

Berner Fachhochschule

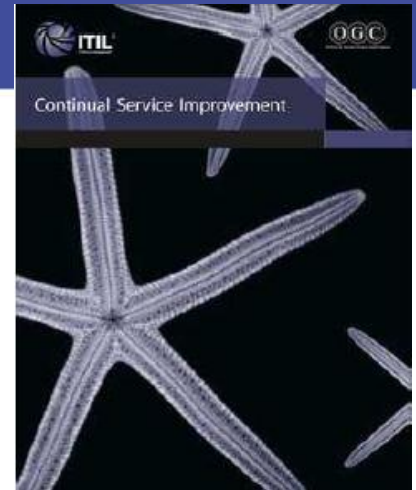
Wirtschaft und Verwaltung

ITIL 2011 edition – Foundation – Continual Service Improvement

Continual Service Improvement (1)

Sinn und Zweck

- Review, Analyse und Erarbeitung von Empfehlungen zur Verbesserung in jeder Phase des Lifecycles:
 - Service Strategy
 - Service Design
 - Service Transition
 - Service Operation.
- Review und Analyse der erreichten Service Levels.
- Identifikation und Durchführung von Verbesserungsmaßnahmen zur Steigerung der Servicequalität und der Effizienz sowie der Effektivität der ITSM Prozesse.



