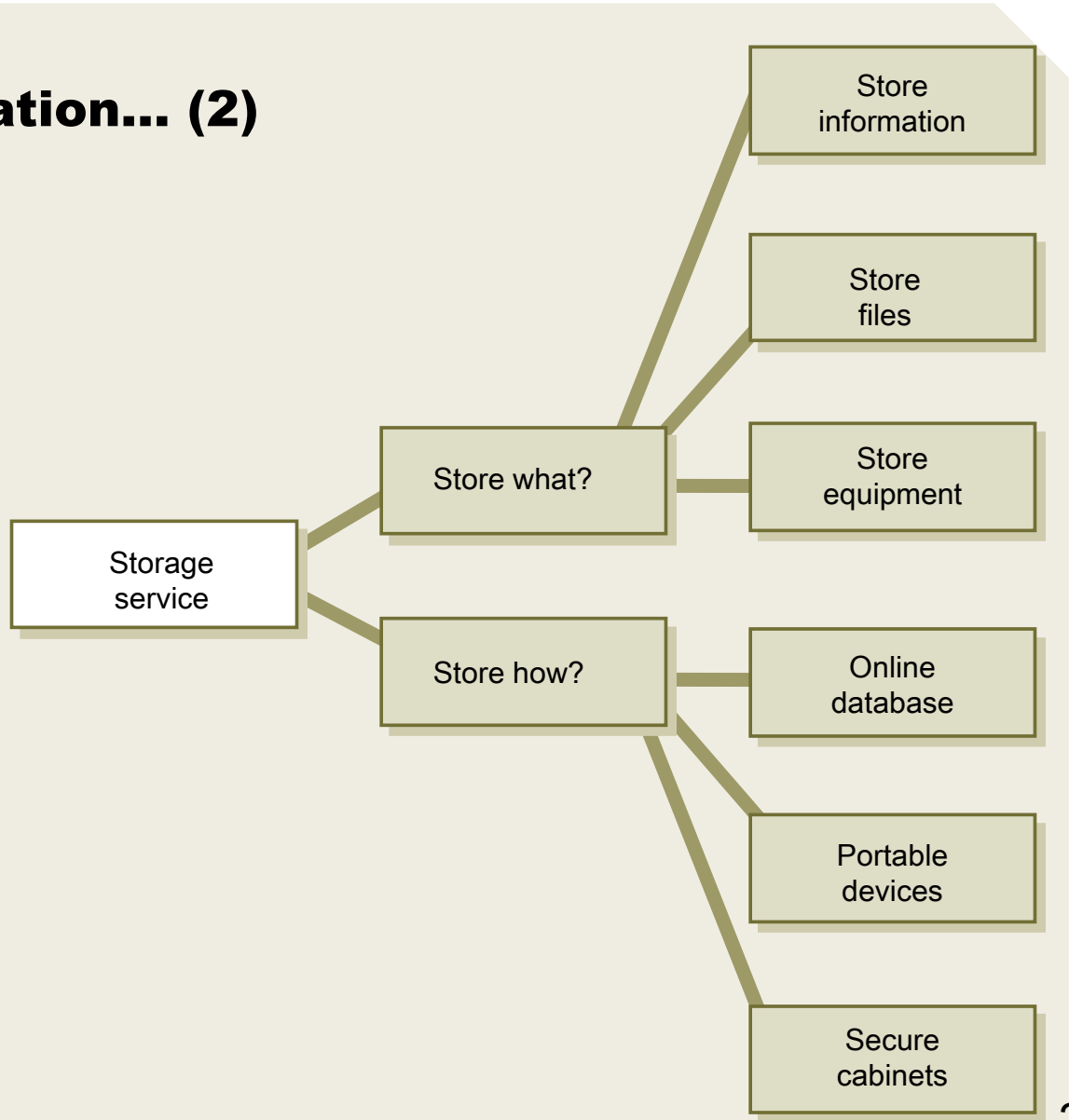


**Berner Fachhochschule**  
Wirtschaft und Verwaltung

**ITIL 2011 edition – Foundation –  
Service Strategy**

## Value creation... (2)



## **Prinzipien...**

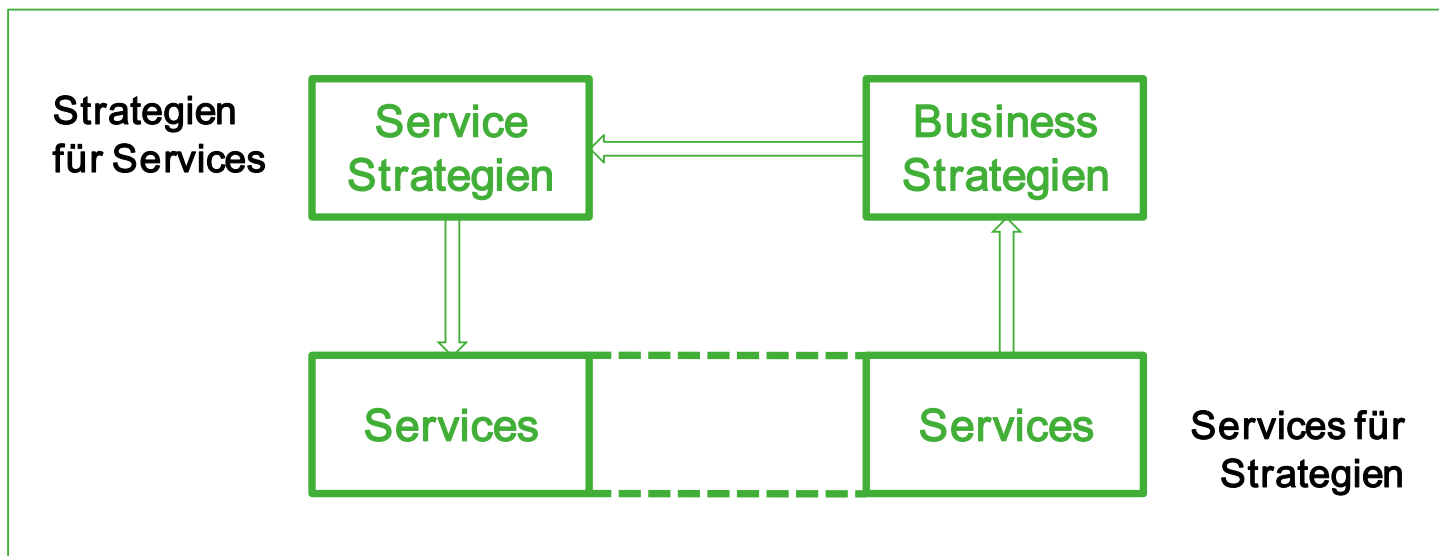
- Value Creation
- Service Assets
- Service Provider Types
- Service Structures
- Service Strategy Fundamentals

