



TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

PEOPLECERT ON BEHALF OF  AXELOS

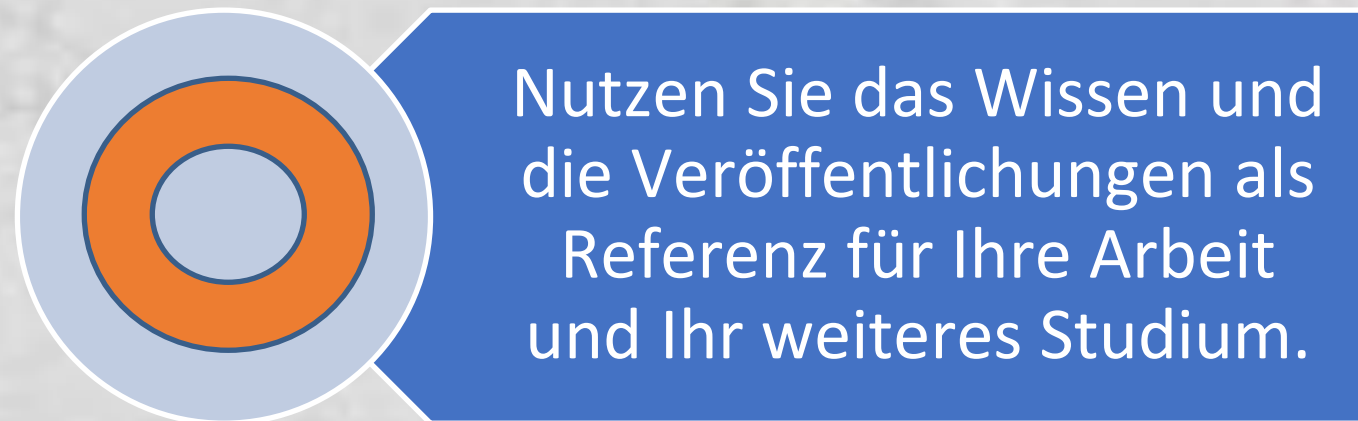
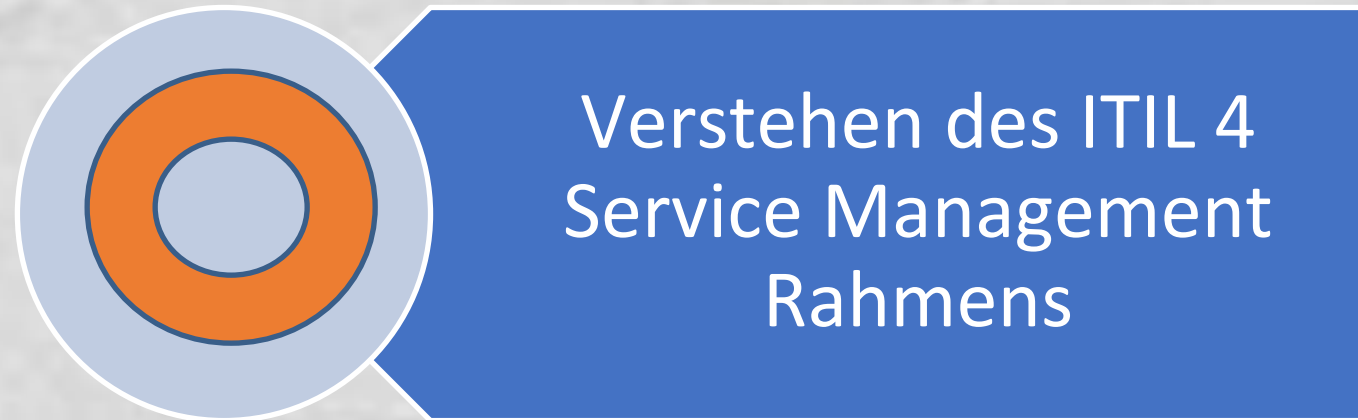
V4

Aktualisierung:
2021-03-21

ITIL® 4 Stiftung

***ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited und wird mit Genehmigung von AXELOS Limited verwendet. Alle Rechte vorbehalten.
Das Swirl™-Logo ist eine Marke von AXELOS Limited und wird mit Genehmigung von AXELOS Limited verwendet. Alle Rechte vorbehalten.***

