

COURSEWARE

# ITIL® 4

## Drive Stakeholder Value (DSV) Kursunterlagen

### ITIL Master

Managing Professional (MP) Transition

ITIL Managing Professional (MP)

ITIL Strategic Leader (SL)

ITIL Specialist  
Create, Deliver & Support

ITIL Specialist  
Drive Stakeholder Value

ITIL Specialist  
High Velocity IT

ITIL Strategist  
Direct, Plan & Improve

ITIL Strategist  
Direct, Plan & Improve

ITIL Leader  
Digital & IT Strategy

### ITIL Foundation

ITIL® 4 Specialist – Drive Stakeholder Value (DSV)  
Kursunterlagen - Deutsch

## Impressum

Titel:	ITIL® 4 Specialist – Drive Stakeholder Value (DSV) Kursunterlagen - Deutsch
Autor:	Maria Rickli
Kritiker:	Reinhold Günther
Herausgeber:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
ISBN Buch:	9789401807814
Ausgabe:	Erste Ausgabe, erster Druck, Juni 2021
Gestaltung:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
Copyright:	© Van Haren Publishing 2021

Für weitere Informationen über Van Haren Publishing senden Sie bitte eine E-Mail an: [info@vanharen.net](mailto:info@vanharen.net) oder besuchen Sie unsere Website: [www.vanharen.net](http://www.vanharen.net)

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Publikation darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Autoren und des Herausgebers in irgendeiner Form durch Druck, Fotokopie oder andere Mittel reproduziert, verbreitet, in einem Datenverarbeitungssystem gespeichert oder veröffentlicht werden.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Swirl-Logo™ ist eine Marke von AXELOS Limited, verwendet mit Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

## **Der Herausgeber über die Kursunterlagen**

Die Kursunterlagen wurden von Experten aus der Branche erstellt, die als Autor(en) für diese Publikation zur Verfügung standen. Der Input für das Material basiert auf den bestehenden Publikationen und der Erfahrung und Expertise des/der Autoren. Das Material wurde von Trainern überarbeitet, die ebenfalls Erfahrung in der Arbeit mit der Materie haben. Es wurde auch ein besonderes Augenmerk auf die wichtigsten Lernpunkte gelegt, um sicherzustellen, was verinnerlicht werden muss.

Das Ziel der Kursunterlagen ist es, den Trainer und den Kursteilnehmer während seiner Ausbildung maximal zu unterstützen. Die Unterlagen sind modular aufgebaut und haben laut Autor(en) die höchste Erfolgsquote, sollte sich der Student für eine Prüfung entscheiden. Aus diesem Grund sind die Kursunterlagen auch akkreditiert, wo immer dies möglich ist.

Um die Voraussetzungen für eine Akkreditierung zu erfüllen, müssen die Unterlagen bestimmte Qualitätsstandards erfüllen. Der Aufbau, die Verwendung bestimmter Begriffe, Diagramme und Verweise sind Teil dieser Akkreditierung. Zusätzlich muss das Material jedem Teilnehmer zur Verfügung gestellt werden, um eine volle Akkreditierung zu erhalten. Um den Trainer und den Teilnehmenden bei den Trainingsaufgaben optimal zu unterstützen, werden den Unterlagen Probeprüfungen und Lösungen beigelegt.

Auch der direkte Verweis auf empfohlene Literatur ist regelmäßig in den Unterlagen enthalten, so dass die Teilnehmer zusätzliche Informationen zu einem bestimmten Thema finden können. Die Entscheidung, die Notizen-Seiten aus den Kursunterlagen rauszunehmen, war, die Studenten zu ermutigen, sich während des gesamten Studiums der Unterlagen Notizen zu machen.

Obwohl die Kursunterlagen vollständig sind, besteht die Möglichkeit, dass der Trainer von der Struktur einzelnen Seiten abweicht oder sich dafür entscheidet, nicht auf alle Seiten oder Hinweise einzugehen. Die Kursteilnehmenden haben immer die Möglichkeit, diese Themen selbstständig in Ruhe durchzugehen. Es wird empfohlen, der Struktur der Kursunterlagen und der Publikationen zu folgen, um eine maximale Prüfungsvorbereitung zu erreichen.

Die Kursunterlagen und die empfohlene Literatur sind die perfekte Kombination, um die Theorie zu lernen und zu verstehen.

# Andere Veröffentlichungen von Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) hat sich auf Titel zu Best Practices, Methoden und Standards in vier Bereichen spezialisiert:

- IT und IT Management
- Architektur (Unternehmen und IT)
- Business Management und
- Projekt Management

Van Haren Publishing publiziert auch im Auftrag von führenden Organisationen und Unternehmen: ASLBiSL Foundation, BRMI, CA, Centre Henri Tudor, Gaming Works, IACCM, IAOP, IFDC, Innovation Value Institute, IPMA-NL, ITSqC, NAF, KNVI, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Themen (pro Bereich) sind:

## IT und IT Management

ABC of ICT  
ASL®  
CATS CM®  
CMMI®  
COBIT®  
e-CF  
ISO/IEC 20000  
ISO/IEC 27001/27002  
ISPL  
IT4IT®  
IT-CMF™  
IT Service CMM  
ITIL®  
MOF  
MSF  
SABSA  
SAF  
SIAM™  
TRIM  
VeriSM™

## Unternehmens- architektur

ArchiMate®  
GEA®  
Novius Architectuur  
Methode  
TOGAF®

## Business Management

BABOK® Guide  
BiSL® and BiSL® Next  
BRMBOK™  
BTF  
EFQM  
eSCM  
IACCM  
ISA-95  
ISO 9000/9001  
OPBOK  
SixSigma  
SOX  
SqEME®

## Projekt Management

A4-Projectmanagement  
DSDM/Atern  
ICB / NCB  
ISO 21500  
MINCE®  
M\_o\_R®  
MSP®  
P3O®  
PMBOK® Guide  
Praxis®  
PRINCE2®

Aktuelle Informationen zu den VHP-Publikationen finden Sie auf unserer Website:  
[www.vanharen.net](http://www.vanharen.net).