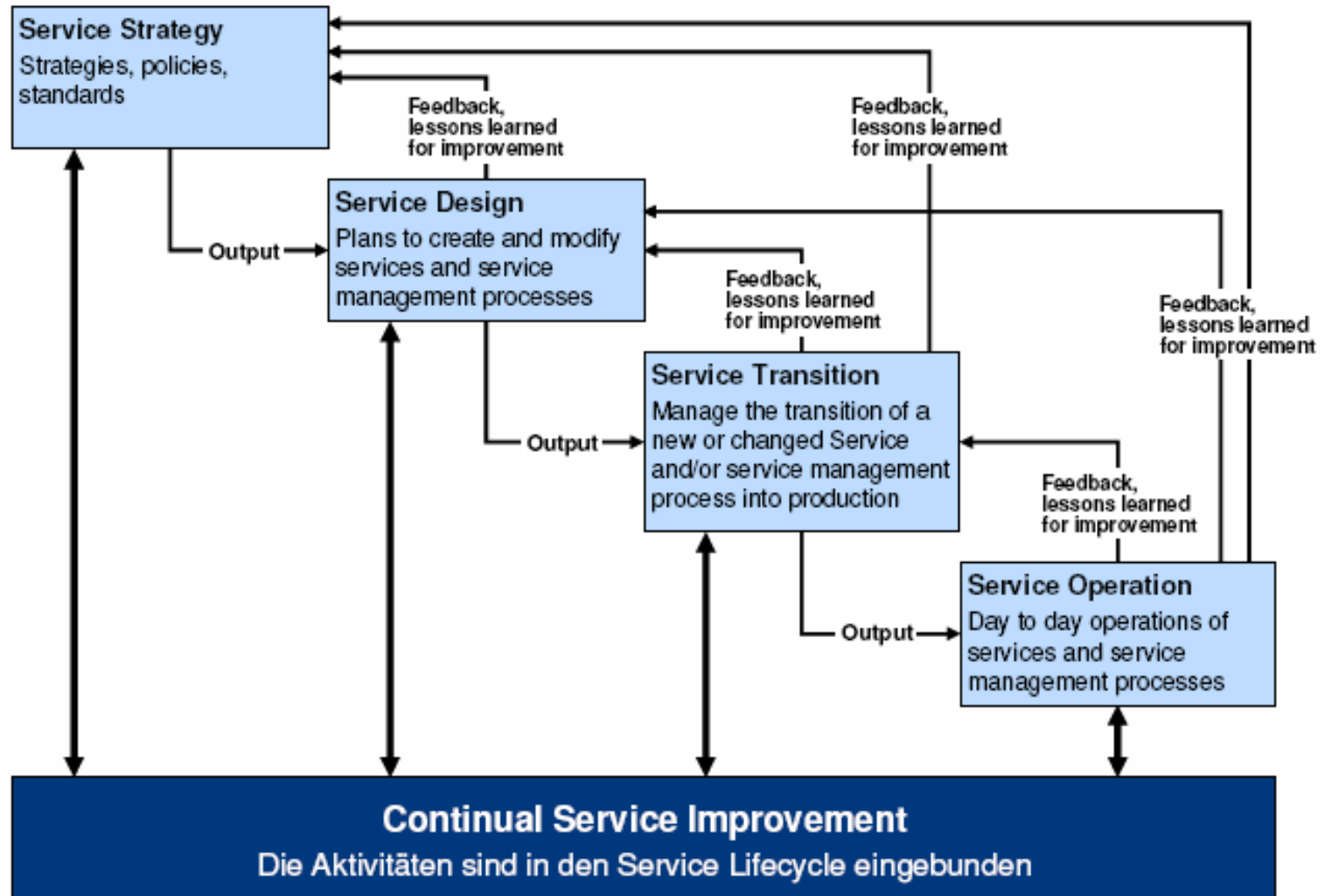
Achtung: Altes Cover

CSI – Sinn und Zweck – Fortsetzung

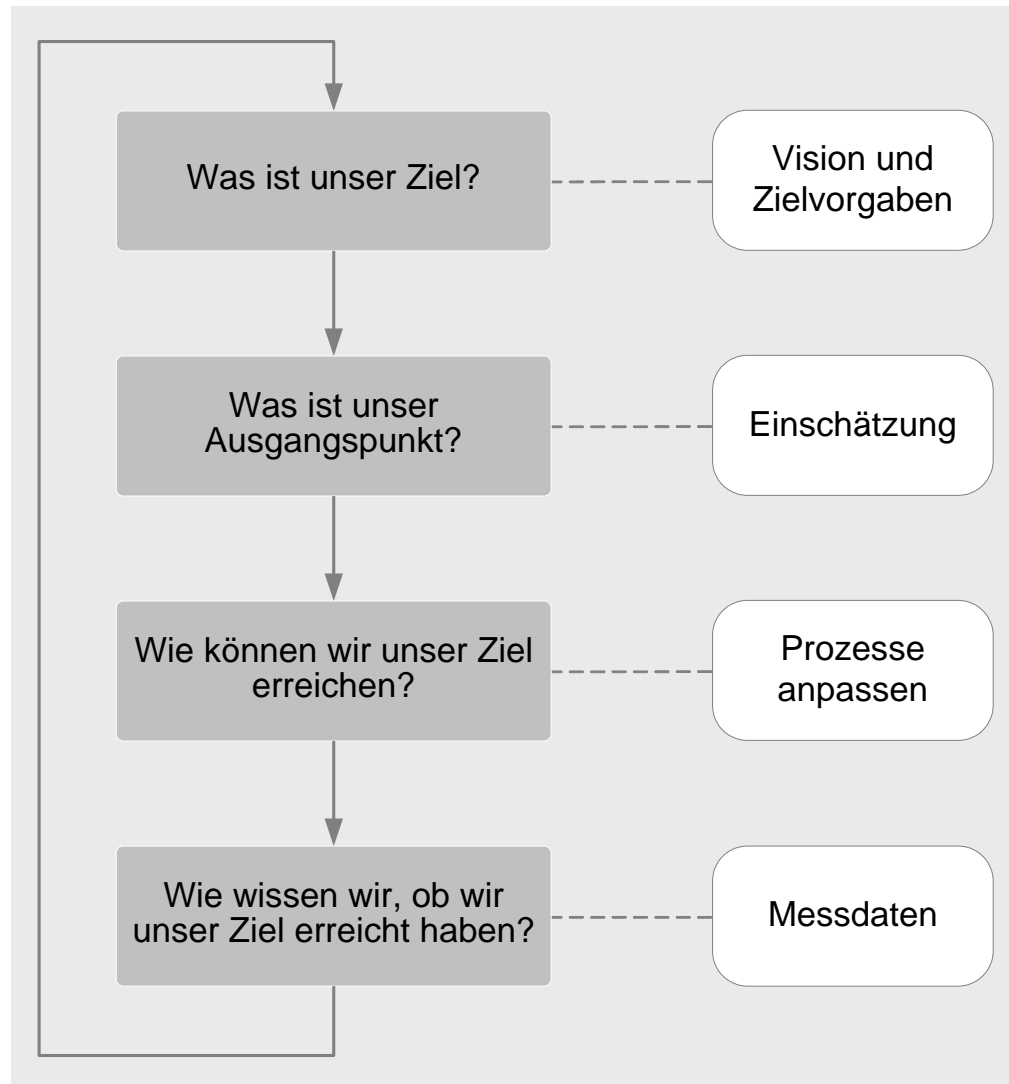
- Verbessern der Kosteneffektivität in der Serviceerbringung.
- Identifizieren und Durchführen von Verbesserungsmaßnahmen für die ITSM Prozesse und die sie unterstützenden Werkzeuge.
- Sicherstellen, dass geeignete Qualitätssicherungsmethoden für die Kontinuierliche Verbesserung genutzt werden.