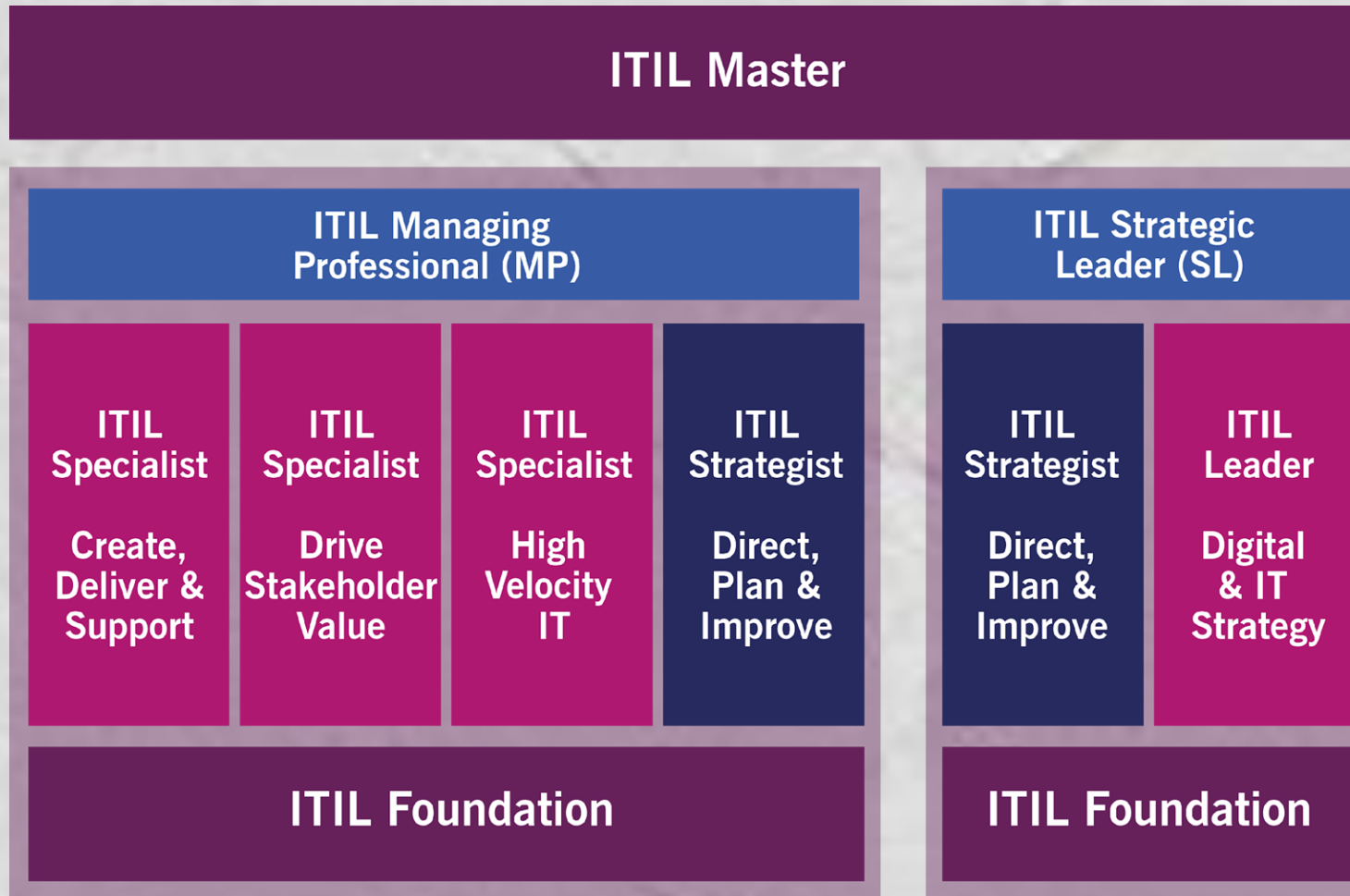
Zweck des Kurses



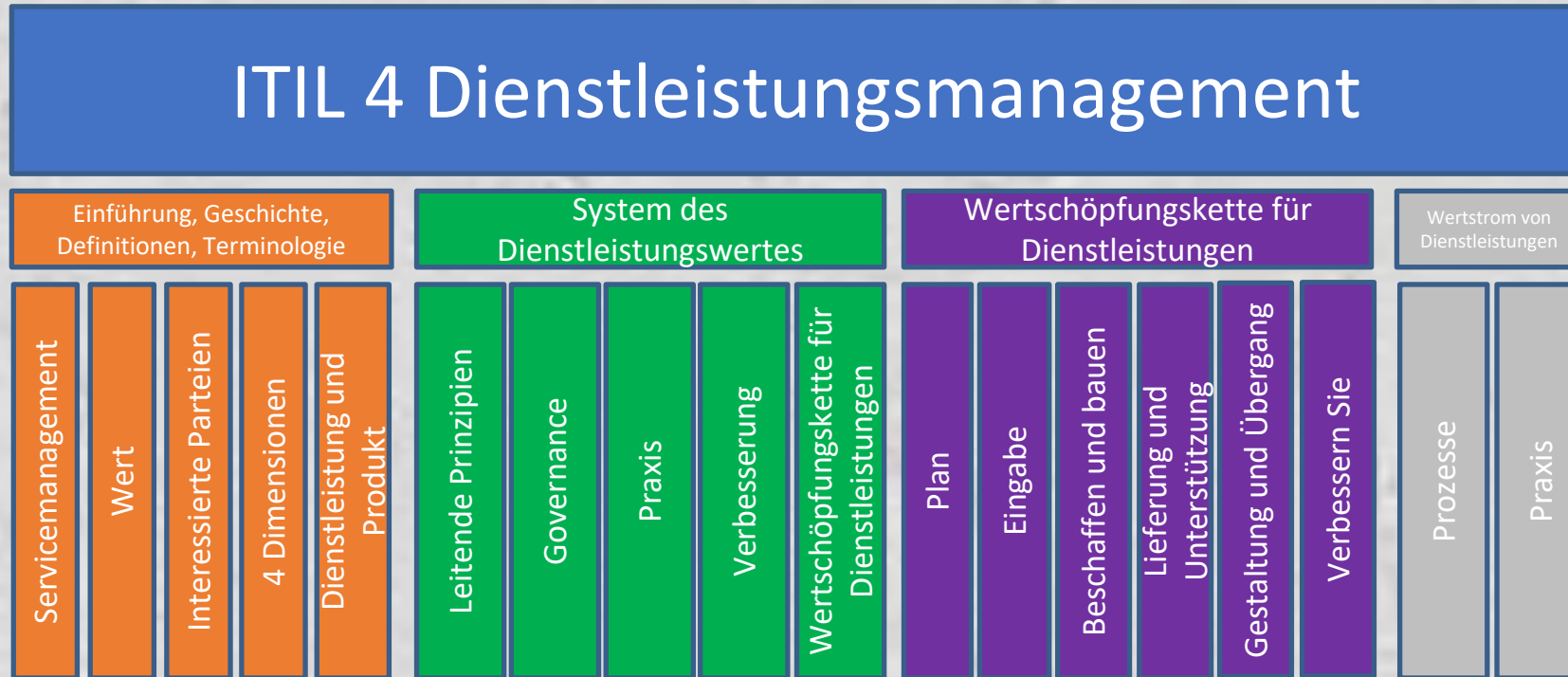
Nach dem Kurs werden Sie Folgendes wissen

- ✓ Schlüsselkonzepte im Dienstleistungsmanagement
- ✓ Wertschöpfung
- ✓ Dienstleistungen und Produkte, Serviceangebote, Serviceverbindungen
- ✓ System des Dienstleistungswertes
- ✓ Wertschöpfungskette für Dienstleistungen
- ✓ Leitlinien
- ✓ Praxis

Lernprozess



Karte von ITIL 4



Treiber



- Optimieren Sie Arbeitsabläufe und verbessern Sie die Zusammenarbeit zwischen IT und Unternehmen.
- Koordinierung und Sicherstellung von Entwurf, Implementierung, Wartung, Änderungen und Behandlung von Zwischenfällen

ITIL in der Welt



ITSMf

- Forum für die Verwaltung von IT-Diensten (ITSMF)
- ITSMf hilft und beeinflusst durch die Beschreibung von Best Practices in der IT-Branche.
- Sie arbeitet eng mit Behörden und Normungsorganisationen in mehreren Ländern zusammen.
- ITSMf wurde 1991 im Vereinigten Königreich gegründet.

Anforderungen an das Dienstmanagement



ISO/IEC 20000 ist eine internationale Norm für das IT-Service-Management.

