werte fördern und vertreten, die die Menschen motivieren, auf wünschenswerte Weise zu arbeiten.



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 – DIE VIER DIMENSIONEN

Informationen und Technologie

Wie bei den anderen drei Dimensionen, gilt Information und Technologie sowohl für das Service-Management als auch für die zu verwaltenden Dienstleistungen.



Zu den Technologien, die das Service-Management unterstützen, gehören Workflow-Management-Systeme, Wissensdatenbanken, Warensysteme, Kommunikationssysteme und Analysewerkzeuge. Das Dienstleistungsmanagement profitiert zunehmend von der Entwicklung der Technik.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE VIER DIMENSIONEN

Informationen und Technologie

Die Informationsarchitektur der verschiedenen Dienste muss gut verstanden und kontinuierlich optimiert werden.

Kriterien wie Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit, Zugänglichkeit, Aktualität, Genauigkeit und Relevanz der bereitgestellten Informationen sind zu berücksichtigen.

Auch die Herausforderungen des Informationsmanagements, wie sie sich aus den Sicherheits- (Schutz und Archivierung) und Compliance-Anforderungen ergeben, stehen im Mittelpunkt dieser Dimension.



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 – DIE VIER DIMENSIONEN

Partner und Lieferanten

Jede Organisation und jeder Dienst hängt in gewissem Maße von den Dienstleistungen anderer Organisationen ab.

Beziehungen zwischen Organisationen können verschiedene Ebenen der Integration und Formalität beinhalten.



Strategische Überlegungen, Ressourcenkritikalität und Kostenaspekte spielen ebenfalls eine wichtige Rolle.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE VIER DIMENSIONEN

Wert-Ströme und Prozesse

Wie die anderen Dimensionen sind auch die Wertströme und Prozessdimensionen sowohl für das Service Value System (SVS) im Allgemeinen als auch für spezifische Produkte und Dienstleistungen anwendbar.

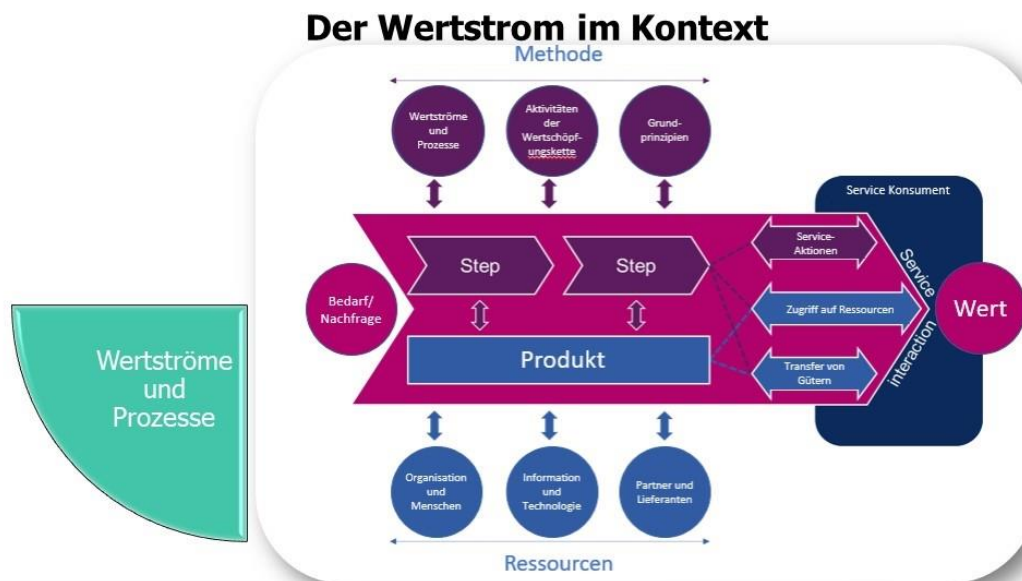


In beiden Kontexten definieren Wertströme die Aktivitäten, Arbeitsabläufe, Kontrollen und Verfahren, die notwendig sind, um vereinbarte Ziele zu erreichen.

Die Dimension konzentriert sich darauf, welche Aktivitäten die Organisation unternimmt und wie sie organisiert werden, sowie darauf, wie die Organisation sicherstellt, dass sie die Wertschöpfung für alle Beteiligten effizient und effektiv ermöglicht.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DER WERT STROM IM KONTEXT



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE WERTSCHÖPFUNGSKETTE ALS BETRIEBSMODELL

ITIL gibt Unternehmen, die als Dienstleister tätig sind, ein
das alle wichtigen Tätigkeiten abdeckt, die für eine effektive Verwaltung von
Produkten und Dienstleistungen erforderlich sind.

(Das Thema wird als Bestandteil des Service-Wert-Systems noch detaillierter behandelt)

Das Betriebsmodell der Dienstleistungswertkette ist generisch.

In der Praxis kann es jedoch verschiedenen Mustern folgen, die als Wertströme bezeichnet werden.

Hinweis:

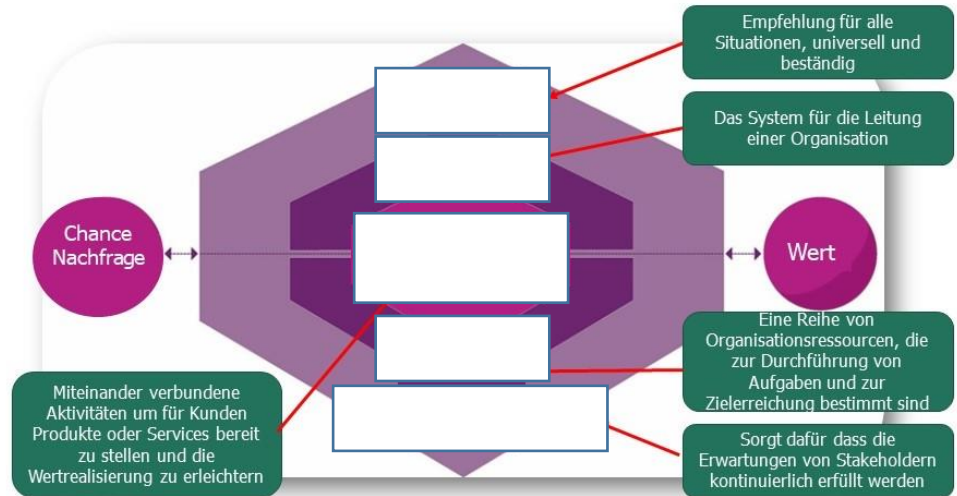
Ein Wertstrom ist eine Reihe von Schritten, die eine Organisation nutzt, um Produkte und Dienstleistungen an einen Service-Verbraucher zu erstellen und zu liefern. Ein Wertstrom ist eine Kombination der Aktivitäten der Wertschöpfungskette der Organisation.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DAS SERVICE WERT SYSTEM (SVS)

Das ITIL-Service-Wertsystem mit seinen 5 Komponenten

Zeigt, wie die Komponenten und Aktivitäten zusammenarbeiten. Jede Komponente wird auch durch Continuous Improvement unterstützt



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DAS SERVICE WERT SYSTEM (SVS)

Das ITIL-Service-Wert- System

Damit das Service-Management richtig funktioniert, muss es als System etabliert sein.

Das ITIL SVS (Service Value System = Service Wert System) beschreibt die

Inputs zu diesem System (Chance und Nachfrage), die
Elemente dieses Systems (Organisationsführung, Service-Management, kontinuierliche Verbesserung), die
Fähigkeiten und **Ressourcen** der Organisation und die
Ergebnisse (Erreichen von Organisationszielen) und
Wert für die Organisation, ihre Kunden und andere Stakeholder.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DAS SERVICE WERT SYSTEM (SVS)



Das ITIL Service Value System (SVS) beschreibt, wie alle Komponenten und Aktivitäten der Organisation als System zusammenwirken, um Wertschöpfung zu ermöglichen.