CSI – eingebunden im Service Life Cycle

Continual Service Improvement



Continual Service Improvement Modell



KVP, der kontinuierliche Verbesserungsprozess...

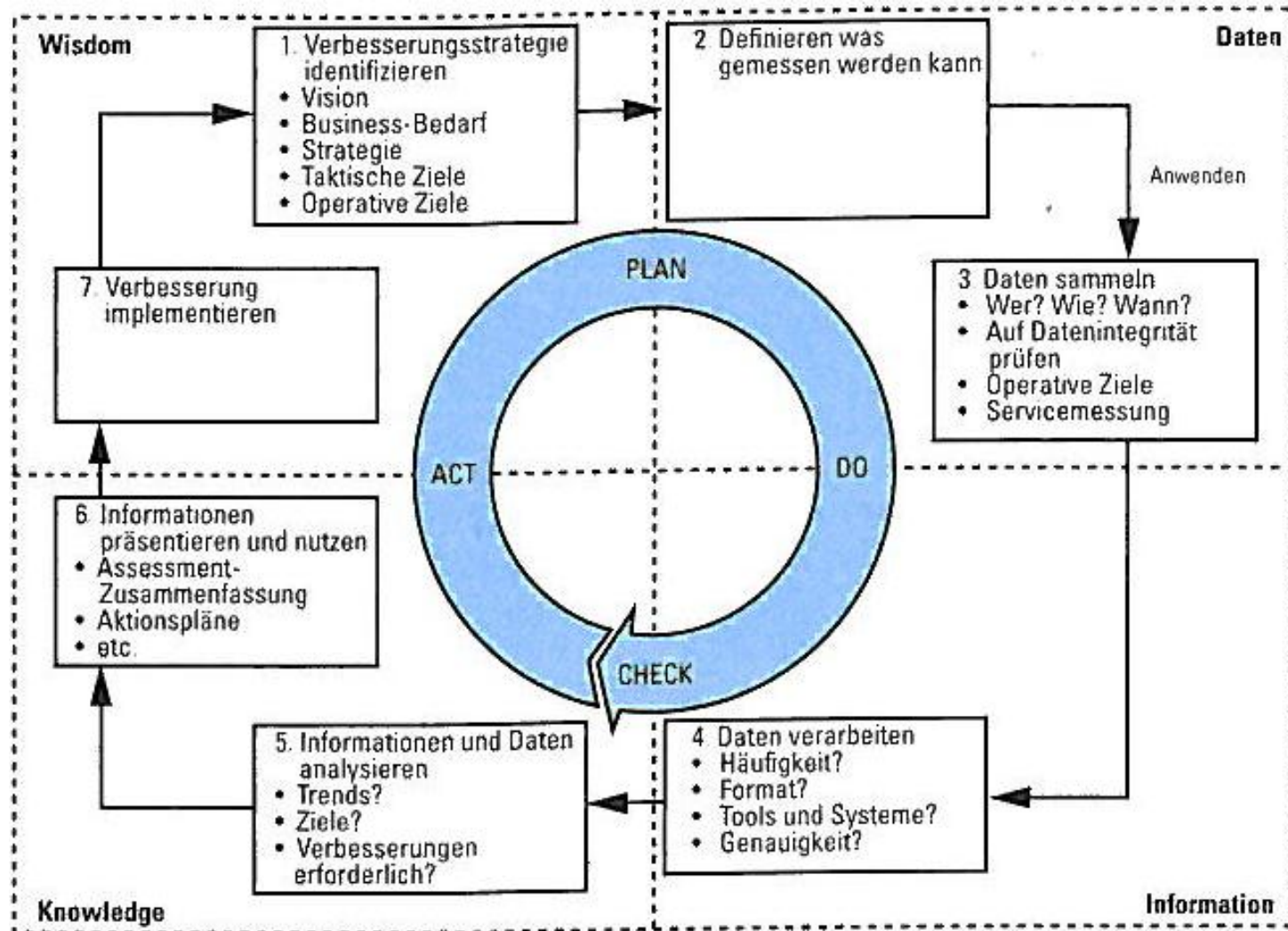
- Qualitätskreis nach Dr. W.E. Demming
 - Besteht aus den Schritten
 - Plan
 - Do
 - das Festigen des Erreichten
 - Check
 - überprüfen
 - Act
 - anpassen
 - Durchläuft immer komplette Schleifen
 - Wird mehrfach durchlaufen