Die Norm beschreibt die Anforderungen an Dienstanbieter

Alternativen zu ITIL



Alternative Methoden:

- COBIT 5, COBIT 19 - Fokus auf Anforderungen und Governance
- eTOM - für Telekommunikationsbetreiber, vielleicht eine Ergänzung zu ITIL
- Microsoft Operations Framework - wie ITIL
- YASM - Yet Another Service Management

ITIL

ITIL

Es ist ein Leitfaden zur Schaffung von Mehrwert für die Nutzer von IT-Diensten.

Früher IT Infrastructure Library, jetzt nur noch eine Marke

ITIL	Entwickelt vom Office of Government Commerce, OGC
ITIL v2	Konzentration auf die Bereitstellung von Dienstleistungen und Support durch definierte Prozesse
ITIL 2007 (v3)	Einführung des Konzepts des Lebenszyklus von Dienstleistungen
ITIL 2011	Aktualisierung von ITIL 2007
ITIL 4	Konzentration auf die Wertschöpfung durch Dienstleistungs-Wertschöpfungssysteme und Dienstleistungs-Wertschöpfungsketten

ITIL v2

ITIL 2007

ITIL 4

Erbringung von
Dienstleistungen

Serviceunterstützung

Strategie

Gestaltung

Überleitung

Operation

4 Dimensionen

System des
Dienstleistungswertes

Wertschöpfungskette
für Dienstleistungen

Wertstrom von
Dienstleistungen

Abläufe und Praktiken

Unter Praxis versteht man die Art, Form und Reihenfolge, in der eine Tätigkeit ausgeführt wird.

(Eine andere Interpretation ist, etwas zu üben, um besser darin zu werden.)

Unter "Prozess" verstehen wir die Schritte in einer bestimmten Reihenfolge, die notwendig sind, um etwas zu erreichen.

Prozesse unterstützen die Praxis. Es ist mehr als wahrscheinlich, dass in einer Praxis mehrere Prozesse beteiligt sind, damit die Organisation ihre Ziele erreichen kann.

Was ist Dienstleistungsmanagement?

Eine Reihe von spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten zur Schaffung von Mehrwert für Kunden in Form von Dienstleistungen.

Organisatorische Kapazität: Entwicklungsgruppe, Servergruppe, Wartungsorganisation, Betrieb, Management, andere Ressourcen

"set of" - eine Sammlung der oben genannten Funktionen

Die Bereitstellung von Dienstleistungen ermöglicht es dem Kunden, seine Ziele zu erreichen

Über 'Wert'

Das Unternehmen wird durch eine Reihe von Aktivitäten Mehrwert für seine Kunden schaffen.

Dazu braucht das Unternehmen Unterstützung. Dabei kann es sich um Produktdesign, Logistik, Produktion, Verkauf, Abwicklung von Garantien, Unterstützung der Unternehmensorganisation wie Personalwesen, lokale Fragen und Kommunikation handeln.

Heute ist dies ohne IT-Unterstützung praktisch unmöglich.

Die IT stellt nicht nur Systeme, Anwendungen und Hardware zur Verfügung, sondern diese sind auch in Dienstleistungen verpackt.

Die Aufgabe der IT ist es, das Unternehmen in die Lage zu versetzen, seine Aufgaben schneller, billiger und einfacher zu erledigen - oder dies zu ermöglichen.

Wert

Definition:

Sie erkannten den Nutzen, die Nützlichkeit und die Bedeutung einer Sache.

- Die Dienstleistungen können die Ergebnisse beeinflussen und sind mit Kosten und Risiken verbunden. Gleichzeitig unterstützen sie Ergebnisse, beseitigen Kosten und eliminieren Risiken. Wenn letztere mehr wahrgenommen werden als erstere, wird ein Wert geschaffen.
- Ausgang und Ergebnis:

Der Output ist die erbrachte Dienstleistung (oder das Produkt).
Das Ergebnis ist das, was die Benutzer mit der Ausgabe erreichen.