Diese Komponenten und Aktivitäten, zusammen mit den Ressourcen der Organisation, können in mehreren Kombinationen flexibel zusammen gesetzt und neu konfiguriert werden, wenn sich die Umstände ändern.

*Das erfordert jedoch die **Integration** und **Koordination** von Aktivitäten, Praktiken, Teams, Behörden und Verantwortlichkeiten, und alle beteiligten Parteien, um wirklich effektiv zu sein.*

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DAS SERVICE WERT SYSTEM (SVS)

Eine isolierte Organisation kann nicht schnell handeln, um Chancen zu nutzen oder die Nutzung von Ressourcen innerhalb der Organisation zu optimieren

Aufgrund der eingeschränkten Sichtbarkeit und vieler versteckter Agenden ist sie oft nicht in der Lage, wirksame Entscheidungen über Veränderungen zu treffen.

Praktiken können auch zu Silos werden.

Die Architektur des ITIL SVS ermöglicht gezielt Flexibilität und verhindert isoliertes Arbeiten.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DAS SERVICE WERT SYSTEM (SVS)

Die Aktivitäten der Dienstleistungswertkette und die Praktiken im SVS

—

—

—

—

—



- Agile
- DevOps
- Lean
- traditionelles Prozessmanagement
- Projektmanagement

mit einem flexiblen, wertorientierten Betriebsmodell.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - AGILE UND DEVOPS

ITIL, Agile und DevOps

Agile

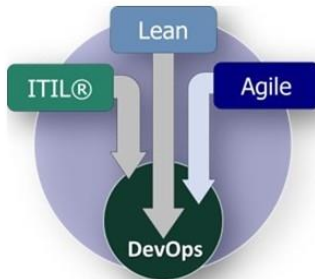
Agile ist eine Methodik, die sich auf die Lieferung und Entwicklung der Anforderungen von kleinen Teams konzentriert.

Es handelt sich um einen zeitgebundenen, flexiblen und anpassungsfähigen Ansatz für die IT-Arbeit, der eine schnelle Reaktion auf Veränderungen ermöglicht. Agile Arbeitsweisen geben Entwicklungsteams Autonomie und ermöglichen ihnen, sich selbst zu organisieren, und die Methodik fördert die Zusammenarbeit zwischen Kunden, Nutzern und Entwicklungsteams bei jeder Gelegenheit.

DevOps

(ausgeschrieben: DeveloperOperations, die Abstimmung zwischen diesen Bereichen)

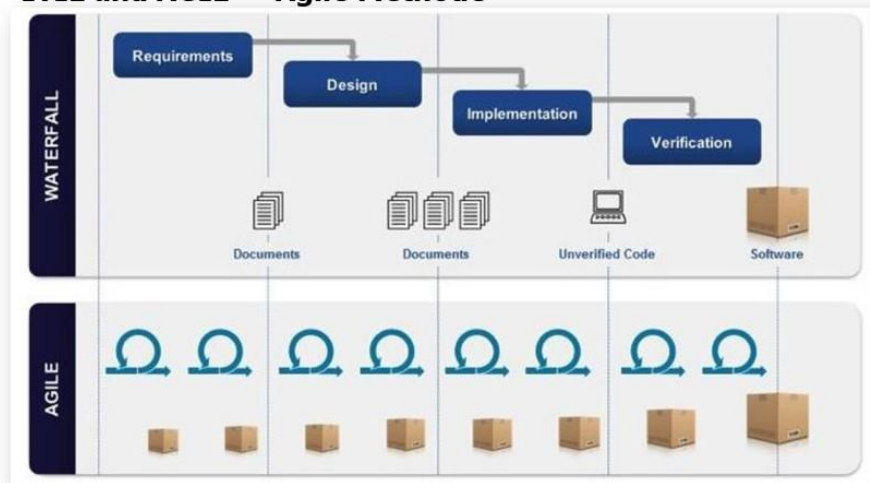
DevOps konzentriert sich auf den Prozess der Bereitstellung von Software für Life-Umgebungen, mit dem Schwerpunkt auf der Vereinheitlichung von technischen Operationen und Lieferung.



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 UND AGILE

ITIL und AGIL - Agile Methode

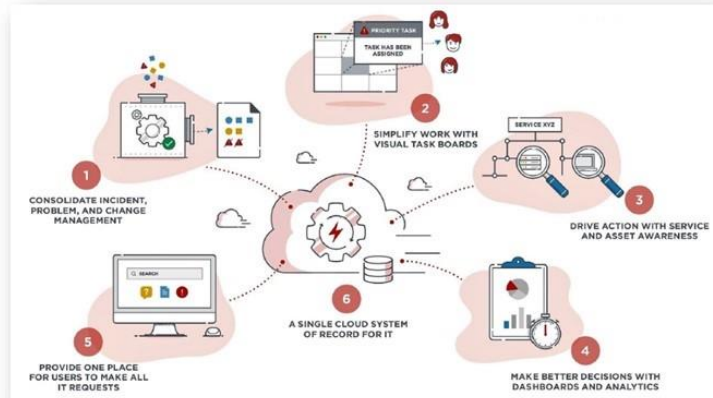


Für Ihre Notizen

ITIL und AGIL - Agile Methode

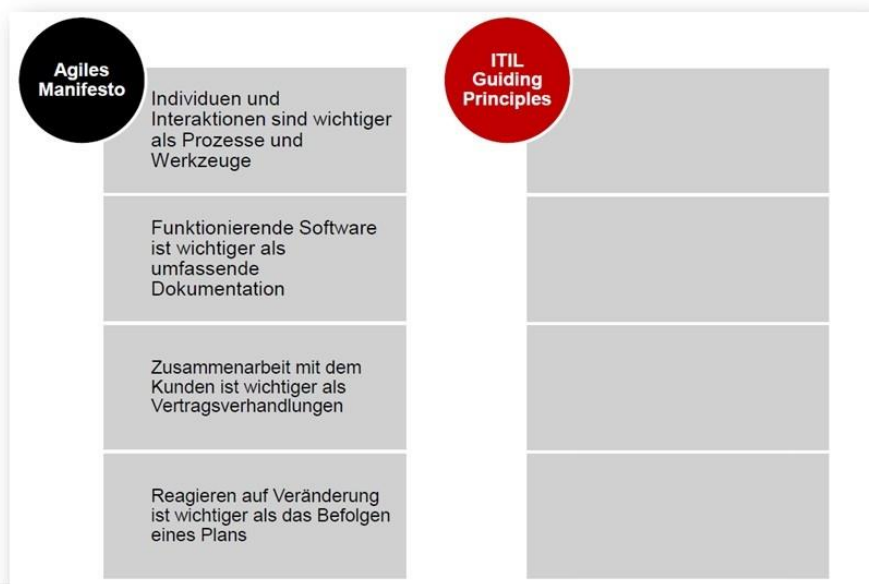
ITIL ergänzt agile Teams um Effektivität, Effizienz im Service-Kontext sicher zu stellen.

Agile Methoden und ITIL teilen sich diverse (ITIL® 4) Praktiken.



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 UND AGILE



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE GRUNDPRINZIPIEN, TEIL 1 IM SVS

Die Grundprinzipien



Ein **Grundprinzip**
ist eine Empfehlung,
die eine
Organisation in allen
Situationen leitet.