## **Aufgaben oder Aktivitäten der Service Strategy**

- Define the Market
- Develop the Offering
- Develop Strategic Assets
- Prepare for Execution

## Define the market

- Was umfasst diese Aktivität oder Aufgabe?
  - Services und Strategie
  - den Kunden verstehen
  - die Möglichkeiten erkennen
  - klassifizieren und visualisieren

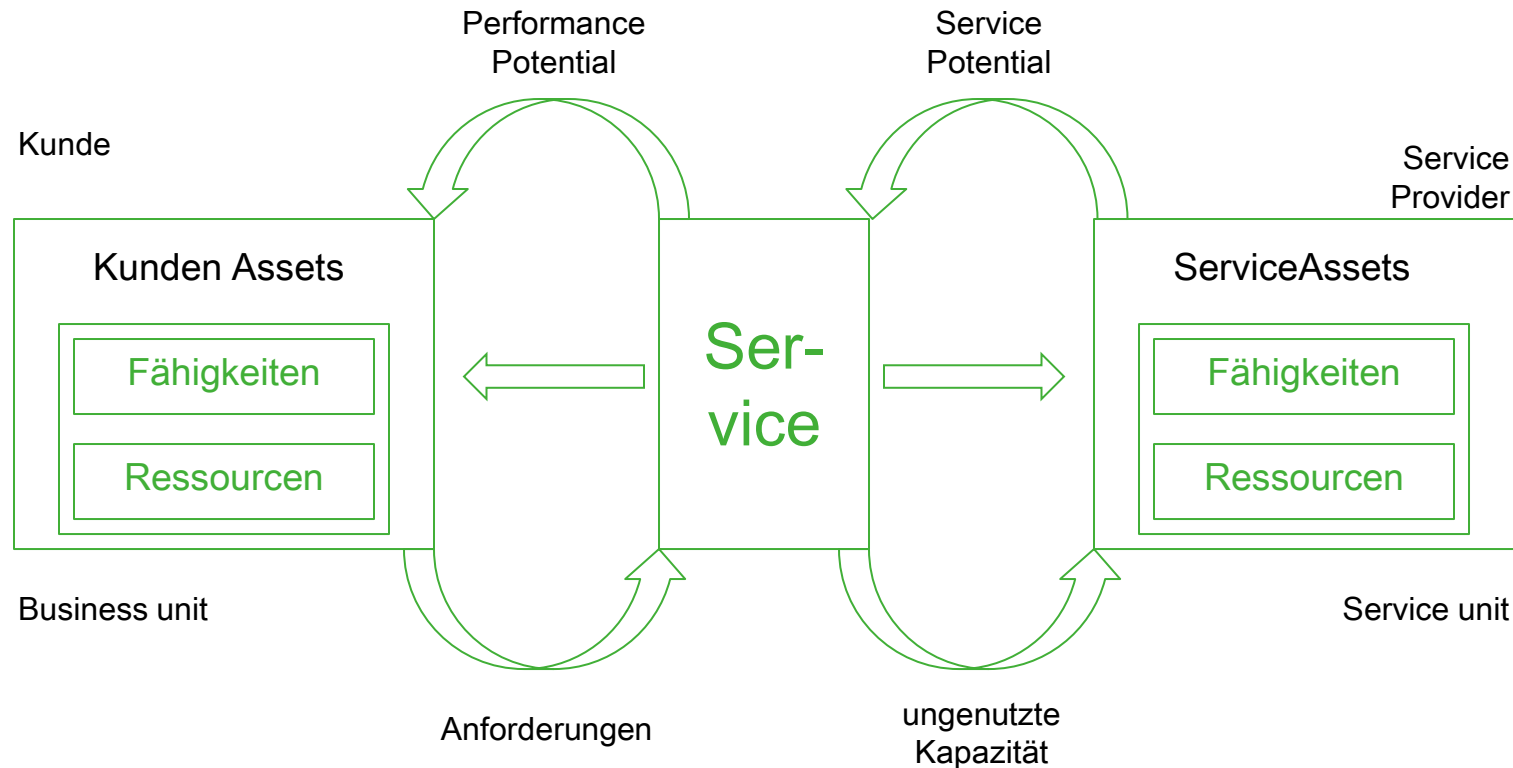


## **Develop the Offering**

- Was umfasst diese Aktivität oder Aufgabe?
  - Market space
  - Outcome based definition of services
  - Service Portfolio, Pipeline, and Catalogue

## Develop Strategic Assets

- Was umfasst diese Aufgabe oder Aktivität?
  - Service Management as a closed-loop control system (Regelkreis)
  - Service Management as a strategic asset!