Wert für Interessengruppen

Interessierte Parteien	Wert
Verbraucher von Dienstleistungen	Erzielte Vorteile
Dienstanbieter	Finanzierungen durch den Verbraucher
Mitarbeiter des Dienstleisters	Anreize, Karriere und berufliche Entwicklung
Gesellschaft, Gemeinschaft	Beschäftigung, Steuern und Abgaben
Aktionäre	Ausbeute

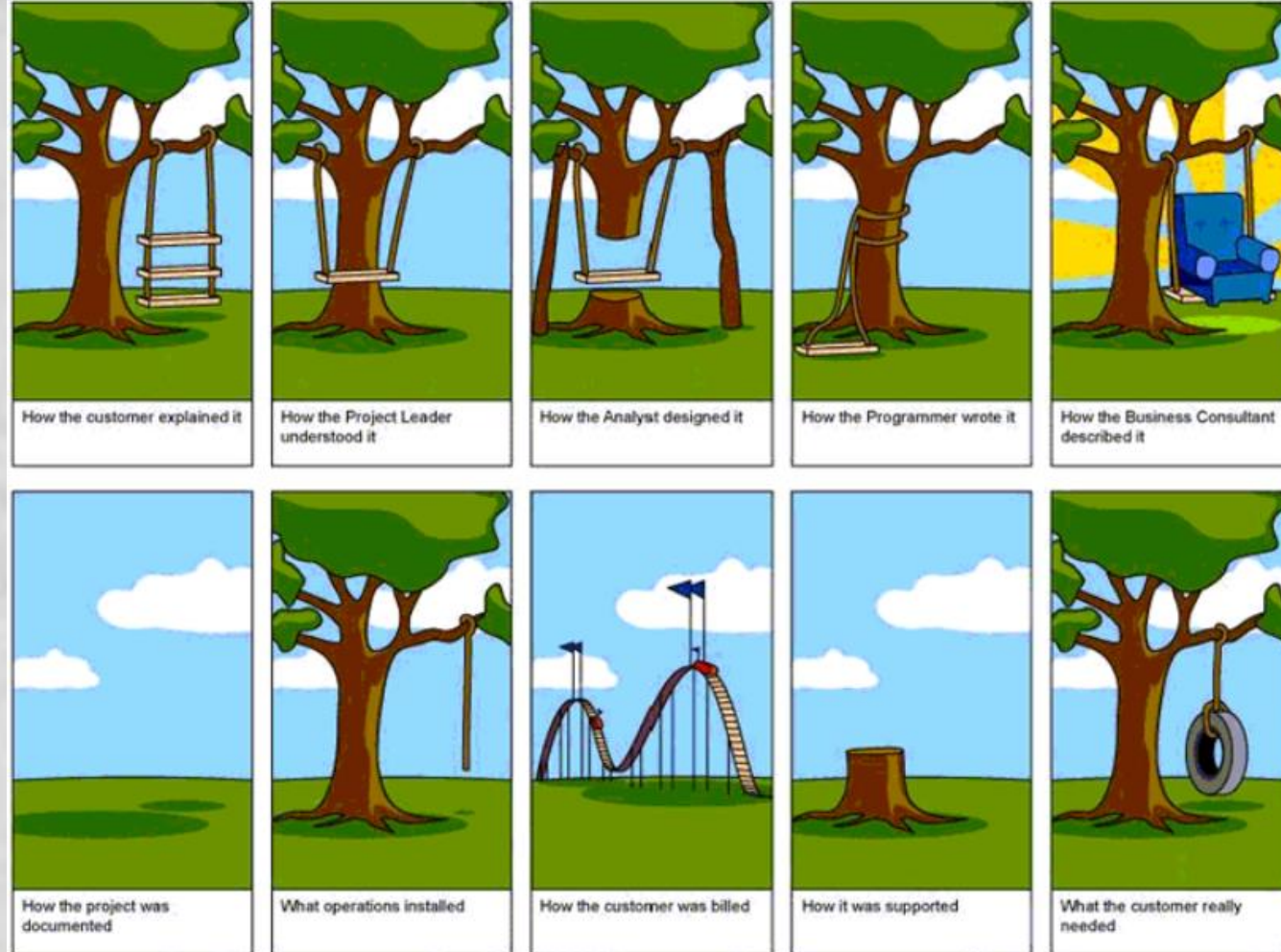
Der erste Schritt zur Konzentration auf den Wert besteht darin, zu wissen, wem man dienen will. Der Dienstleistungserbringer muss also in jeder Situation feststellen, wer der Dienstleistungsnehmer ist.

Gemeinsame Wertschöpfung

Aktive Zusammenarbeit zwischen Dienstleistern und Dienstleistungsnutzern

- Die Bereitstellung zusätzlicher Kapazität und Verfügbarkeit ist nicht unbedingt ein Wert, den die Verbraucher zu schätzen wissen
- Die Bereitstellung von Dienstleistungen, die nicht notwendig sind, ist kein Wert, den die Verbraucher schätzen

Wertschöpfung ... (?)