*Die Grundprinzipien verkörpern
die Kernbotschaften von ITIL
und des Service-Managements
im Allgemeinen und
unterstützen erfolgreiche
Aktionen und gute
Entscheidungen aller Art und
auf allen Ebenen.*

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE GRUNDPRINZIPIEN, TEIL 1 IM SVS

Die Grundprinzipien - Interaktion

Es ist wichtig zu erkennen, dass die Grundprinzipien miteinander interagieren und voneinander abhängig sind.



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE GRUNDPRINZIPIEN, TEIL 1 IM SVS

Die Grundprinzipien

Diese Prinzipien spiegeln sich auch in vielen anderen Rahmenbedingungen, Methoden, Standards, Philosophien, und/oder Wissenskörpern wie Lean, Agile, DevOps und COBIT wieder.

Dadurch können Unternehmen, den Einsatz mehrerer Methoden effektiv in einen Gesamtansatz für das Service-Management integrieren.



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE GRUNDPRINZIPIEN, TEIL 1 IM SVS

1. Grundprinzip:

Fokus auf Wert (Wertorientierung)

- Alles, was die Organisation tut, um direkt oder indirekt den Wert für die Stakeholder abzubilden.



Die Fokussierung auf das Wertprinzip umfasst viele Perspektiven, unter anderem die Erfahrungen von Kunden und Nutzern.

- Stakeholder kennen
- Konsumenten kennen
- Kunden kennen

Regelmäßige Stakeholder- Analyse!



Vervielfältigung oder Weitergabe untersagt

Based on AXELOS ITIL® material. Reproduced under licence from AXELOS.

ITIL® 4 is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE GRUNDPRINZIPIEN, TEIL 1 IM SVS

2. Grundprinzip:

Beginnen wo man steht - (IST-Situation)

-
-

Der aktuelle Zustand sollte untersucht und direkt beobachtet werden, um sicherzustellen, dass er vollständig verstanden wird.

-
-

**) Messungen sind nötig, sollen aber nicht das beobachtete ersetzen, sondern unterstützen.*



Vervielfältigung oder Weitergabe untersagt

Based on AXELOS ITIL® material. Reproduced under licence from AXELOS.

ITIL® 4 is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE GRUNDPRINZIPIEN, TEIL 1 IM SVS

3. Grundprinzip:

Iterativ und mit Feedback weiter machen

Kleinere, überschaubare Abschnitte, zeitnah ausgeführt und abgeschlossen, machen es einfacher, sich stärker auf die einzelnen Aufgaben zu konzentrieren.



ITERATIVE
WEITERENTWICKLUNG
MIT FEEDBACK



©Copyright
AXELOS 2020

Vervielfältigung oder Weitergabe untersagt

Based on AXELOS ITIL® material. Reproduced under licence from AXELOS.

ITIL® 4 is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

Für Ihre Notizen

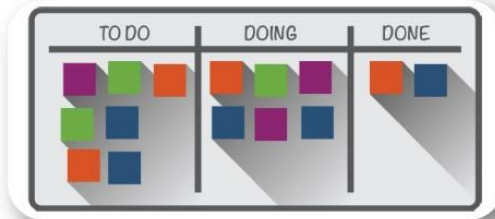
ITIL® 4 - DIE GRUNDPRINZIPIEN, TEIL 1 IM SVS

4. Grundprinzip:

Zusammenarbeit und Förderung der Transparenz (Sichtbarkeit)

-

Das Erreichen von Zielen erfordert Information, Verständnis und Vertrauen. Arbeit und Konsequenzen sollten sichtbar gemacht, versteckte Agenden vermieden und Informationen so weit wie möglich ausgetauscht werden.



ZUSAMMENARBEITEN UND
TRANSPARENZ FÖRDERN



Vervielfältigung oder Weitergabe untersagt

Based on AXELOS ITIL® material. Reproduced under licence from AXELOS.

ITIL® 4 is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE GRUNDPRINZIPIEN, TEIL 1 IM SVS

5. Grundprinzip:

Ganzheitlich denken und arbeiten

-
-
-
-

GANZHEITLICH DENKEN
UND ARBEITEN



Vervielfältigung oder Weitergabe untersagt

Based on AXELOS ITIL® material. Reproduced under licence from AXELOS.

ITIL® 4 is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE GRUNDPRINZIPIEN, TEIL 1 IM SVS

6. Grundprinzip:

Auf Einfachheit und Praktikabilität achten



Halten Sie es einfach und praktisch

•

Nicht für jede Ausnahme eine Lösung finden!

AUF EINFACHHEIT UND
PRAKTIKABILITÄT ACHTEN



Copyright
AXELOS 2020

Vervielfältigung oder Weitergabe untersagt

Based on AXELOS ITIL® material. Reproduced under licence from AXELOS.

ITIL® 4 is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

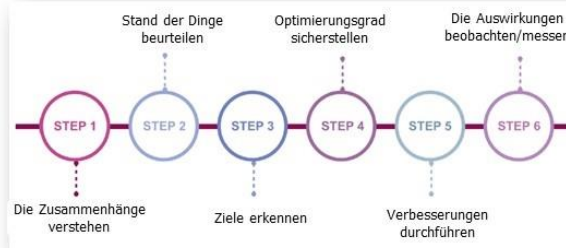
Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE GRUNDPRINZIPIEN, TEIL 1 IM SVS

7. Grundprinzip:

Optimieren und automatisieren

- Optimieren und automatisieren Sie Ressourcen aller Art, insbesondere die Personalabteilung, so gut wie möglich.
Beseitigen Sie alles, was wirklich verschwenderisch ist, und setzen Sie Technologie ein, um das zu erreichen, wozu sie in der Lage ist.



OPTIMIEREN UND
AUTOMATISIEREN



Copyright
AXELOS 2020

Vervielfältigung oder Weitergabe untersagt

Based on AXELOS ITIL® material. Reproduced under licence from AXELOS.

ITIL® 4 is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - GOVERNANCE, TEIL 2 IM SVS

Governance

Es geht um Autorität, Leitung, Delegierung von Befugnissen, Aufsicht über die verschiedene Ebenen einer Organisation, mit dem Ziel, sich auf gemeinsame Ziele auszurichten und ständig zu verbessern.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE WERTSCHÖPFUNGSKETTE, TEIL 3 IM SVS

Service-Wertschöpfungskette (Service Value Chain - SVC)

Es zeigt die wichtigsten Aktivitäten, die notwendig sind, um auf die Nachfrage zu reagieren und die Wertschöpfung durch die Erstellung und Verwaltung von Produkten und Dienstleistungen zu erleichtern.

Die Service-Wertschöpfungskette umfasst sechs Aktivitäten, die zur Schaffung von Produkten und Dienstleistungen und damit zum Wert führen.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE WERTSCHÖPFUNGSKETTE, TEIL 3 IM SVS