# Inhaltsverzeichnis

	<i>--- Foliennummer</i>	<i>--- Seitennummer</i>
Reflection		6
Agenda		8
<b>Einführung</b>	1	10
<b>Foundation Wiederholung</b>	10	14
<b>Einführung DSV</b>	28	23
<b>Die Customer Journey</b>	39	29
<b>Schritt 1: Erforschen</b>	62	40
<b>Schritt 2: Engagieren</b>	89	54
<b>Schritt 3: Anbieten</b>	117	68
<b>Schritt 4: Zustimmung</b>	161	90
<b>Schritt 5: Onboarden</b>	183	101
<b>Schritt 6: Gemeinsam schaffen</b>	221	120
<b>Schritt 7: Realisieren</b>	249	134
<b>Zusammenfassung</b>	275	147
<b>Probepfungen</b>		149
Fragenbroschüre 1		149
Antworten und Erläuterungen 1		164
Fragenbroschüre 2		200
Antworten und Erläuterungen 2		217
<b>Syllabus</b>		253

## Selbsteinschätzung mit dem Verständnis-Diagramm

„Was Sie nicht messen, können Sie nicht kontrollieren.“

– Tom Peters

Füllen Sie dieses Diagramm aus, um Ihr Verständnis des Stoffs selbst einzuschätzen. Dies ist eine Bewertung, wie gut Sie den Stoff kennen und wie gut Sie ihn verstehen. Um die Prüfung erfolgreich zu bestehen, sollten Sie das obere Ende von Stufe 3 anstreben. Wenn Sie wirklich ein Profi werden wollen, dann sollten Sie Level 4 anstreben. Ihr Gesamtverständnis wird natürlich der Lernkurve folgen. Es ist also wichtig, den Überblick darüber zu behalten, wo Sie an jedem Punkt des Trainings stehen, und etwaige Problembereiche anzugehen.

Basierend darauf, wo Sie sich innerhalb des Verständnis-Diagramms der Selbsteinschätzung befinden, können Sie den Fortschritt Ihres eigenen Trainings bewerten.

<i>Verständnis-Level</i>	<i>Vor dem Training (Vorkenntnisse)</i>	<i>Training Teil 1 (1. Hälfte)</i>	<i>Training Teil 2 (2. Hälfte)</i>	<i>Nach dem Studium / Lesen des Buches</i>	<i>Nach den Übungen und der Probeprüfung</i>
<i>Level 4 Ich kann die Inhalte erklären und anwenden.</i>					
<i>Level 3 Ich hab es verstanden! Ich bin genau da, wo ich sein soll.</i>					<i>Bereit für die Prüfung!</i>
<i>Level 2 Ich verstehe es schon ziemlich gut, muss aber noch mehr lernen.</i>					
<i>Level 1 Ich lerne, aber ich habe es noch nicht ganz verstanden.</i>					

(Selbsteinschätzung mit dem Verständnis-Diagramm)

Schreiben Sie die Problembereiche auf, mit denen Sie noch Schwierigkeiten haben, damit Sie diese selbst oder mit Ihrem Trainer festigen können. Nachdem Sie sich diese angeschaut haben, sollten Sie auswerten, ob Sie nun ein besseres Verständnis dafür haben, und wo Sie sich danach auf der Lernkurve befinden.

## Lernplan

*Problembereiche:*

*Thema:*

---

Teil 1

---

Teil 2

---

Sie haben das Buch  
durchgearbeitet und  
studiert.

---

Sie haben die Fragen  
beantwortet und die  
Probepfprüfung  
gemacht.

## Agenda ITIL 4 Drive Stakeholder Value

---

### Tag 1

---

- Part 1      Kursübersicht
- ITIL Foundation Wiederholung
- Einführung DSV

---

*Lunch*

---

- Part 2      Die Customer Journey

---

### Tag 2

---

- Part 1      Schritt 1 - Erforschen
- Schritt 2 - Engagieren
- Schritt 3 - Anbieten