Prozesse: Continual Service Improvement

- **The 7-Step Improvement Process**
- Service Reporting
- Service Measurements

7-Step-Improvement-Process



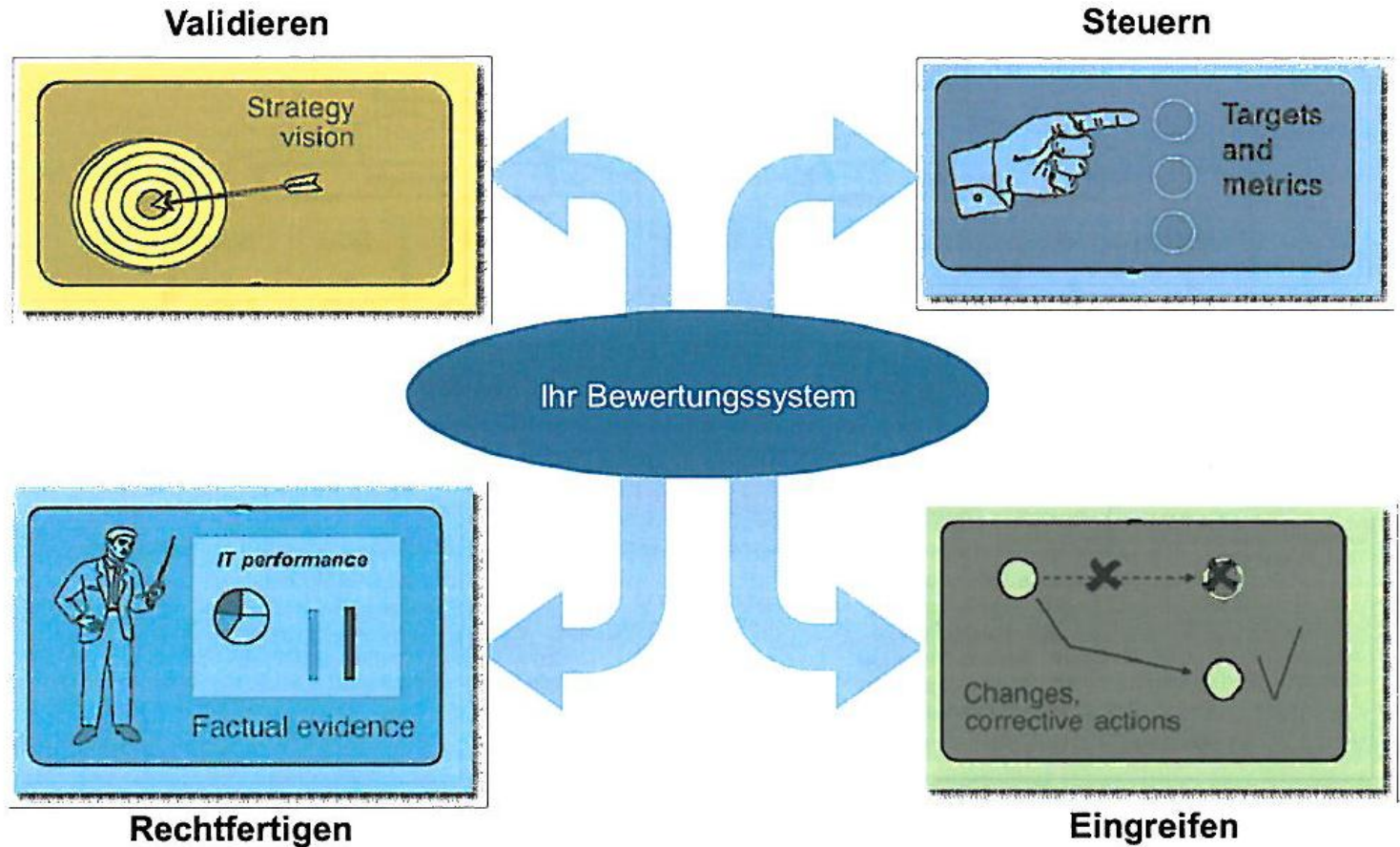
Service Reporting

- Kümmert sich um die verschiedenen Aspekte des Reporting
 - Sinn
 - Zweck
 - Zielgruppen