## **Prepare for Execution**

- Mit was beschäftigt sich dieser Prozess?
  - Strategic assessment
  - Setting objectives
  - Aligning service assets with customer outcomes
  - Critical success factors and competitive analysis
  - Prioritizing investments
  - Exploring business potential



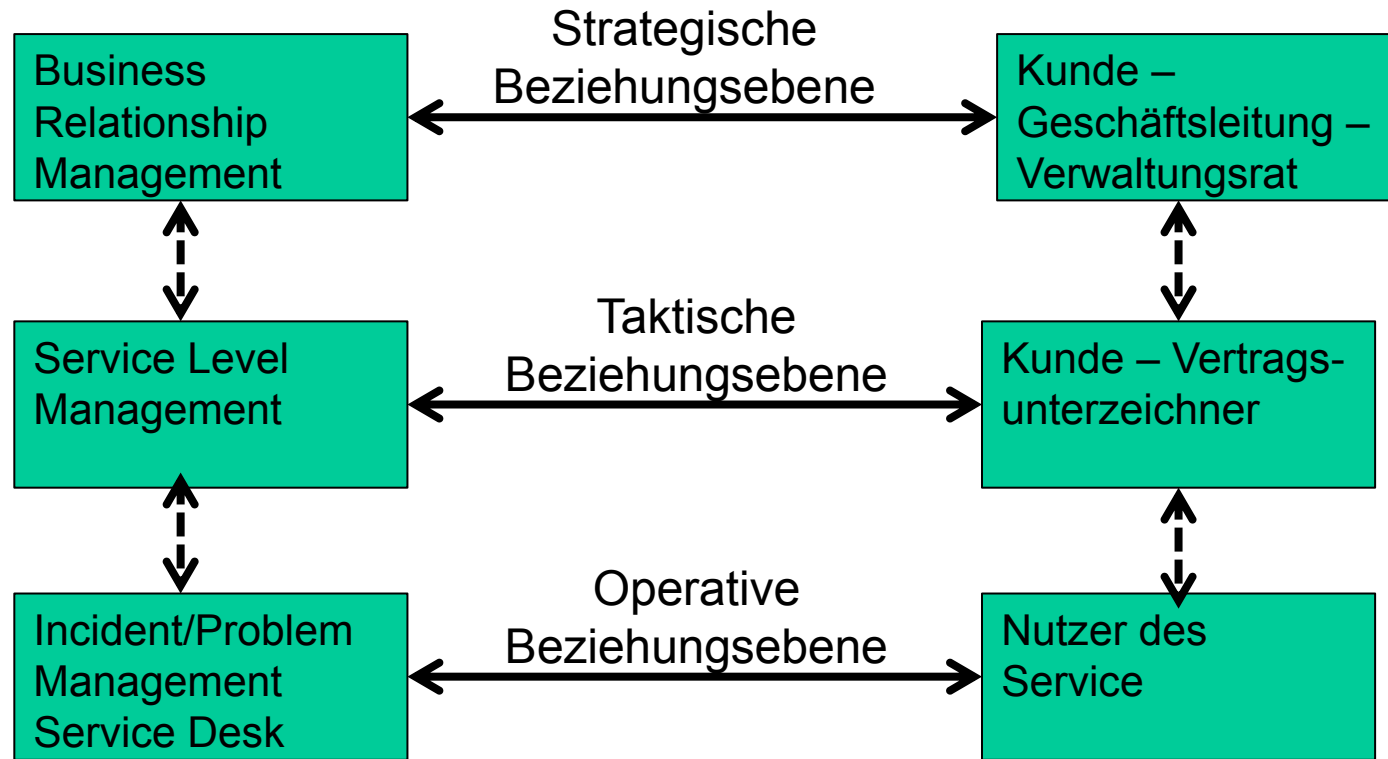
## **Service Prozesse in der Service Strategy**

- **Business Relationship Management**
- **Strategy Management for IT Services**
- **Financial Management for IT Services**
- **Service Portfolio Management**
- **Demand Management**