---

*Lunch*

---

- Part 2      Schritt 3 - Anbieten
- Schritt 4 – Zustimmung

---

### Tag 3

---

- Part 1      Schritt 5 - Onboarden
- Schritt 6 – Gemeinsam schaffen

---

*Lunch*

---

Part 2

Schritt 7 -Realisieren

Zusammenfassung

Prüfung



# Willkommen bei ITIL 4 Drive Stakeholder Value



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



© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

1

## Die nächsten Tage ...



- Sicherheit
- Pausen
- Mittagessen
- Übungen
- Handys und Computer

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

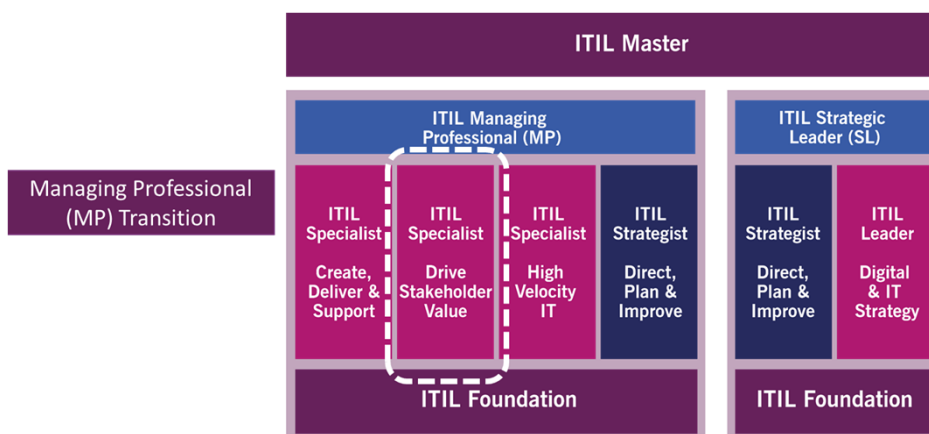
2



## Schulungsprogramm

- Tag 1
  - ITIL 4 Foundation Wiederholung
  - Einführung Drive Stakeholder Value
  - Die Customer Journey
  - Schritt 1: Erforschen
- Tag 2
  - Schritt 2: Engagieren
  - Schritt 3: Anbieten
  - Schritt 4: Zustimmung
  - Schritt 5: Onboarden
- Tag 3
  - Schritt 6: Gemeinsam schaffen
  - Schritt 7: Realisieren
  - Zusammenfassung

## Überblick über die ITIL 4-Zertifizierung



## Bezug zu ITIL 4-Publikationen

Eine Publikation für jede der ITIL 4-Prüfungen

- Foundation
- Create, Deliver & Support
- Drive Stakeholder Value
- High Velocity IT
- Direct, Plan & Improve
- Digital & IT Strategy (für Strategic Leader, nicht Managing Professional)

Practices werden separat veröffentlicht.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

5

## Publikationen und Syllabus

- Jeder Managing Professional-Syllabus enthält Inhalte aus
  - der Publikation zur jeweiligen Prüfung, z. B. Drive Stakeholder Value
  - Practices, z. B. Incident Management oder Business Analysis
- Jede Prüfung weist einige Inhalte auf, die auf relevanten Practices basieren.
- In jedem Syllabus wird genau angegeben, welche Teile welcher Practices enthalten sind.
- Jedes Buch enthält zusätzliche Inhalte, welche nicht prüfungsrelevant sind.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

6

# Managing Professional-Prüfung

Einige Fragen auf Bloom-Stufe 2

- Können Sie das Konzept erklären, beschreiben und verstehen?

Die meisten Fragen auf Bloom-Stufe 3

- Können Sie die Ideen anwenden?

KEINE Fragen auf höheren Bloom-Stufen

- Sie müssen nicht über praktische Arbeitserfahrung in ITSM verfügen.
- Es ist nicht sinnvoll, das Analyse- und Urteilsvermögen auf Basis eines dreitägigen Kurses zu testen.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

7

# Art der Prüfung

- Keine Fallstudien
- Standardmäßige Multiple-Choice-Fragen mit 4 Antwortmöglichkeiten
  - Keine komplexen Fragetypen
  - Keine gewichteten Antworten – eine Antwort ist richtig, die anderen drei sind falsch
- 40 Fragen pro Prüfung
- Closed-Book-Prüfung

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

8

## DSV: Lernergebnisse

1. Verstehen, wie Customer Journeys entworfen werden
2. Ansprechen von Märkten und Stakeholdern
3. Fördern von Stakeholder-Beziehungen
4. Formen der Nachfrage und Definieren von Serviceangeboten
5. Abstimmen von Erwartungen und Vereinbaren von Servicedetails
6. Onboarding und Offboarding von Kunden und Anwendern
7. Zusammenarbeiten, um eine kontinuierliche gemeinsame Wertschöpfung sicherzustellen (Servicekonsum/-bereitstellung)
8. Realisieren und Validieren des Servicewerts