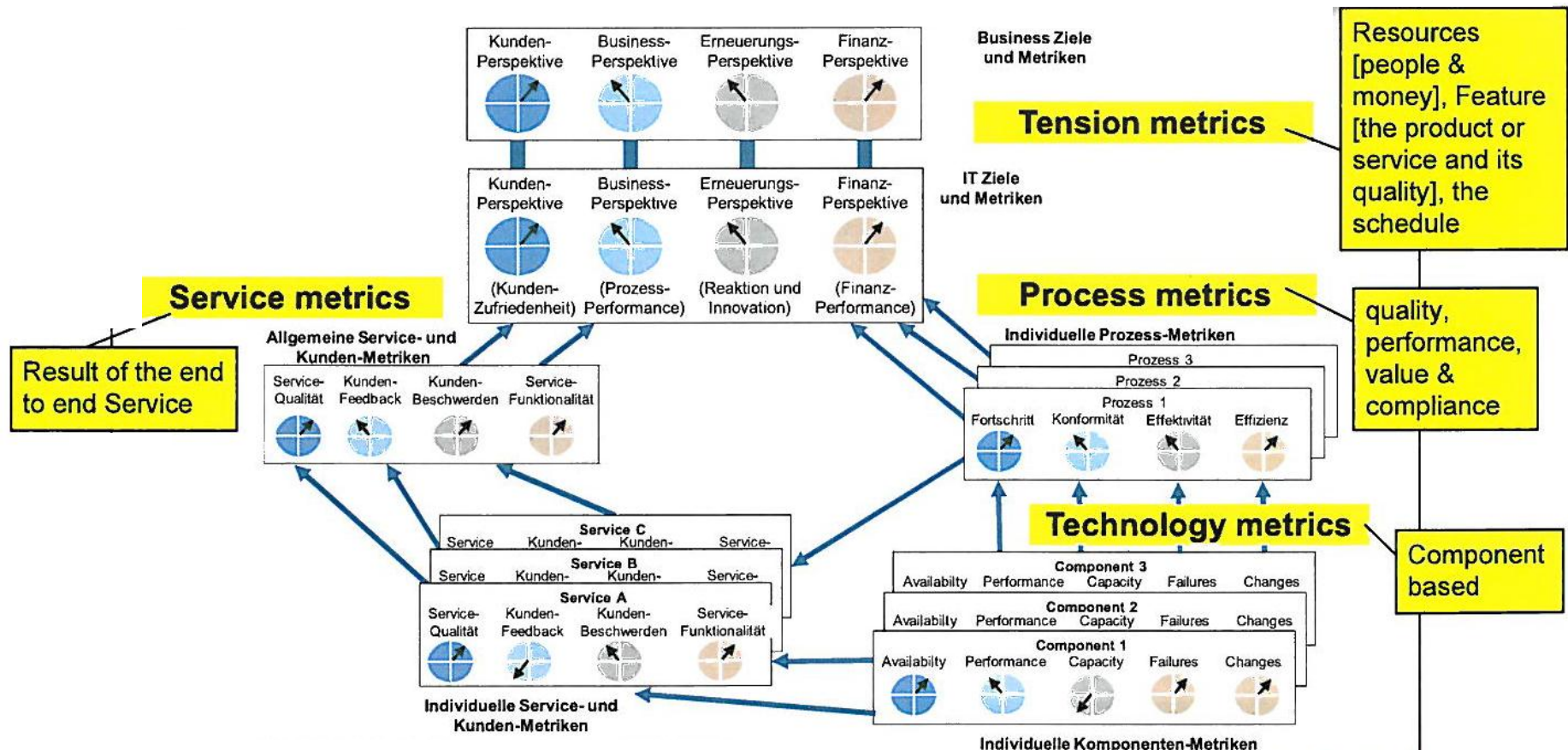
Service Measurement

- Ziel
- Service Measurement Rahmenwerk
- Verschiedene Level der Messung und des Reportings
- Definieren was zu messen ist
- Ziele setzen
- Servicemanagement Prozessmessungen
- Kreieren eines Mess-Rahmenwerks
- Interpretieren und Metriken nutzen
- Scorecards bilden und Reports
- CSI Policies definieren