## **Business Relationship Management**

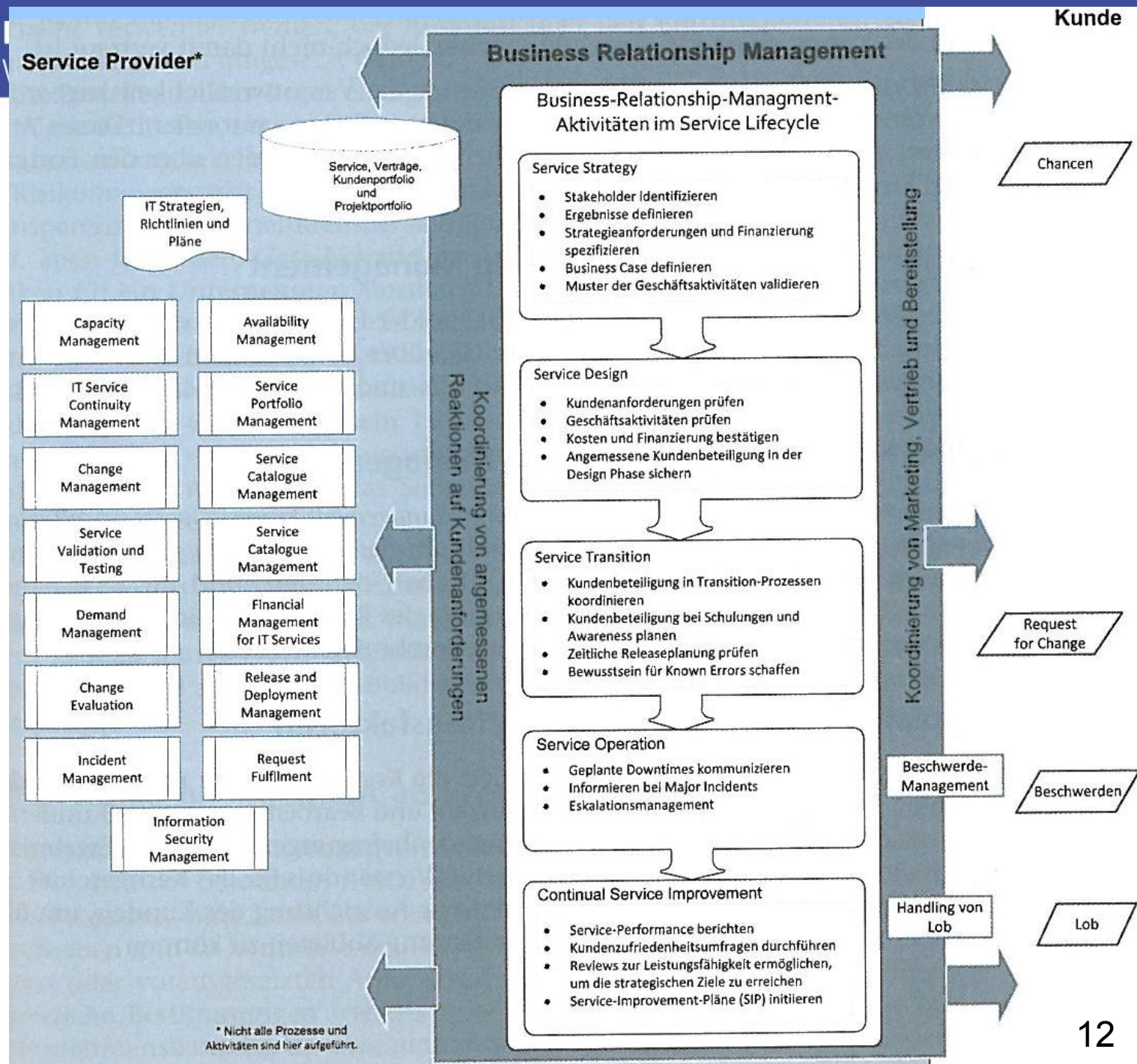
- Management der Beziehung zwischen Geschäft und Serviceprovider auf strategisch/taktischer Ebene
- Besseres Verstehen Geschäft und Sicherstellen Anforderungskennntnis, anforderungsgerechte Servicebereitstellung
- Ziel: Herstellung und Pflege Geschäftsbeziehung
- Kundenzufriedenheit als Messgrösse
- Management Beziehung, Kundenerwartung, stellt seitens Serviceprovider laufende Adaption an sich verändernde Geschäftsbedingungen sicher

## Business Relationship Management Die Beziehungsebenen ...



**Achtung: Abhängigkeit der Rollenausprägung von Service-Provider-Typen**  
 Typ 1: intern; Typ 2: Shared Service Center; Typ 3: Outsourcing