Die sechs Aktivitäten der Wertschöpfungskette

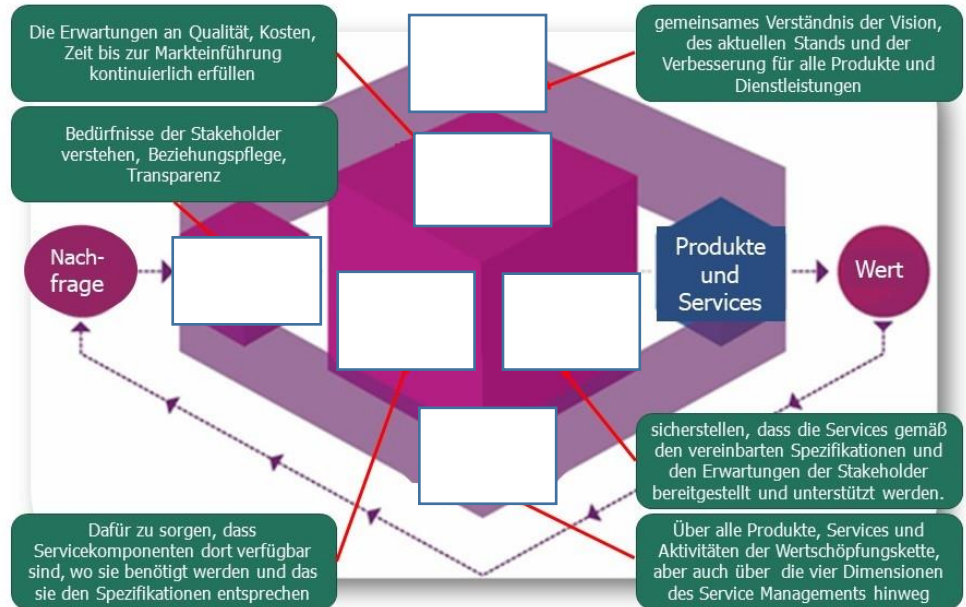
-
-
-
-
-
-



Jede Aktivität trägt zur Wertschöpfungskette bei, indem sie bestimmte Inputs in Outputs umwandelt.

Für Ihre Notizen

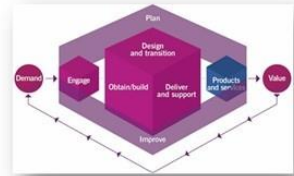
ITIL® 4 - DIE WERTSCHÖPFUNGSKETTE, TEIL 3 IM SVS



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE WERTSCHÖPFUNGSKETTE, TEIL 3 IM SVS

Planung



Hinweis:

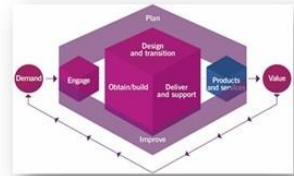
Ziel von Planung in der Wertschöpfungskette ist es, ein gemeinsames Verständnis der Vision, des aktuellen Status und der Verbesserungsrichtung für alle vier Dimensionen und alle Produkte und Dienstleistungen im gesamten Unternehmen zu gewährleisten.

Die Grafik stellt im Zentrum die Aktivitäten der Wertschöpfungskette dar, wobei die Begriffe: **Nachfrage**, **Produkte**, **Services** und **Wert** Komponenten sind, die Input/Output für die Wertschöpfungskette definieren.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE WERTSCHÖPFUNGSKETTE, TEIL 3 IM SVS

Verbesserung



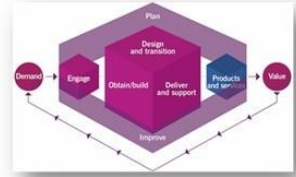
Hinweis:

Ziel von Verbesserung in der Wertschöpfungskette ist es, die kontinuierliche Verbesserung der Produkte, Dienstleistungen und Praktiken über alle Aktivitäten der Wertschöpfungskette und die vier Dimensionen des Dienstleistungs-managements hinweg zu gewährleisten.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE WERTSCHÖPFUNGSKETTE, TEIL 3 IM SVS

Engagement



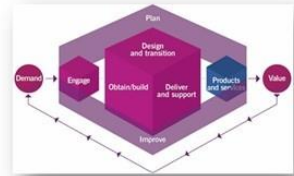
Hinweis:

Ziel von Engagement in der Wertschöpfungskette ist es, ein gutes Verständnis der Bedürfnisse der Stakeholder, Transparenz und kontinuierliches Engagement und gute Beziehungen zu allen Beteiligten zu vermitteln.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE WERTSCHÖPFUNGSKETTE, TEIL 3 IM SVS

Design und Transition



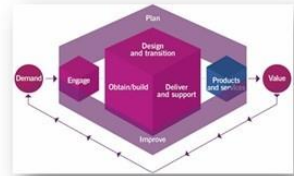
Hinweis:

Ziel von Design- und Transition in der Wertschöpfungskette ist es, sicherzustellen, dass Produkte und Dienstleistungen den Erwartungen der Stakeholder an Qualität, Kosten und Markteinführungszeit kontinuierlich entsprechen.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE WERTSCHÖPFUNGSKETTE, TEIL 3 IM SVS

Erhalten und Erstellen



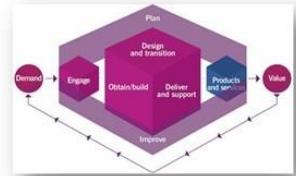
Hinweis:

Ziel von Erhalten/Erstellen in der Wertschöpfungskette ist es, sicherzustellen, dass Servicekomponenten verfügbar sind, wann und wo sie benötigt werden, und die vereinbarten Spezifikationen zu erfüllen.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE WERTSCHÖPFUNGSKETTE, TEIL 3 IM SVS

Bereitstellung und Support



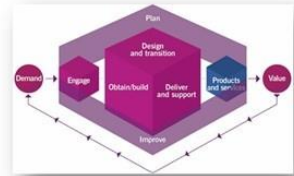
Hinweis:

Ziel von Bereitstellung und Support in der Wertschöpfungskette ist es, sicherzustellen, dass Dienstleistungen nach vereinbarten Spezifikationen und den Erwartungen der Stakeholder erbracht und unterstützt werden.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - CONTINUAL IMPROVEMENT, TEIL 4 IM SVS

Kontinuierliche Verbesserung (Continual Improvement) CI



Continual Improvement- Aufgaben werden in allen Bereichen einer Organisation und auf allen Ebenen, von der strategischen, bis zur operativen Ebene, ausgeführt.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

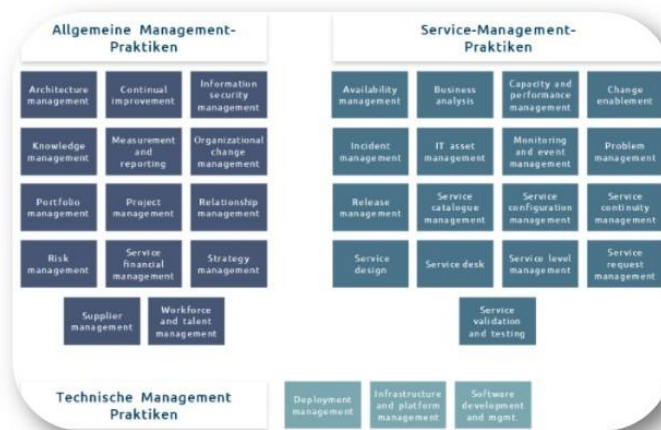
Die Praktiken:

14 allgemeine
Managementpraktiken

17 Service-Management
Praktiken

3 technische
Managementpraktiken,

34 Praktiken

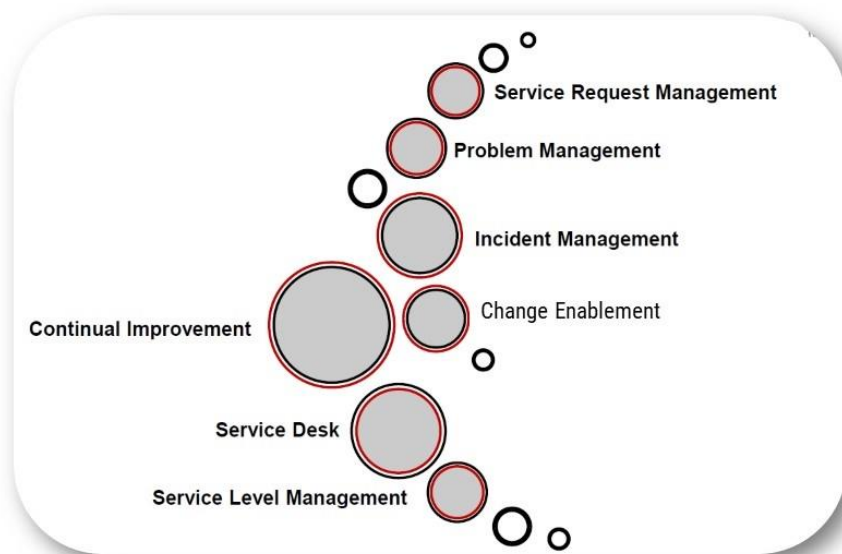


Übersicht der Praktiken

Alle Praktiken unterliegen den vier Dimensionen des Service-Managements!

