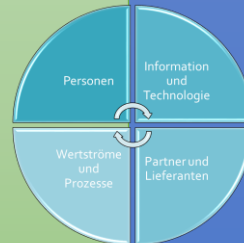


ITIL4® - Kernkomponenten

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.

Continual Improvement unterstützt jede Komponente

Das Service- Wert- System (Service value 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 unterstützen

Iterative Weiterentwicklung mit Feedback

Nicht alles auf einmal umsetzen. Überschaubare Schritte und Aktionen. Kommunikation an Schnittstellen

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. Einfach anfangen

Optimieren und Automatisieren

Überflüssige Komponenten entfernen. 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, wo 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

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 (Control)	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		