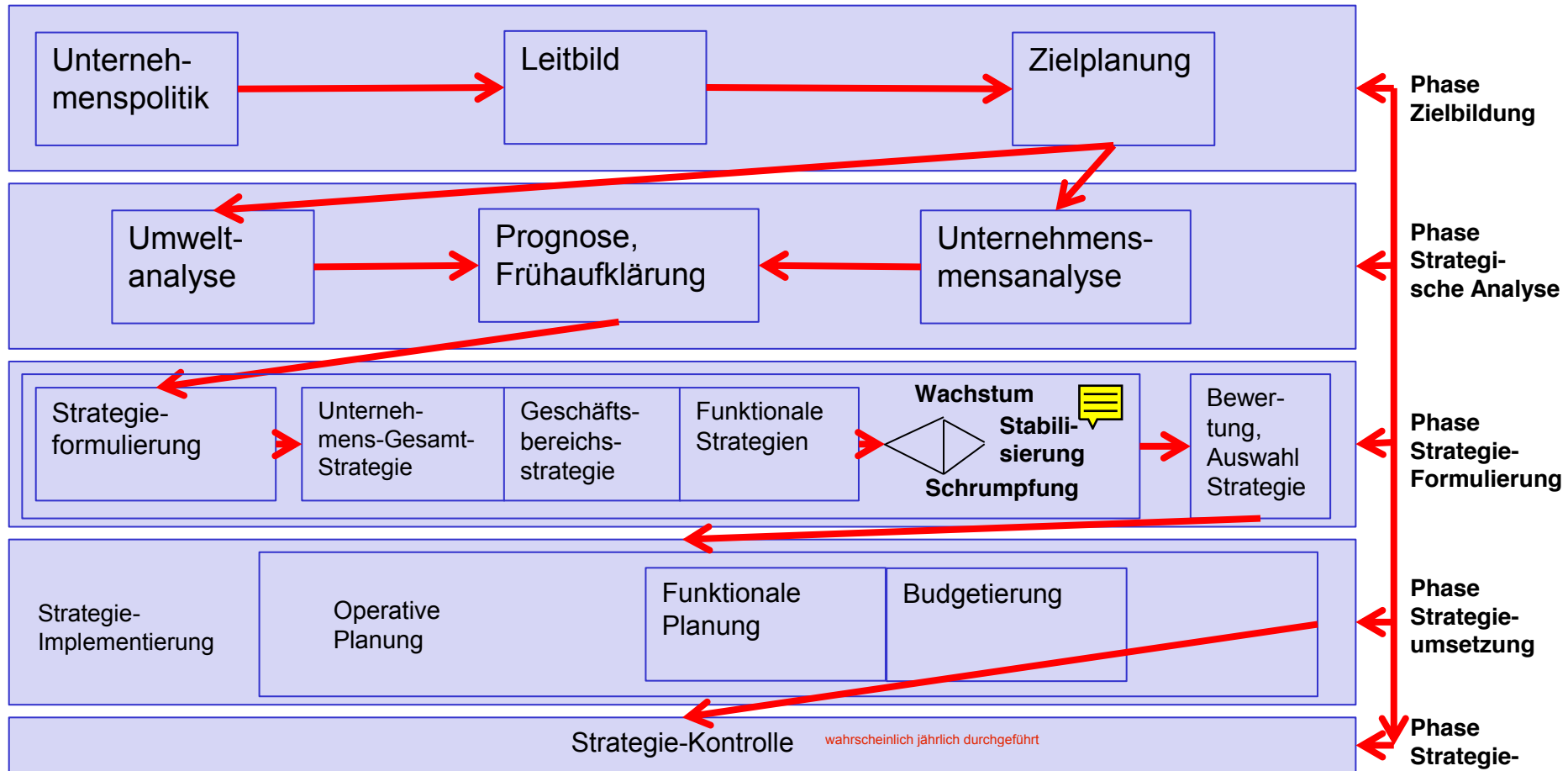
# Business Relationship Management – Prozessaktivitäten



## **Business Relationship Management**

- Verstehen und kommunizieren
  - Business Outcomes, die der Kunde zu erreichen wünscht
  - Aktuell bereitgestellte Services
  - Wie die Services geliefert werden
  - Technologie-Trends und Auswirkungen derselben auf laufende Services
  - Kundenzufriedenheit
  - Wie der Service Provider gegenüber dem Kunden repräsentiert wird

## Vorbemerkungen zum Prozess Strategy Management for IT Services

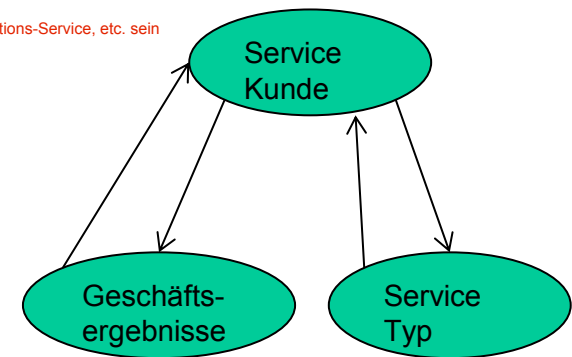


Voraussetzung IT-Strategie: Unternehmensstrategie

## Strategy Management for IT Services

- Prozess, der für Entwicklung und Pflege von IT-Strategien aus der Sicht des Business verantwortlich ist, umfasst Spezifikation des zu erbringenden Servicetyps, der Servicekunden und der Geschäftsergebnisse, die durch Service zu erzielen sind.

könnte ein Logistik Service, Fabrikations- und Produktions-Service, etc. sein





## Strategy Management for IT Services

- Sicherstellen, dass Geschäfts- und IT-Strategie aufeinander abgeglichen werden
- Klare Aussage dazu, wie Serviceprovider einer Organisation helfen kann, ihre Geschäftsziele und -ergebnisse zu erreichen
- Festlegung von Kriterien und Mechanismen, über welche entschieden wird, welche Services Geschäftsstrategie optimal unterstützen und wie sie am effektivsten und effizientesten zu managen sind.



## Strategy Management for IT Services Grober Prozess

Strategy Management  
for IT Services

Analyse interner und  
externer Umgebung

Chancen und Einschränkungen der  
Serviceerbringung identifizieren

Visions- und Missionsaus-  
sage zu Service Provider

Entscheide in Bezug auf zu liefernde  
Services Service Portfolio Service Package