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Hinweis:

In ITIL ist eine Managementpraxis eine Reihe von organisatorischen Ressourcen, die für die Durchführung von Arbeiten oder die Erreichung eines Ziels bestimmt sind.

Die Ursprünge der Praktiken sind:

Allgemeine Managementpraktiken

wurden für das Dienstleistungsmanagement aus allgemeinen Geschäftsbereichen übernommen und angepasst.

Die Service-Management-Praktiken

wurden in der Dienstleistungsbranche und in der ITSM-Industrie entwickelt.

Die technischen Managementpraktiken

wurden von den Bereichen Technologiemanagement für das Service-Management angepasst, indem sie ihren Fokus von Technologielösungen auf IT-Dienstleistungen ausweiteten oder verlagerten.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Continual Improvement (kontinuierliche Verbesserung)

Zweck und Aktivität:

- Anpassen der Praktiken an sich ändernde Geschäftsanforderungen
- Identifizieren von Verbesserungspotential

-
-
-
-

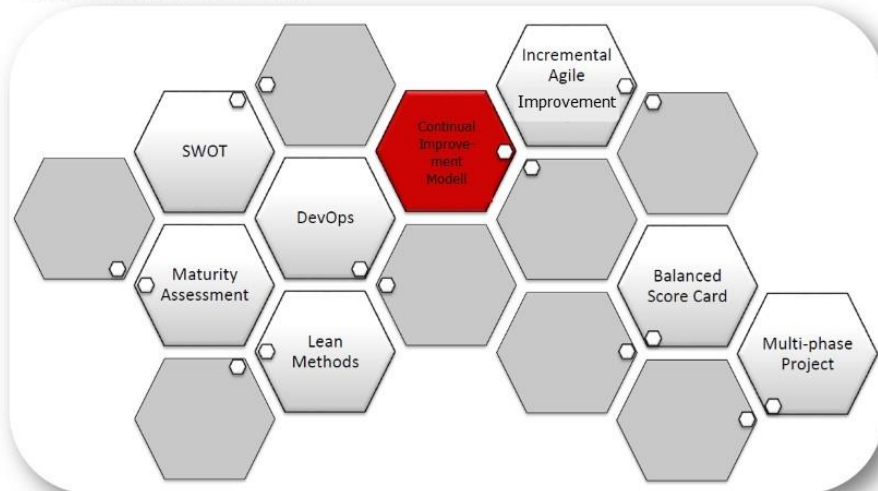


Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Continual Improvement

Methoden und Techniken

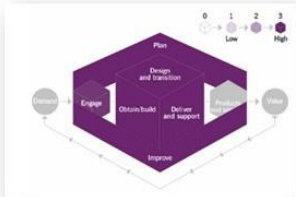


Für Ihre Notizen

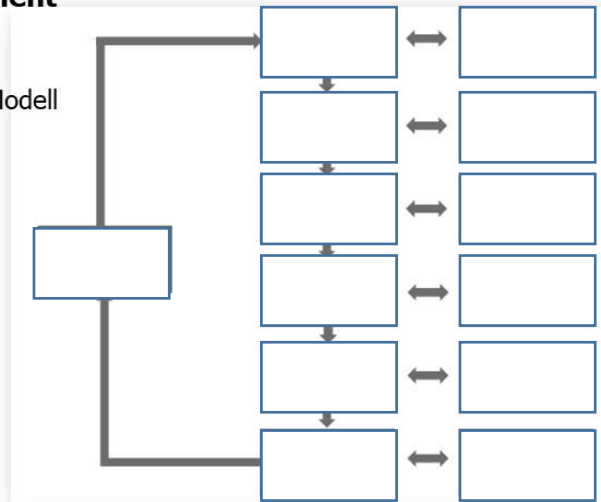
ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Continual Improvement

Das
Continual Improvement Modell



Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Service Level Management

Zweck:

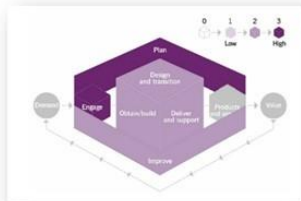
Geschäftsbezogene Ziele der Service-Erbringung festlegen und anhand der Ziele bewerten, überwachen und managen.



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Service Level Management



Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten



Für Ihre Notizen

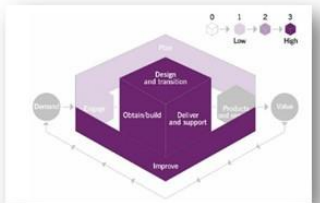
ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Change Enablement (Veränderungssteuerung)

Zweck:

Anzahl der erfolgreichen Service- und Produktänderungen maximieren
Sicherstellen, dass:

- Risiken richtig bewertet werden
- Änderungen genehmigt werden
- Change Schedule „gemanaged“ wird.



Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten

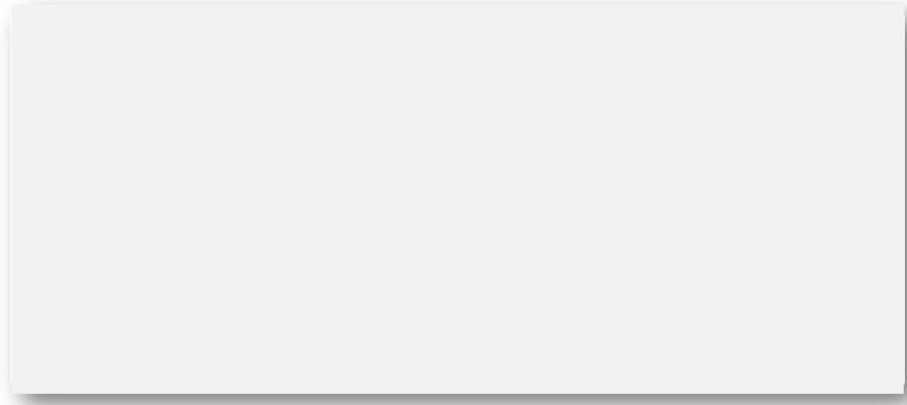


Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Change Enablement

Hinzuführen, modifizieren oder entfernen eines Elements , das direkte oder indirekte Auswirkungen auf Services haben könnte



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Change Enablement

Der Umfang und die Art und Weise, wie mit Änderungen umgegangen werden soll, muss vom Unternehmen (Provider) festgelegt werden.

Das **Change Advisory Board (CAB)** setzt sich aus den Vertretern (Entscheidern) der IT und des Business zusammen.

Hier werden Veränderungen/Anpassungen besprochen, die sich auf die Bereitstellung von Services/Dienstleistungen auswirken.

Für Notfälle muss eine schnellere Entscheidung getroffen werden.

Ein reduziertes Gremium ggf. eine Einzelperson bildet für entsprechend bezeichnete Vorgänge ein **Emergency Change Advisory Board (ECAB)**.

Die allgemeine **Authority** ist ansonsten eine separate Rolle, die in der Regel bei Entscheidern in einer höheren Ebene des Business angesiedelt ist.