Schlüsselkonzepte im Dienstleistungsmanagement

Verwaltung von
Dienstleistungen

Dienst

Benutzer

Bürgschaft

Konsumgüter

Kunde

Förderer

Dienstleistung und Produkt

Definition der Dienstleistungen:

Ein Mittel, das eine gemeinsame Wertschöpfung ermöglicht, indem es die von den Kunden gewünschten Ergebnisse fördert, ohne dass der Kunde die spezifischen Kosten und Risiken tragen muss.

Definition des Produkts:

Eine Konfiguration der Ressourcen eines Unternehmens, die darauf ausgerichtet ist, einem Kunden einen Mehrwert zu bieten.

Dienstleistung und Produkt

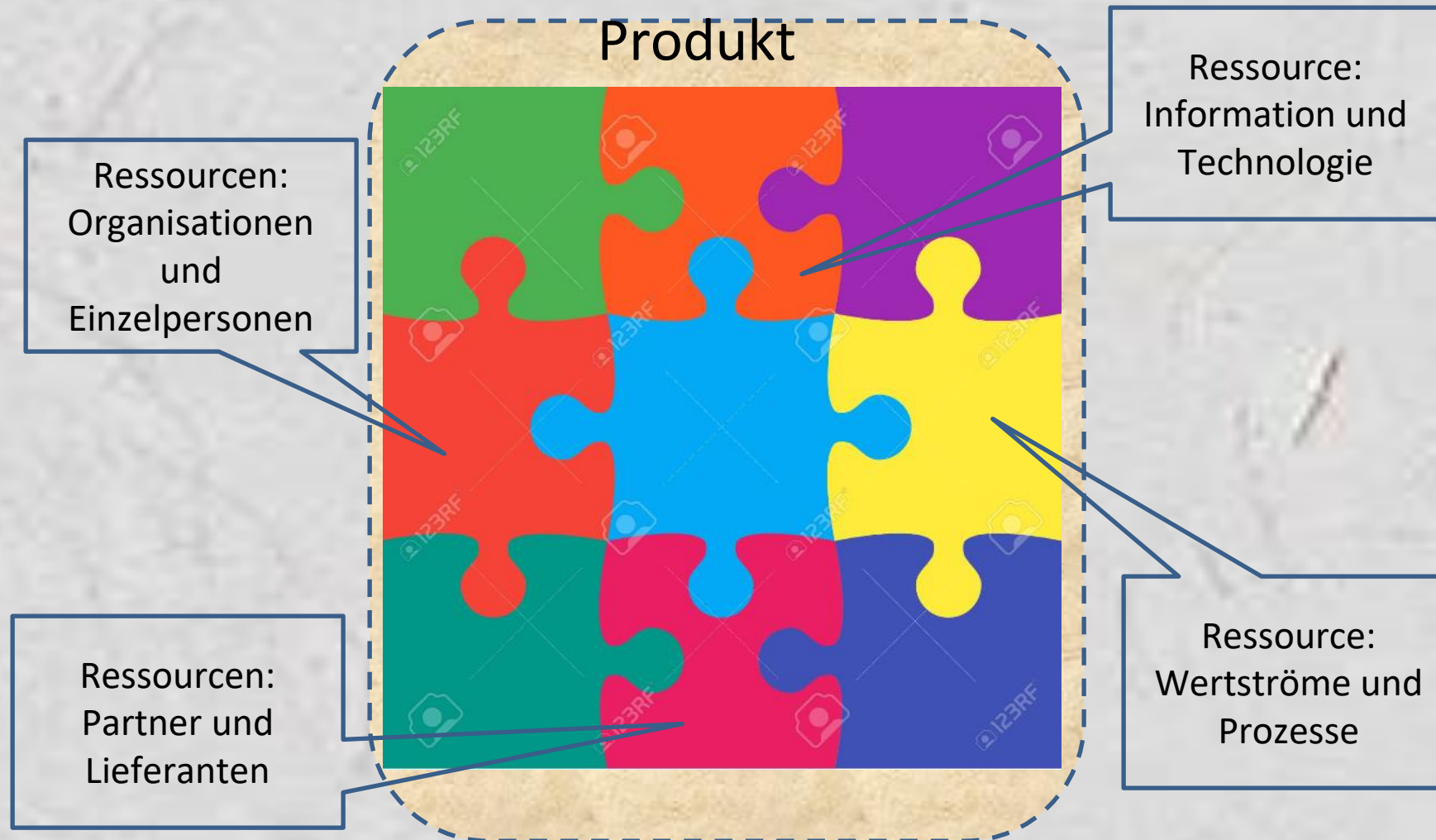
Die von einer Organisation erbrachten Dienstleistungen beruhen auf einem oder mehreren ihrer Produkte.