Definition strategischer  
Pläne für alle Stakeholder

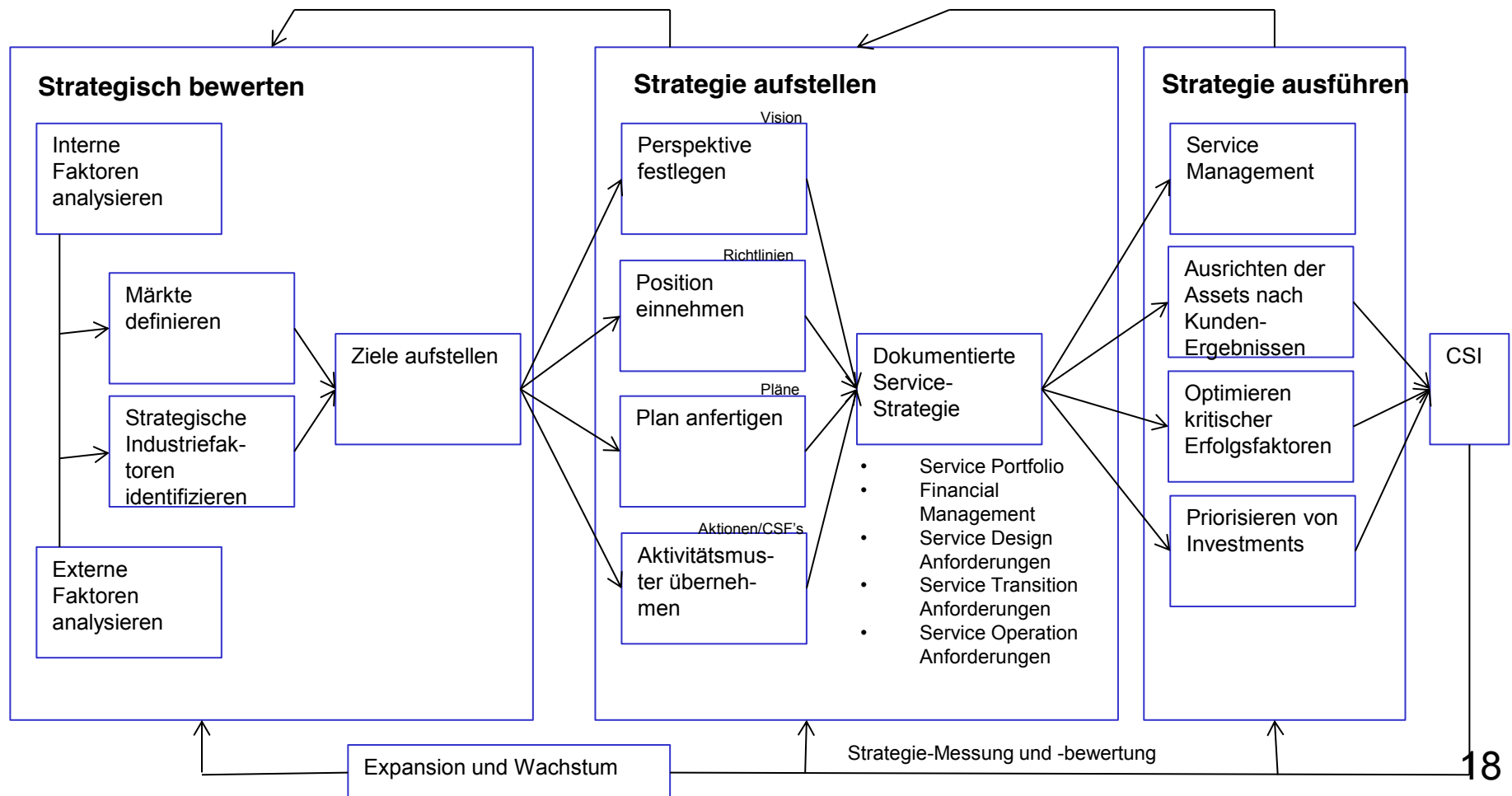
Kommunikation der strat. Pläne an Stakeholder  
sowie regelmässige Überprüfung derselben

Umsetz. strategischer Plä-  
ne in takt./operat. Pläne

Organisation bei Bereitstellung Services  
unterstützend

Service Strategy

## Strategy Management for IT Services Differenzierter Prozess



## **Demand Management**

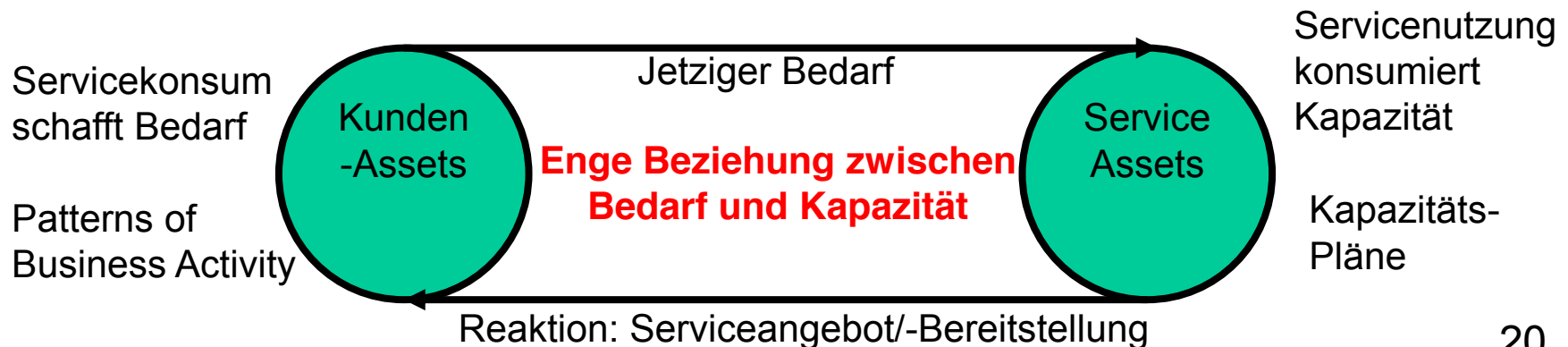
- Mit was beschäftigt sich dieser Prozess?
  - Challenges in managing demand for services
  - Activity-based Demand Management
  - Business activity patterns and user profiles
  - Service Packages

## Demand Management

- Prozess, der den Kundenbedarf an Services und die Bereitstellung von Kapazität zur Erfüllung des Bedarfs klärt
- Von zentraler Bedeutung, weil Produktion und Verbrauch zueinander parallel verlaufen

=> Service ungleich lagerbares Produkt:

=> Konsumption und Erstellung erfolgen gleichzeitig



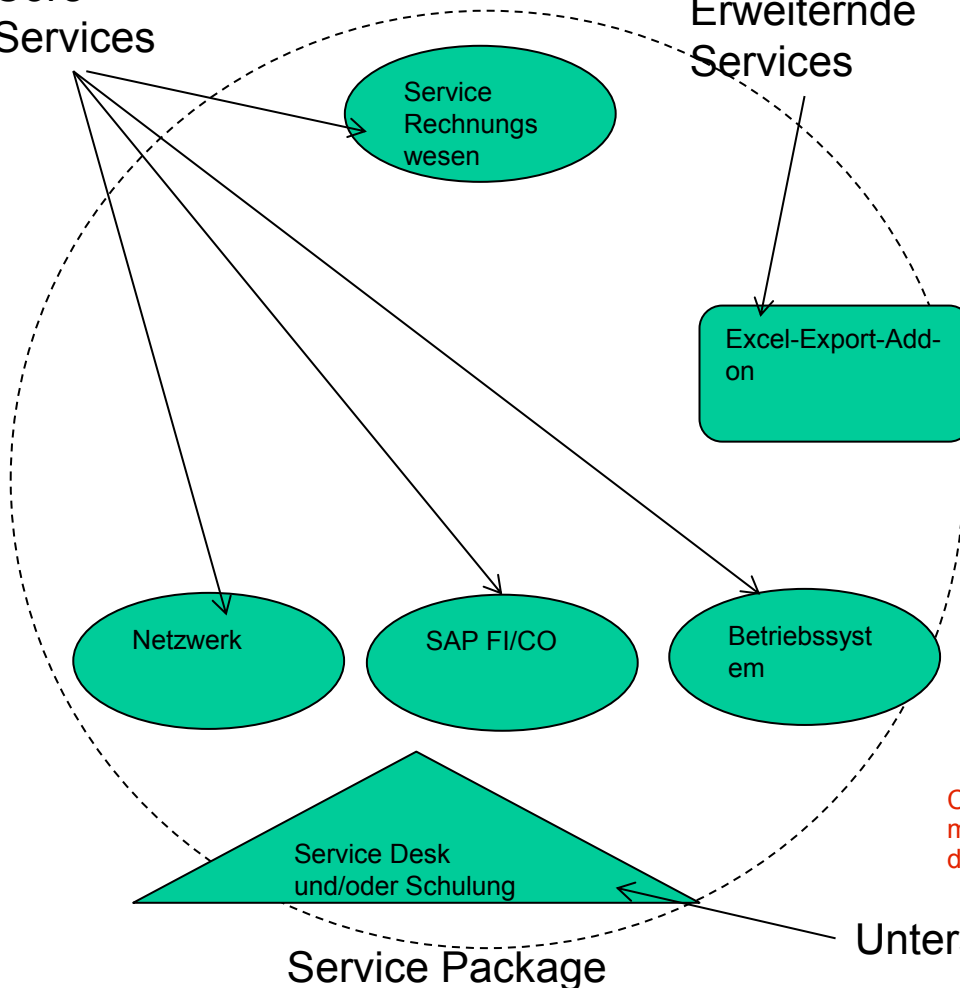
## **Demand Management**

- Pull-System / keine Speichermöglichkeit von Services
- Produktionskapazität daher auf Nachfrageprognosen und Business Activity Patterns/Mustern beruhend
- Business-Kenntnis von absolut zentraler Bedeutung  
*Wie Mitarbeiter Arbeiten (Workplaces, Arbeitszeiten, etc.)*
- Zentraler Begriff: Patterns of Business Activities: PBA
- Anwenderprofile (User Profiles) untersuchend
- Enge Beziehung Capacity Management mit Demand Management

## Demand Management

Core Services

Erweiternde Services



- Service Package: Zusammenstellung von zwei oder mehr Services, die kombiniert werden, um Lösung für ein bestimmtes Kundenbedürfnis anzubieten
- Service Package kann aus folgender Kombination bestehen:
  - Core Services
  - Unterstützende Services
  - Erweiternde Services

Core Services, erweiterte Services, Service Package müssen aufeinander abgestimmt sein. Kann nicht sein, dass das Netz hochverfügbar ist aber das Service Desk nicht.

Unterstützende Services

## **Demand Management**

- Core Services: Grundlegende vom Kunden gewünschte Ergebnisse bereitstellend.
- Wert darstellend, den Kunde fordert und für den er zu zahlen bereit ist
- Unterstützender Service: Zusätzliche Services, sichtbar seiend oder nicht, die Wertangebot ermöglichen; Beispiel Service Desk, Technical Management häufig kombiniert auftretend
- Erweiternder Service: das Wertangebot verbessernd

## **Demand Management**

- Vision herausarbeiten, mit der das IT-Servicemanagement auch dann einen nachhaltigen Wert für Kunden schafft, wenn sich die Methoden, Standards, Technologien und Vorschriften ändern
- Bündelung von unterstützenden Services und Core Services hat Auswirkungen auf Phase Service Operation und stellt Herausforderung für Phasen Service Design, Service Transition und Continual Service Improvement dar.