Für Ihre Notizen

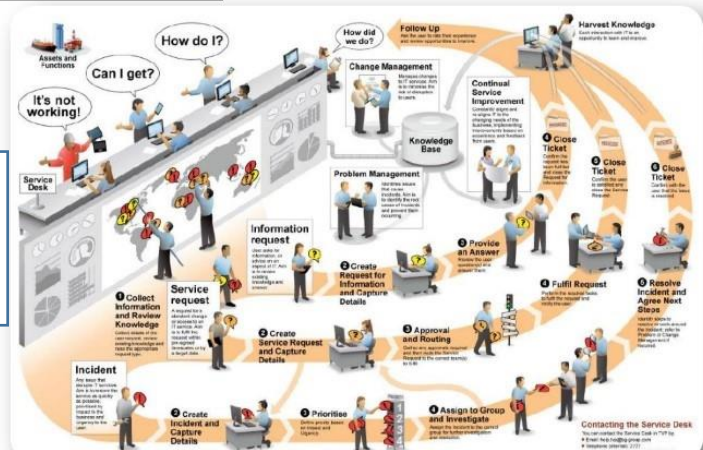
ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Service Desk - Zentrale Anlaufstelle

Zweck:

Erfassung von:

-
-
-



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Der Zweck der Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach der Lösung von Incidents und Service Requests. Es sollte auch der Eintrittspunkt und Single Point of Contact für den Service Provider mit allen seinen Anwendern sein.

Service Desk - Zentrale Anlaufstelle

Aktivitäten:

Unterstützung für „Mensch und Unternehmen“

- Nachfrage nach Unterstützung und Lösung verstehen

Praktisches Verständnis der gesamten Organisation

- Geschäftsprozesse
- Service-Konsumenten (Nutzer)

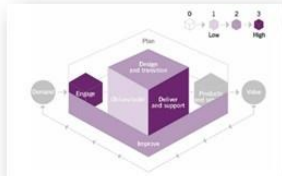
Service Desk ist der Host der Praktiken

- Service Request Management
- Incident Management

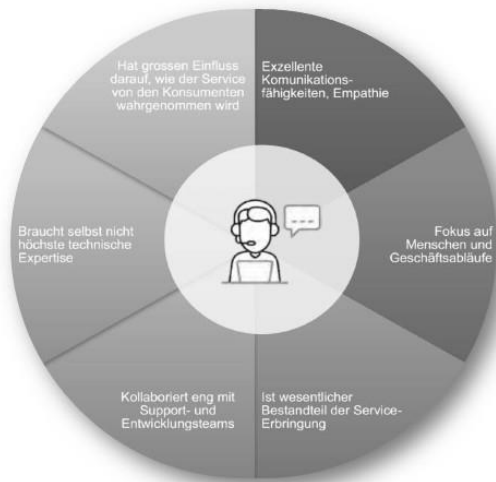
Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Service Desk - Zentrale Anlaufstelle



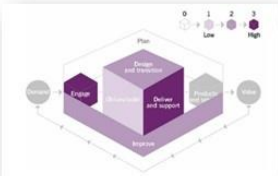
Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten



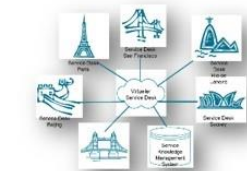
Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Service Desk - Arten



Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten



Virtueller Service Desk
(über die Orte in einem Land oder weltweit verteilt)



Follow the Sun
(Wie bei virtuell, nur grundsätzlich weltweit)

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Service Request Management (Management von Anfragen)

Zweck:

Abwickeln von Anfragen gemäß einem definierten Prozess bzw. Workflow

- Initiierung
- Genehmigung
- Ausführung
- Steuerung

Es gibt sehr einfache Requests (Bitte um Information) aber auch komplexe, die das Zusammenspiel mehrerer Akteure erfordert

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Service Request Management

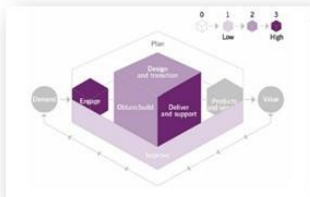
Arten von Requests



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Service Request Management - Richtlinie



Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Incident Management (IT-Störungsmanagement)

Zweck:

„Schnellstmögliche“ (Grundlage ist auch das SLA) Wiederherstellung der Service-Erbringungsbereitschaft

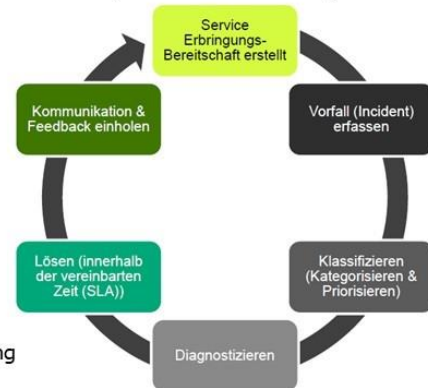
Definitionen:

• Service-Versagen

- nicht Erbringung eines Service gemäß Vereinbarung
- Reduzierte oder Ausfall der Service-Erbringungsbereitschaft

• Vorfall (Incident)

- Ungeplante Unterbrechung einer Dienstleistung oder Qualitätsminderung



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Problem Management

Zweck

- Reduzieren der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Auswirkung von spezifischen Incidents mittels Beheben der potentiellen Ursachen (Fehler)

Problem

Workaround

- Lösung, die die Auswirkungen von Incidents oder Problemen reduziert oder beseitigt, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar ist (Hilfslösung)

Einige Workarounds reduzieren die Wahrscheinlichkeit von Incidents

Known Error

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Problem Management Phasen



Three horizontal gray bars, each representing a phase of the Problem Management process. The bars are stacked vertically and have rounded ends.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Problem Management Beziehungen zu anderen Praktiken

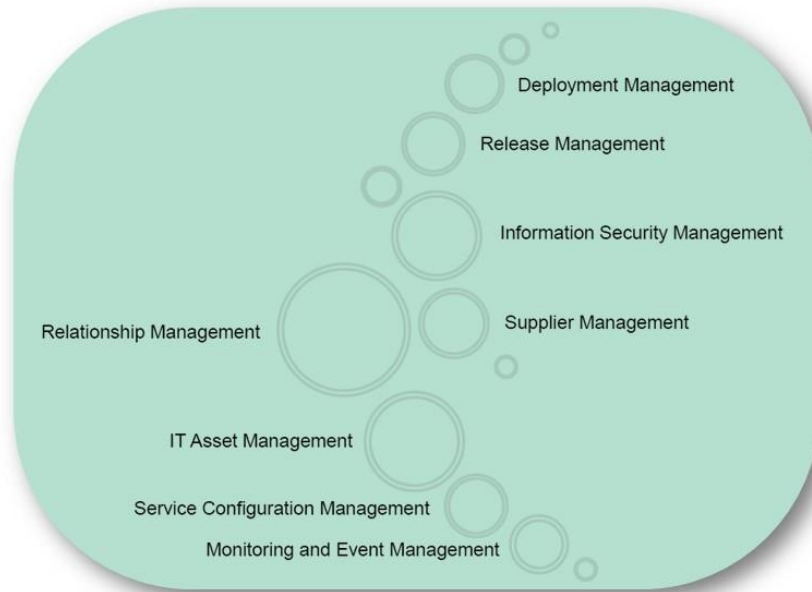


Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Relationship Management (Beziehungsmanagement)

Zweck:

Schlüsselaktivitäten:

- Bedürfnisse der Interessengruppen verstehen
- Beziehung zwischen dem Unternehmen und den Interessengruppen aufbauen
- Prioritäten für neue oder geänderte Services und Produkte festlegen
- Beschwerden und Eskalationen von Interessengruppen sorgfältig behandeln
- Services und Produkte auf die Bedürfnisse der Kunden ausrichten (Wertschöpfungskette)

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Relationship Management

Hinweis:

Ziel der Praxis des Relationship Managements ist es, die Verbindungen zwischen der Organisation und ihren Stakeholdern auf strategischer und taktischer Ebene herzustellen und zu pflegen.