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

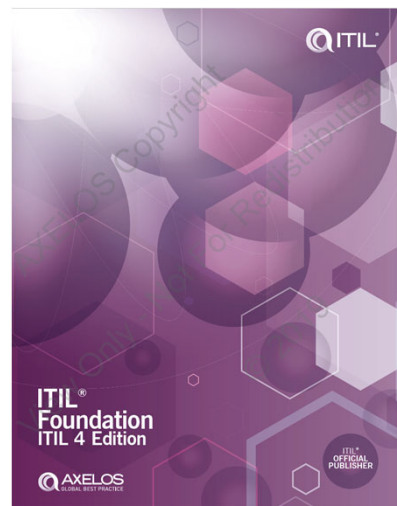


© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

9

## ITIL 4 FOUNDATION WIEDERHOLUNG

Zentrale Konzepte des IT Service  
Managements



ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

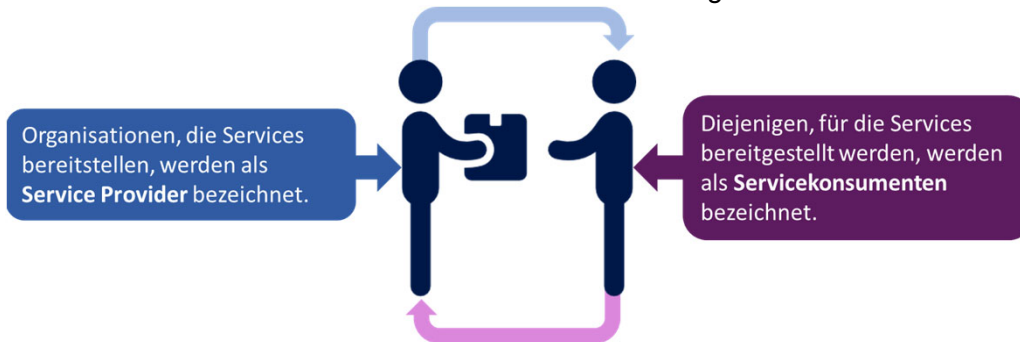
COU<sup>SM</sup>SEWARE

# Service



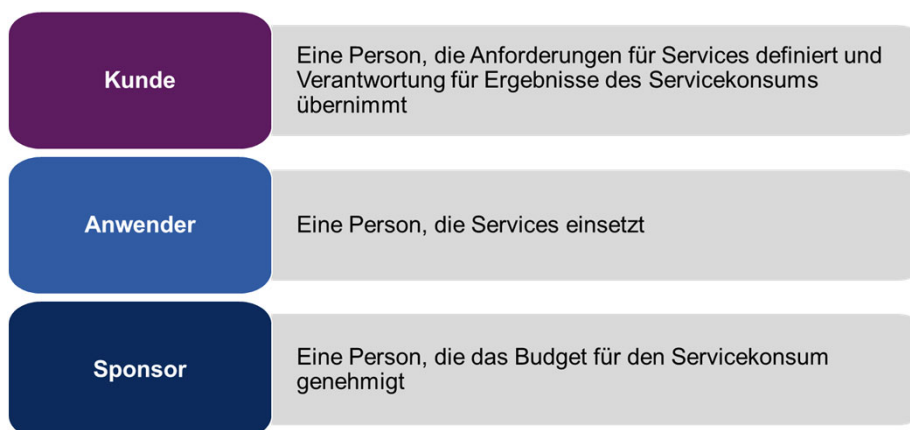
## Definition: Service

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.



ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

# Servicekonsumenten-Rollen



ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

# Das ITIL Service Value System (SVS)

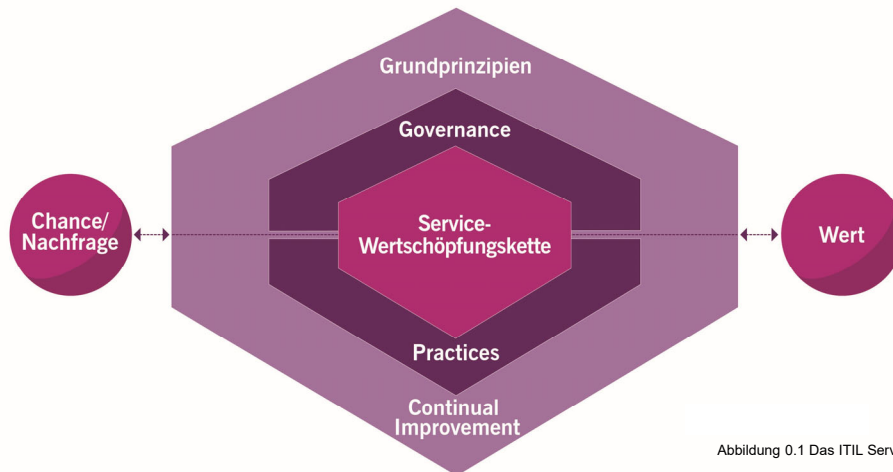


Abbildung 0.1 Das ITIL Service Value System

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

# Das ITIL Service Value System (SVS)

- Das **ITIL SVS** beschreibt, wie alle Komponenten und Aktivitäten der Organisation als System zusammenwirken, um Wertschöpfung zu ermöglichen. Das SVS jeder Organisation hat Schnittstellen zu anderen Organisationen und bildet ein Ökosystem, das wiederum die Wertschöpfung für diese Organisationen, ihre Kunden und andere Stakeholder erleichtern kann.
- **Grundprinzipien** - Empfehlungen, die eine Organisation in allen Situationen leiten können, unabhängig von Änderungen ihrer Ziele, Strategien, Arbeitsweisen oder Führungsstrukturen.
- **Governance** - Die Mittel, mit denen eine Organisation geführt und gesteuert wird.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

# Das ITIL Service Value System (SVS)

- **Service-Wertschöpfungskette** - Eine Reihe von miteinander verbundenen Aktivitäten, die eine Organisation durchführt, um für ihre Kunden ein wertvolles Produkt oder einen wertvollen Service bereitzustellen und Wertrealisierung zu erleichtern.
- **Practices** - Sätze von organisatorischen Ressourcen, die für die Durchführung von Arbeiten oder die Erreichung eines Ziels bestimmt sind.
- **Continual Improvement** - Eine wiederkehrende organisatorische Tätigkeit, die auf allen Ebenen durchgeführt wird, um sicherzustellen, dass die Performance einer Organisation kontinuierlich die Erwartungen der Stakeholder erfüllt.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# Die ITIL Service-Wertschöpfungskette

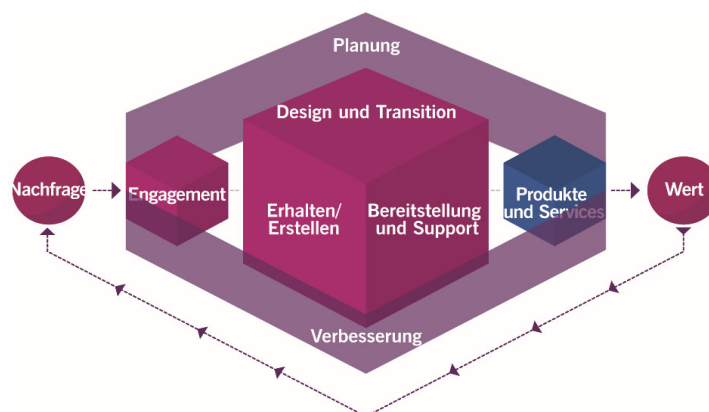


Abbildung 0.2 Die ITIL Service-Wertschöpfungskette

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# Die ITIL Service-Wertschöpfungskette