Organisationen besitzen oder haben Zugang zu einer Vielzahl von Ressourcen, darunter Menschen, Informationen und Technologie, Wertströme und Prozesse, Lieferanten und Partner.

Produkte sind Konfigurationen dieser Ressourcen, die von der Organisation geschaffen werden und die für ihre Kunden potenziell wertvoll sind.

(Dienstleistungen werden auf Anfrage erbracht, wie Leitungswasser, während Produkte, wie oben beschrieben, im Regal konfiguriert werden können).

Produkte = Konfiguration von Ressourcen



Nützlichkeit und Garantie - Wertschöpfung

Wert wird durch den Nutzen (Zweckmäßigkeit) und die Garantie (Gebrauchstauglichkeit) geschaffen.

Nützlichkeit: die Funktionalität, die ein Produkt oder eine Dienstleistung bietet, um einen bestimmten Bedarf zu decken.

Der Dienst unterstützt entweder die Leistung des Verbrauchers oder befreit den Verbraucher von Einschränkungen - oder beides.

Anforderungen: funktional - der Dienst muss den Zweck erfüllen.

Nützlichkeit und Garantie - Wertschöpfung

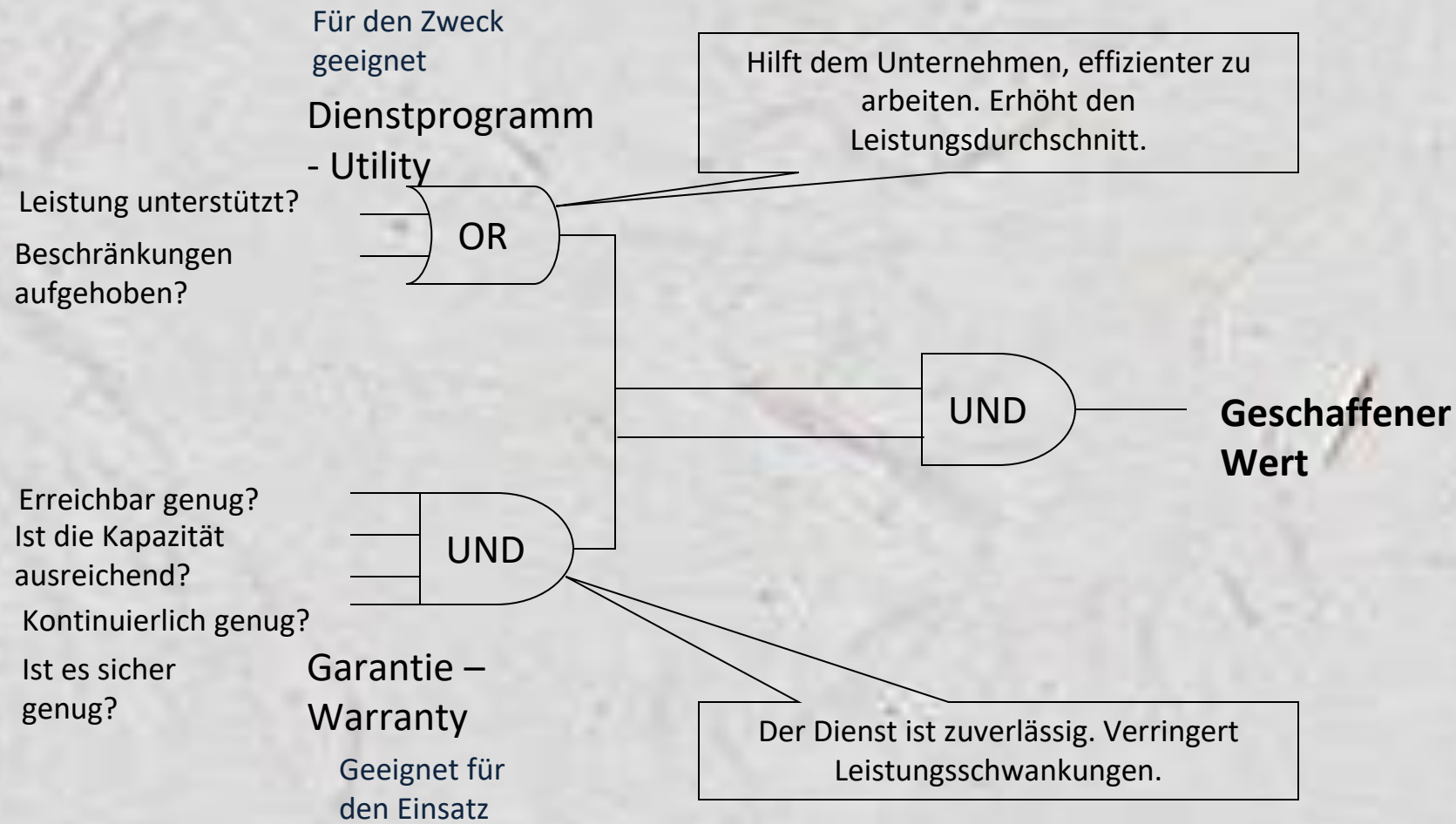
Wert wird durch den Nutzen (Zweckmäßigkeit) und die Gewährleistung (Gebrauchstauglichkeit) geschaffen.