Dazu gehört die Identifizierung, Analyse, Überwachung und kontinuierliche Verbesserung der Beziehungen mit und zwischen den Interessengruppen.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

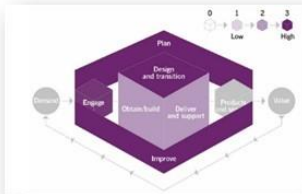
Relationship Management

Die Dienstleister konzentrieren sich natürlich auf ihre Beziehungen zu den Service-Konsumenten (Sponsoren, Kunden und Nutzer).

Es handelt sich um eine sehr wichtige Interessengruppen.

Organisationen sollten sicherstellen, dass sie ihre Beziehungen zu verschiedenen Interessengruppen verstehen und verwalten. (sowohl intern als auch extern.)

Die Praxis des Beziehungsmanagements sollte für alle relevanten Parteien gelten.



Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Supplier Management (Lieferantenmanagement)

Zweck:

-
-



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Supplier Management

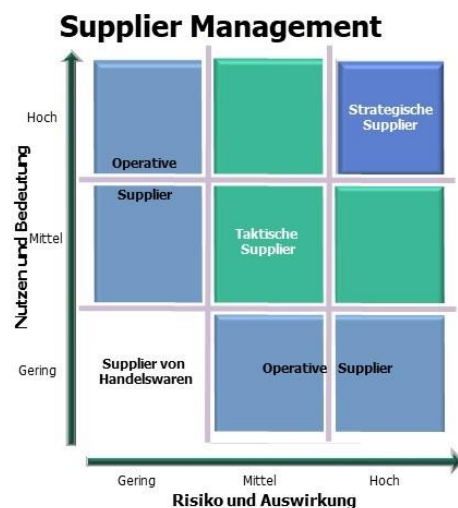
Hinweis:

Ziel der Lieferantenmanagementpraxis ist es, sicherzustellen, dass die Lieferanten und deren Leistungen der Organisation angemessen verwaltet werden, um die nahtlose Bereitstellung von Qualitätsprodukten und Dienstleistungen zu unterstützen.

Dazu gehört auch, engere, kooperativere Beziehungen mit wichtigen Lieferanten zu knüpfen, um neuen Wert aufzudecken und zu realisieren und das Risiko des Scheiterns zu verringern.

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS



Supplier-Kategorisierung

Strategisch

/ Bei wichtigen partnerschaftlichen Beziehungen, in denen das obere Management vertrauliche strategische Informationen zur Realisierung weitergeben muss (z.B. weltweiter Netzwerkservice).

Taktisch

/ Bei Beziehungen, die bedeutende kommerzielle Aktivitäten und geschäftliche Interaktionen erfordern (z.B. Wartung von Hardware, Behebung von Serverausfällen).

Operativ

/ Bei Suppliern von operativen Produkten oder Services (z.B. intern genutzter IT Service).

Handelswaren

/ Bei Suppliern, die geringwertige und/oder sofort lieferbare Produkte und Services anbieten (z.B. Tonerlieferant).

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Information Security Management (Mgmt der Informationssicherheit)

Zweck:

Schutz der Informationen einer Organisation

Verständnis der Risiken:

- **Vertraulich**
- **Verfügbar**
- **Integer**
- Authentisch

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

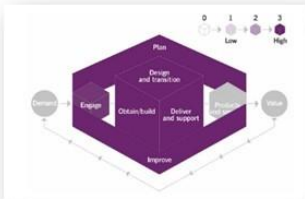
Information Security Management

Informationssicherheit ist entscheidend abhängig vom Verhalten der Menschen im gesamten Unternehmen.

Viele Prozesse und Verfahren sind erforderlich, um das Information Security Management zu unterstützen.

Dazu gehören:

- Ein Prozess zur Informationssicherheit
- Ein Risikomanagementprozess
- Ein Review- und Auditprozess
- Ein Identitäts- und Zugriffsmanagement-Prozess
- Eventmanagement
- Verfahren für Penetrationstests, Schwachstellen- Scannen etc.
- Verfahren für die Verwaltung von Änderungen im Zusammenhang mit der Informationssicherheit, wie zum Beispiel Änderungen an der Firewall-Konfiguration.



Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Risiko- Analyse und Management

Definition:

Risiko

Ein mögliches Ereignis, das Schaden oder Verlust verursachen oder die Erreichung von Zielen erschweren könnte.

Wird meist als Ungewissheit des Ergebnisses definiert und kann im Zusammenhang mit der Messung der Wahrscheinlichkeit positiver Ergebnisse oder negativer Ergebnisse verwendet werden.

Wie bei den Kosten gibt es zwei Arten von Risiken, die die Verbraucher betreffen:

Risiken, die von einem Verbraucher durch den Service (Teil des Werts) genommen werden.

Risiken, die einem Verbraucher durch den Service auferlegt werden (Risiken der Nutzung der Dienstleistung).

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Risiko- Analyse und Management

Negative Bedrohung:
Keine Akzeptanz auf dem
Fortbildungsmarkt

Positive Chance:
Entwicklung eines
neuen Trends im
Fortbildungsmarkt



*„Nichts geschieht ohne Risiko,
aber ohne Risiko geschieht
auch nichts.“*

„ Wenn ich das Risiko kenne und analysiert habe, kann ich es
managen und gegebenenfalls frühzeitig auf den Eintritt reagieren. "

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

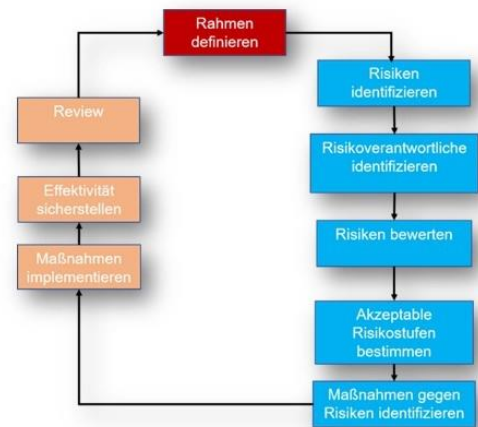
Risiko- Analyse und Management

- **Risiko Analyse**

Befasst sich mit der Informationsbeschaffung zu potentiellen Risiken, damit eine Organisation angemessene Entscheidungen treffen und ein entsprechendes Risikomanagement betreiben kann.

- **Risiko Management**

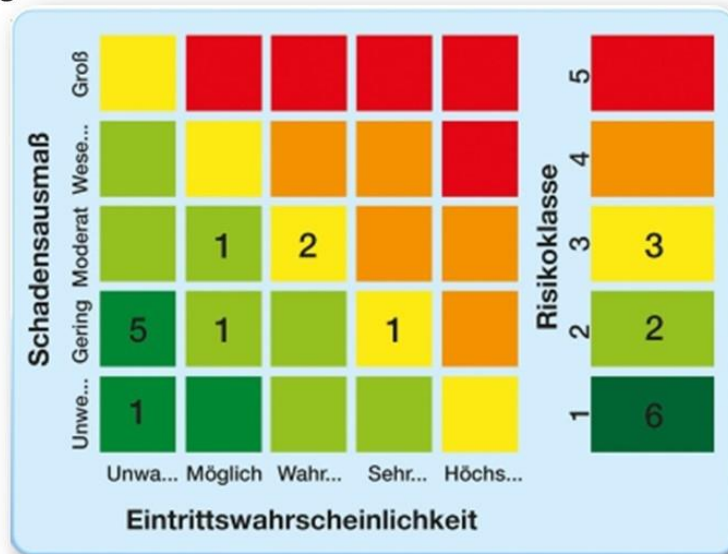
Umfasst die Prozesse zur Überwachung von Risiken und die Einleitung von entsprechenden Maßnahmen zur Behandlung von Risiken. Die Behandlungen von Risiken wird in einer sogenannten Risikomanagementstrategie des Unternehmens definiert.