Die sechs Aktivitäten der Wertschöpfung sind:

- Planung
- Verbesserung
- Engagement
- Design und Transition
- Erhalten/Erstellen
- Bereitstellung und Support

Diese Aktivitäten stellen die **Schritte** dar, die eine Organisation bei der **Wertschöpfung** durchführt. Jede Aktivität wandelt **Inputs** in **Outputs** um. Diese Inputs können der Nachfrage von außerhalb der Wertschöpfungskette oder Outputs anderer Aktivitäten entsprechen. Alle Aktivitäten sind verknüpft, wobei jede Aktivität Anstöße für weitere Aktionen erhält und gibt.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# Die ITIL Service-Wertschöpfungskette

Alle **ein- und ausgehenden** Interaktionen mit Parteien außerhalb der Wertschöpfungskette erfolgen über die Aktivität **Engagement**.

Die Planung erfolgt auf allen Ebenen über die Aktivität **Planung**.

Verbesserungen werden auf allen Ebenen über die Aktivität **Verbesserung** eingeleitet und gemanagt.

Alle neuen Ressourcen werden über die Aktivität **Erhalten/Erstellen** beschafft.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# Die ITIL Practices

In ITIL ist eine Management Practice eine Gruppe von Organisationsressourcen, die zur Durchführung von Aufgaben oder zur Erreichung eines Ziels ausgestaltet sind. Die Ausgangspunkte der Practices sind wie folgt:

- **Allgemeine Management Practices** (14) wurden aus allgemeinen Bereichen des geschäftlichen Managements für das Service Management übernommen und angepasst.
- **Service Management Practices** (17) wurden in Service Management- und ITSM-Branchen entwickelt.
- **Technische Management Practices** (3) wurden aus technischen Managementbereichen für Service Management-Zwecke angepasst, indem ihr Fokus von Technologielösungen hin zu IT-Services erweitert oder verlagert wurde.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# Die ITIL Practices - Übersicht

Allgemeine Management Practices	Service Management Practices	Technische Management Practices
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Architecture Management</li> <li>• Continual Improvement</li> <li>• Information Security Management</li> <li>• Knowledge Management</li> <li>• Measurement and Reporting</li> <li>• Portfolio Management</li> <li>• Organizational Change Management</li> <li>• Project Management</li> <li>• Relationship Management</li> <li>• Risiken Management</li> <li>• Service Financial Management</li> <li>• Strategy Management</li> <li>• Supplier Management</li> <li>• Workforce and Talent Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Availability Management</li> <li>• Business Analysis</li> <li>• Capacity and Performance Management</li> <li>• Change Enablement</li> <li>• Incident Management</li> <li>• IT Asset Management</li> <li>• Monitoring and Event Management</li> <li>• Problem Management</li> <li>• Release Management</li> <li>• Service Catalogue Management</li> <li>• Service Configuration Management</li> <li>• Service Continuity Management</li> <li>• Service Design</li> <li>• Service Desk</li> <li>• Service Level Management</li> <li>• Service Request Management</li> <li>• Service Validation and Testing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deployment Management</li> <li>• Infrastructure and Platform Management</li> <li>• Software Development and Management</li> </ul>

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# Die ITIL Grundprinzipien



Ein **Grundprinzip** ist eine Empfehlung, die eine Organisation in allen Situationen leitet, unabhängig von Änderungen ihrer Ziele, Strategien und der Arbeitsweisen oder Führungsstrukturen. Ein Grundprinzip ist universell und beständig.



©Copyright AXELOS 2020

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



ITIL 4 Foundation Wiederholung

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

21

# Die ITIL Grundprinzipien

## Wertorientierung

- Alles, was die Organisation tut, muss direkt oder indirekt einen Wert für die Stakeholder darstellen.

## Dort beginnen, wo man steht

- Nicht bei Null beginnen und etwas Neues bauen, ohne zu berücksichtigen, was bereits vorhanden ist und genutzt werden kann.

## Iterative Weiterentwicklung mit Feedback

- Nicht versuchen, alles auf einmal zu tun.

## Zusammenarbeiten und Transparenz fördern

- Zusammenarbeit über Abteilungen hinweg führt zu Ergebnissen, die eine größere Akzeptanz, mehr Relevanz für die Ziele und eine höhere Wahrscheinlichkeit für langfristigen Erfolg haben.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



ITIL 4 Foundation Wiederholung

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

22

# Die ITIL Grundprinzipien

## **Ganzheitlich denken und arbeiten**

- Kein Service oder Element, das zur Bereitstellung eines Service verwendet wird, steht allein.

## **Auf Einfachheit und Praktikabilität achten**

- Wenn ein Prozess, ein Service, eine Aktion oder eine Metrik keinen Wert liefert oder kein nützliches Ergebnis hervorbringt, sollte es eliminiert werden.

## **Optimieren und automatisieren**

- Ressourcen aller Art, insbesondere HR, sind bestmöglich zu verwenden.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# Governance

**Governance** ist das Instrument, mit dem eine Organisation gelenkt und kontrolliert wird. Die Rolle und Position der Governance im ITIL SVS variiert je nachdem, wie das SVS in einer Organisation angewendet wird.

**Bewerten** - Die Bewertung der Organisation, ihrer Strategie, Portfolios und Beziehungen zu anderen Parteien.

**Lenken** - Das Leitungsgremium überträgt die Verantwortung für die Vorbereitung und Umsetzung der Organisationsstrategie und -politik und leitet diese an.