Garantie: Zusicherung, dass das Produkt oder die Dienstleistung die vereinbarten Anforderungen erfüllt. Bezogen auf Service Levels. Kapazität, Verfügbarkeit, Sicherheit und Kontinuität - all das muss gewährleistet sein.

Anforderungen:

Nicht-funktionale Anforderungen, die als Input von wichtigen Interessengruppen gesammelt wurden und andere Praktiken. Organisationen sollten sich bemühen, eine Bibliothek zu führen mit vordefinierte Kriterien für die Annahme der Garantie.
Faktoren: Kapazität, Verfügbarkeit, Sicherheit, Kontinuität

Benutzerfreundlichkeit und Garantie



Kunden-, Nutzer-, Sponsoren-, Dienstleistungsverwaltung

Definitionen	
Kunde	Eine Person, die die Anforderungen an eine Dienstleistung definiert und die Verantwortung für die Ergebnisse der Dienstleistungsnutzung übernimmt.
Nutzer = Dienstleistungsnehmer	Eine Person, die Dienstleistungen in Anspruch nimmt
Förderer	Eine Person, die den Haushalt für den Verbrauch von Dienstleistungen genehmigt.
Servicemanagement	Eine Reihe von spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten zur Schaffung von Mehrwert für Kunden in Form von Dienstleistungen.

Fragen zur Kontrolle

Was beschreibt die Ergebnisse (Output)?

- A. Materielle oder immaterielle Lieferungen
- B. Funktionalität, die ein Produkt oder eine Dienstleistung bietet
- C. Die Ergebnisse, die ein Stakeholder wünscht
- D. Konfiguration der Ressourcen einer Organisation

Fragen zur Kontrolle

Was beschreibt die Ergebnisse (Output)?

- A. Materielle oder immaterielle Lieferungen
- B. Funktionalität, die ein Produkt oder eine Dienstleistung bietet
- C. **Die Ergebnisse, die ein Stakeholder wünscht**
- D. Konfiguration der Ressourcen einer Organisation

Das Konzept der Dienstleistungsbeziehung

Schlüsselkonzepte für Dienstleistungsbeziehungen

Bereitstellung von
Dienstleistungen

Verwaltung der
Dienstleistungsverh
ältnisse

Erbringung von
Dienstleistungen

Inanspruchnahme
von
Dienstleistungen

Bereitstellung von Dienstleistungen

Dienstleistungsanbieter präsentieren ihre Dienstleistungen den Verbrauchern in Form von Dienstleistungsangeboten, die eine oder mehrere Dienstleistungen auf der Grundlage eines oder mehrerer Produkte beschreiben.

Definition: Eine formale Beschreibung einer oder mehrerer Dienstleistungen, die auf die Bedürfnisse einer Zielgruppe von Verbrauchern zugeschnitten sind. Ein Dienstleistungsangebot kann Waren, den Zugang zu Ressourcen und Dienstleistungsmaßnahmen umfassen.