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Risiko- Analyse und Management



Für Ihre Notizen

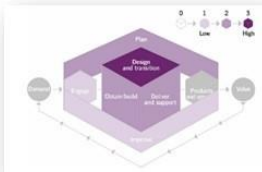
ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Release Management (Versionsverwaltung)

Zweck:

Definition:

Eine Version einer Software oder eines anderen Configuration Items oder eine Sammlung von Configuration Items, die zur Verwendung bereitgestellt wird

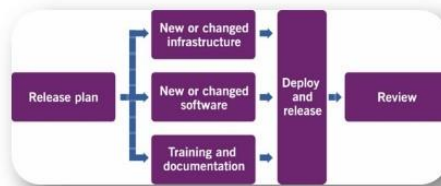


Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten

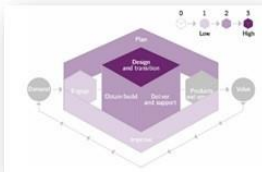
Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

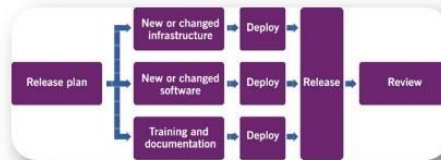
Release Management



Release Management in einem traditionellen Wasserfall-Umfeld



Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten



Release Management in einer Agilen/DevOps Umgebung

Für Ihre Notizen

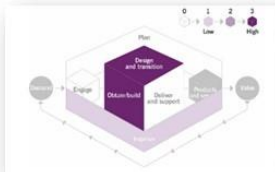
ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Deployment Management (Verteilungsmanagement)

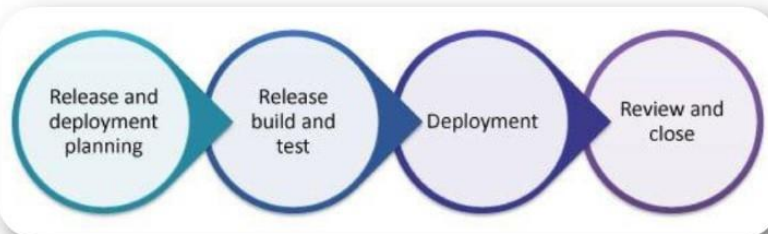
Zweck:

Definition:

Bereitstellung einer Servicekomponente in einer Life-Umgebung



Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten



Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

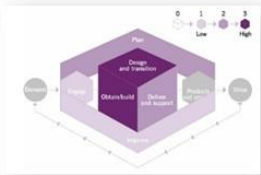
IT Asset Management Management von IT-Anlagegut)

Zweck:

Den gesamten Lebenszyklus aller IT Assets zu planen und zu managen

Definition:

Jede finanziell wertvolle und/oder in der Anlagenbuchhaltung aktivierte IT Komponente



Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten

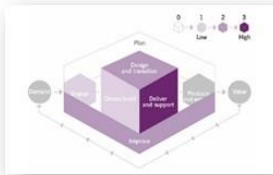
Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Monitoring und Event Management (Überwachung + Ereignisverwaltung)

Zweck:

Definition: (Event)

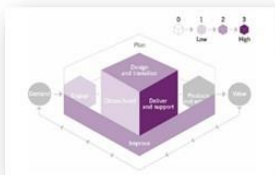


Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - DIE PRAKTIKEN, TEIL 5 IM SVS

Monitoring und Event Management

Informationen - Warnungen - Ausnahmen

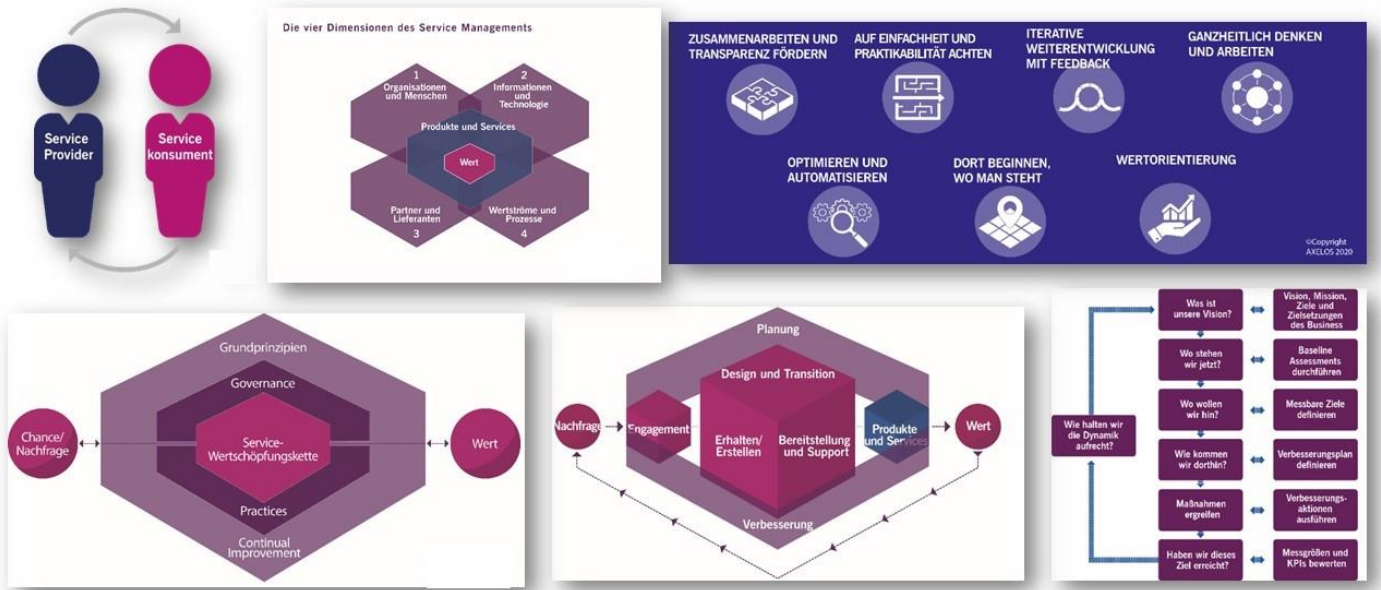


Einflussbereich der Praktik auf Value Chain Aktivitäten

Informationen	30.03.2017 09:48:35	Service Control Manager	7045	Keine
Informationen	30.03.2017 09:48:28	Service Control Manager	7045	Keine
Fehler	30.03.2017 09:47:53	DistributedCOM	10016	Keine
Fehler	30.03.2017 09:47:53	DistributedCOM	10016	Keine
Informationen	30.03.2017 09:47:52	Winlogon	7001	(1101)
Informationen	30.03.2017 09:47:44	TPM-WMI	1026	Keine
Warnung	30.03.2017 09:47:37	DNS Client Events	1014	(1014)
Warnung	30.03.2017 09:47:37	DNS Client Events	1014	(1014)
Informationen	30.03.2017 09:47:36	TPM-WMI	1026	Keine

Für Ihre Notizen

ITIL® 4 - ZUSAMMENFASSUNG



ITIL® 4 - ZERTIFIZIERUNGEN