**Überwachen** - Das Leitungsorgan überwacht die Performance der Organisation und ihrer Practices, Produkte und Services.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# Das Continual Improvement - Modell



Abbildung 0.3 Continual Improvement - Modell

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

# Das Vier Dimensionen Modell



## Die vier Dimensionen des Service Management

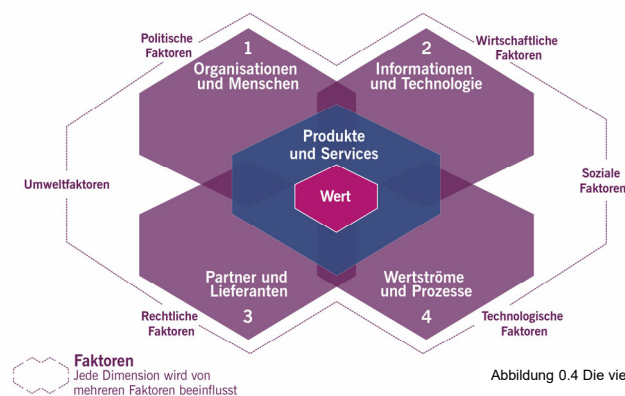
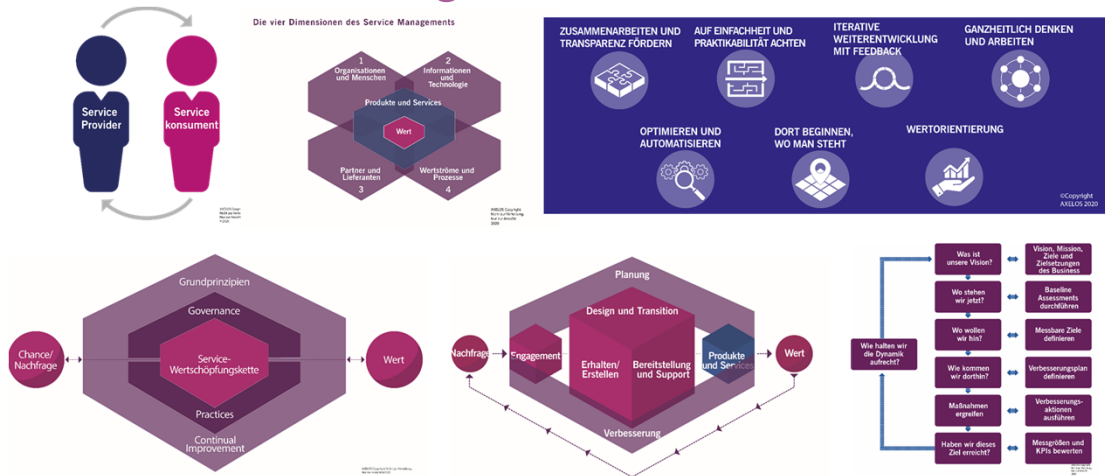


Abbildung 0.4 Die vier Dimensionen

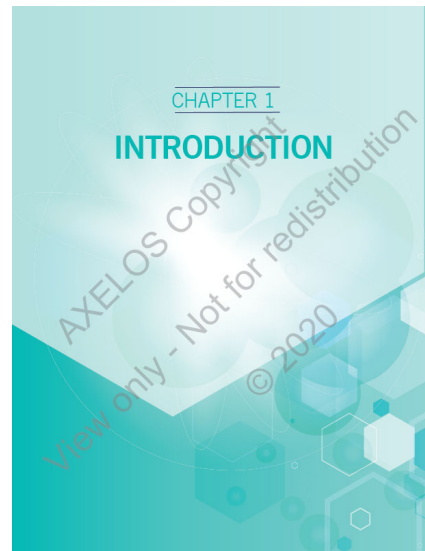
ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

# Zentrale Konzepte aus ITIL 4: Zusammenfassung



ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

## ITIL® 4 DRIVE STAKEHOLDER VALUE Einführung



ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

# Die Schritte der Customer Journey

<b>ERFORSCHEN</b>	Märkte und Stakeholder verstehen
<b>ENGAGIEREN</b>	Beziehungen fördern
<b>ANBIETEN</b>	Nachfrage formen und Serviceangebote definieren
<b>ZUSTIMMEN</b>	Erwartungen abstimmen und Servicedetails vereinbaren
<b>ONBOARDEN</b>	Onboarding und Offboarding von Kunden und Anwendern
<b>GEMEINSAM SCHAFFEN</b>	Zusammenarbeiten, um gemeinsame Wertschöpfung sicherzustellen
<b>REALISIEREN</b>	Servicewert realisieren und validieren