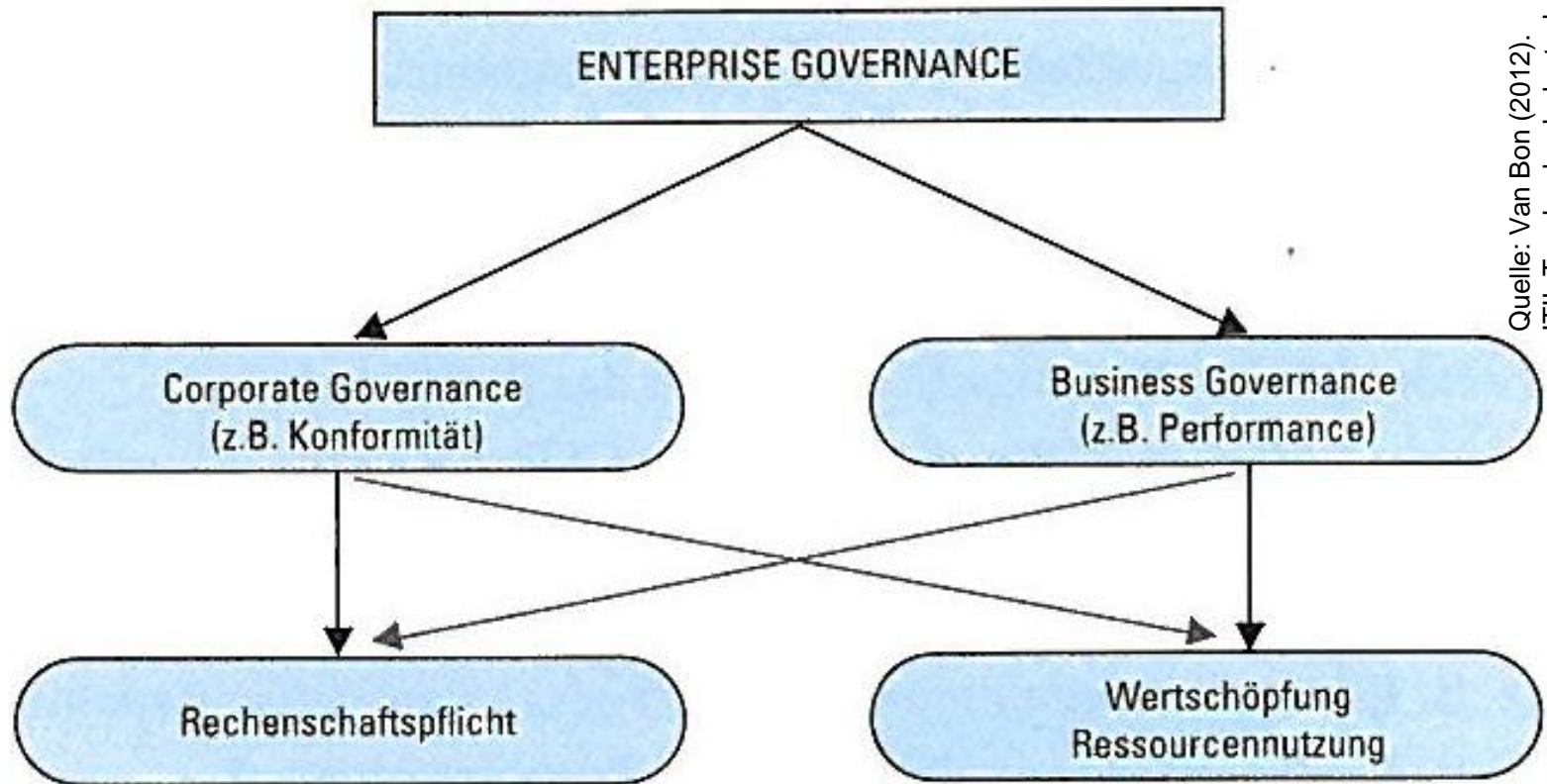
Gründe für das Messen



Arten von Metriken – Basis Balanced Scorecard – Service Management Cockpit



Continual Service Improvement – Von der Enterpris Gov. zu Corp./Bus.-Governance Performance versus Conformance - Balance



Quelle: Van Bon (2012).
ITIL Taschenbuch deutsch
VanHaren, Zaltbommel