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

# Stakeholder

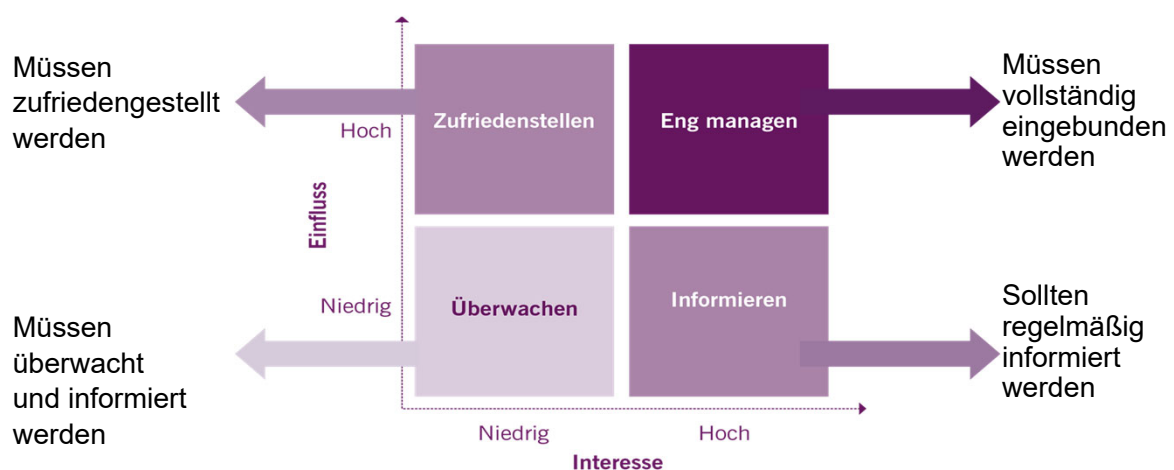


Abbildung 1.1 Beispielhafte Stakeholder Map

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

# Servicekonsumenten

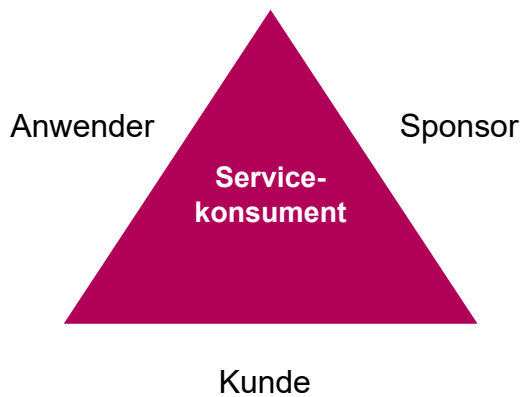


Abbildung 1.2 Die drei Rollen der Servicekonsumenten

- Der **Kunde**, der die Anforderungen an einen Service definiert und die Verantwortung für die Ergebnisse der Servicenutzung übernimmt.
- Der **Anwender**, der den Service nutzt.
- Der **Sponsor**, der das Budget für die Servicenutzung autorisiert.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

# Servicebeziehungen

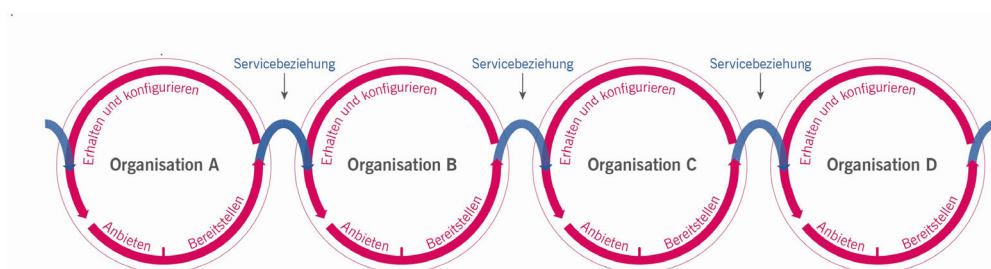


Abbildung 1.3 Das Servicebeziehungsmodell

- Einfache Beziehung
- Kooperative Beziehung
- Partnerschaft

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

# Customer Journey



## Customer Journey

Die Gesamtheit der Erfahrungen, die Servicekunden mit einem oder mehreren Service Providern und/oder deren Produkten durch Kontaktpunkte und Serviceinteraktionen machen.

**Wie ein Service bereitgestellt wird, ist ebenso wichtig wie das, was bereitgestellt wird.**

- Es reicht nicht, jeden Kontaktpunkt und jede Interaktion zu verstehen.
  - Die Journey muss selbst absolviert werden um die Gesamtheit der Erfahrungen zu verstehen.
- Die Customer Journey zu verstehen, heisst:
  - Den Stakeholder-Wert durch gemeinsame Wertschöpfung zu maximieren.
  - Sich auf die Erfahrung statt nur auf die Ergebnisse zu fokussieren.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



1.2.4 Einführung Drive Stakeholder Value

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

33

# Wertströme und Customer Journeys

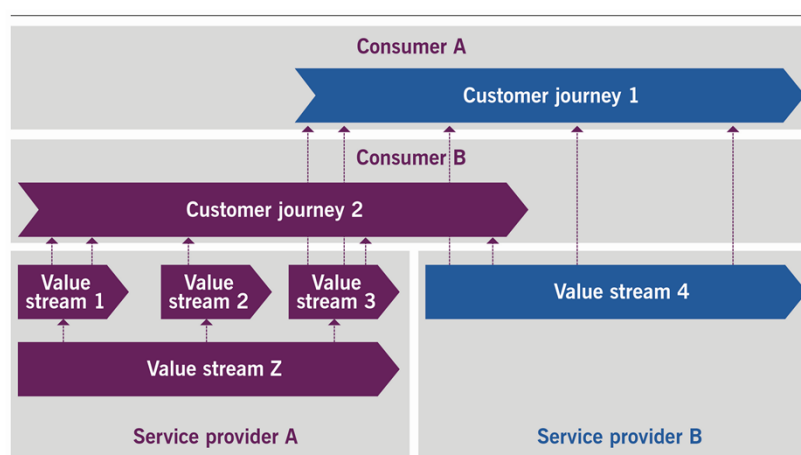


Abbildung 1.4 Zusammenhänge zwischen Wertströmen und Customer Journeys

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

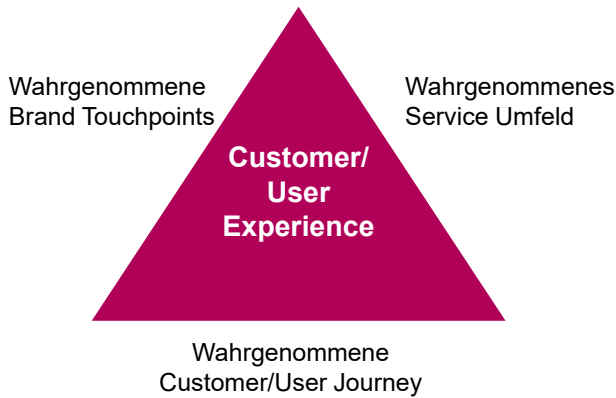


1.3.1 Einführung Drive Stakeholder Value

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

34

# Servicekonsumenten



## Customer Experience & User Experience (CX/UX)

Die Summe der funktionalen und emotionalen Interaktionen mit einem Service und einem Service Provider und wie sie von einem Kunden/Anwender wahrgenommen werden.

Abbildung 1.5 Drei Aspekte der Kunden- und Anwendererfahrung

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# Sichtbarkeit

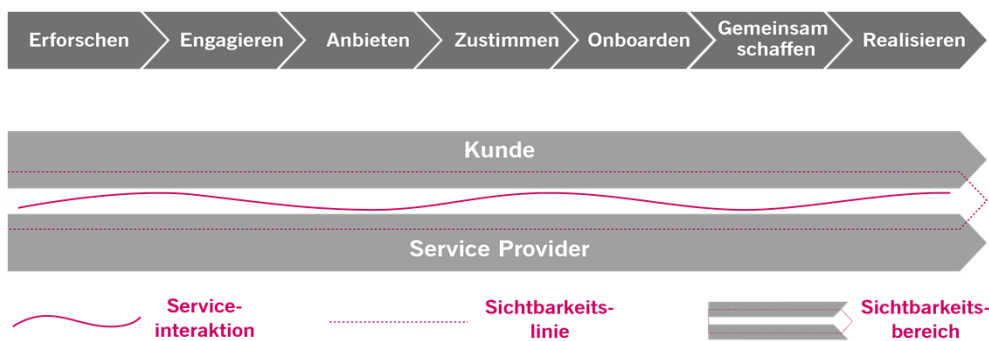


Abbildung 1.6 Das Band der Sichtbarkeit

**Definition:** Aktivitäten und Ressourcen innerhalb einer Servicebeziehung, die sowohl für den Service Provider als auch für den Servicekonsumenten sichtbar sind.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# Wert

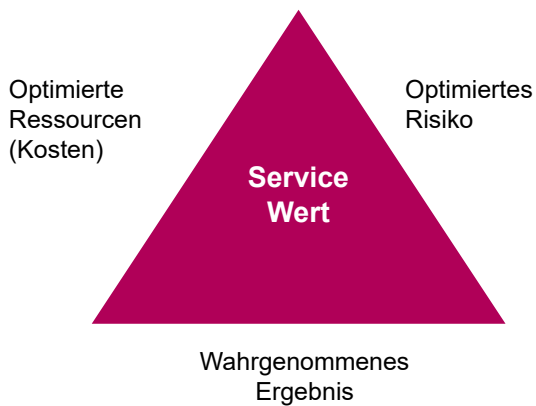


Abbildung 1.8 Drei Aspekte des Servicewertes

- Servicewert ist **subjektiv**.
  - Basiert auf der Service Performance (Utility & Warranty).
- **Outputs** sind materielle oder immaterielle Leistungen, die Ergebnisse ermöglichen.
  - Sich über Wertverluste im Klaren sein.
- **Ergebnisse** erfordern Geld, Zeit und Ressourcen.
- **Ergebnisse, Kosten und Risiken** berücksichtigen, um Wert zu erzielen.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# Servicewert-Treiber Framework

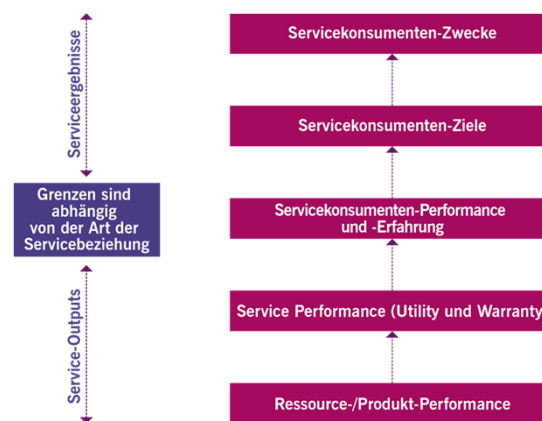


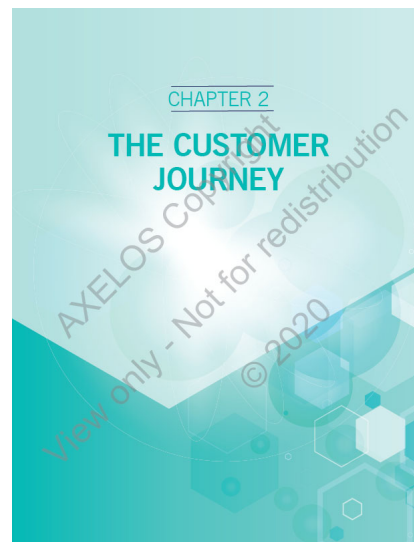
Abbildung 1.11 Beispiel für ein Werttreiber-Framework

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.



# ITIL® 4 DRIVE STAKEHOLDER VALUE

Die Customer Journey



ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

## Lernziele

### Verstehen, wie Customer Journeys entworfen werden

- Verstehen des Konzepts der Customer Journey
- Verstehen der Möglichkeiten zum Entwerfen und Verbessern von Customer Journeys

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.