## Demand Management

- Business Prozesse stellen wichtigste Inputs für Demand Management dar => **Patterns of Business Activity (PBA)**  
Z.B. Saisonabhängigkeiten. Winterdestinationen: Winter hochverfügbar, Sommer weniger/nicht
- PBA-Analyse mit Inputs für:
  - Service Design: Damit Design mit Bedarfsmustern abgestimmt ist
  - Service Catalogue Management: Damit adäquate Services präsentiert werden können
  - Service Portfolio Management: Damit Investitionen in zusätzliche Kapazität, neue Services, Änderungen an Services genehmigt werden
  - Financial Management for IT Services: Damit geeignete Anreize zur Beeinflussung des Bedarfs genehmigt werden.

## **Financial Management**

- Mit was beschäftigt sich dieser Prozess?
  - Enterprise value and benefits of Financial Management
  - Concepts, inputs and outputs
  - Methods, models, activities and techniques
  - Key decisions for Financial Management
- Schlüsselbegriffe
  - Profit Center, Service Center, Cost Center
  - Kostenarten, Kostenstellen, Kostenträger
  - Compliance
  - Return on investment (ROI)
  - Total Costs of Ownership (TCO)
  - Preisstrategien

## Begriffe

- Budgetierung
  - Kostenrechnung
  - Leistungsverrechnung
  - Kostenkategorien
    - direkte
    - indirekte
    - anteilig
    - activity based
    - fixe
    - variable
- 3 Prozessbereiche

## • Kostenarten

- Hardwarekosten
- Softwarekosten
- Personalkosten
- Mietkosten
- Transferkosten
- Managementkosten

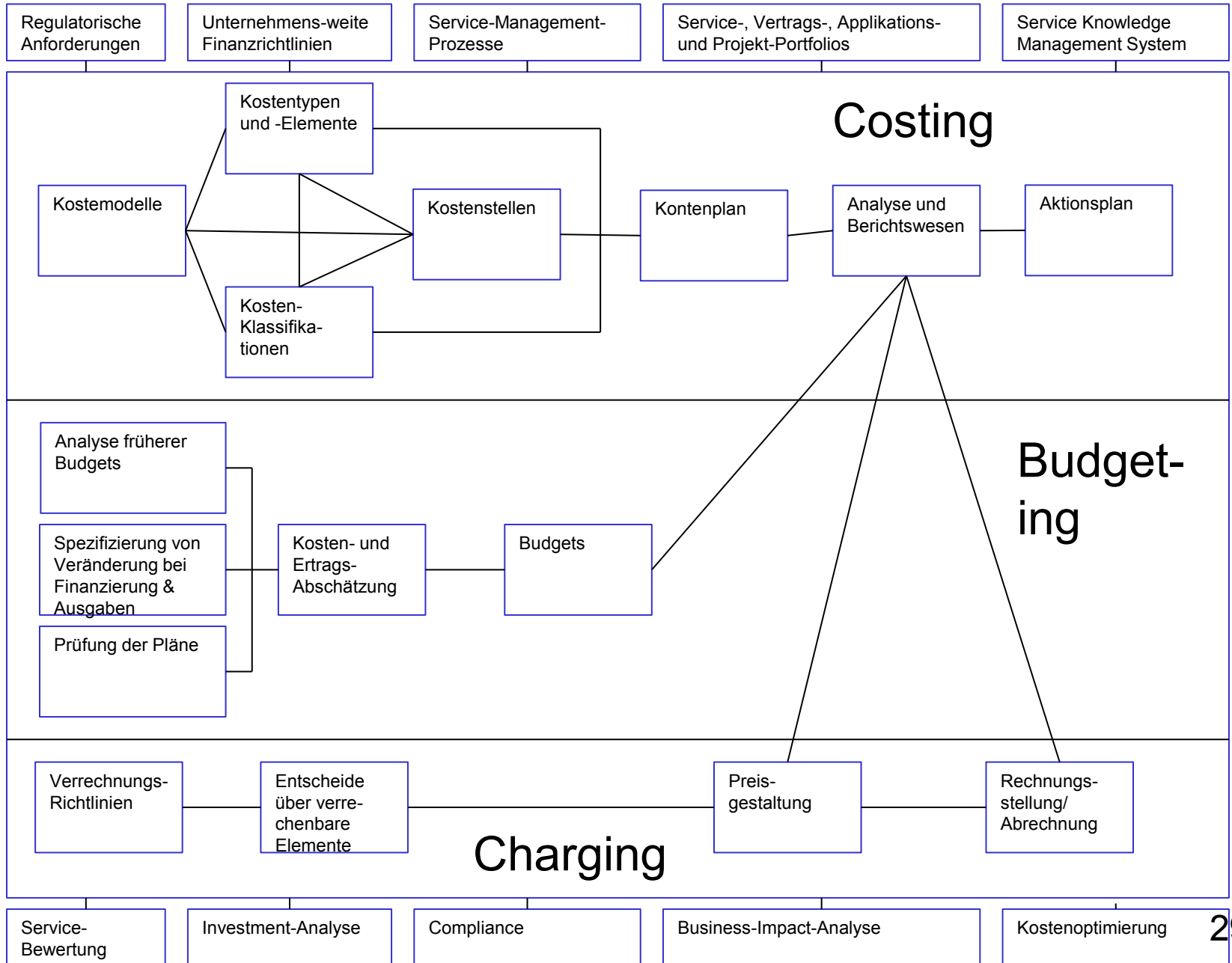
## • Preisbildung

- Cost plus (Kosten plus Aufschlag)
- => Going rate (geltender Preis)
- => Target return (Festpreis)
- => Market rate
- => negotiated price

## **Return on investment**

- Mit was beschäftigt sich dieser Prozess?
  - Business Cases
  - Pre-programme ROI
  - Post-programme ROI

# Prozess Financial Management – Putting it all together

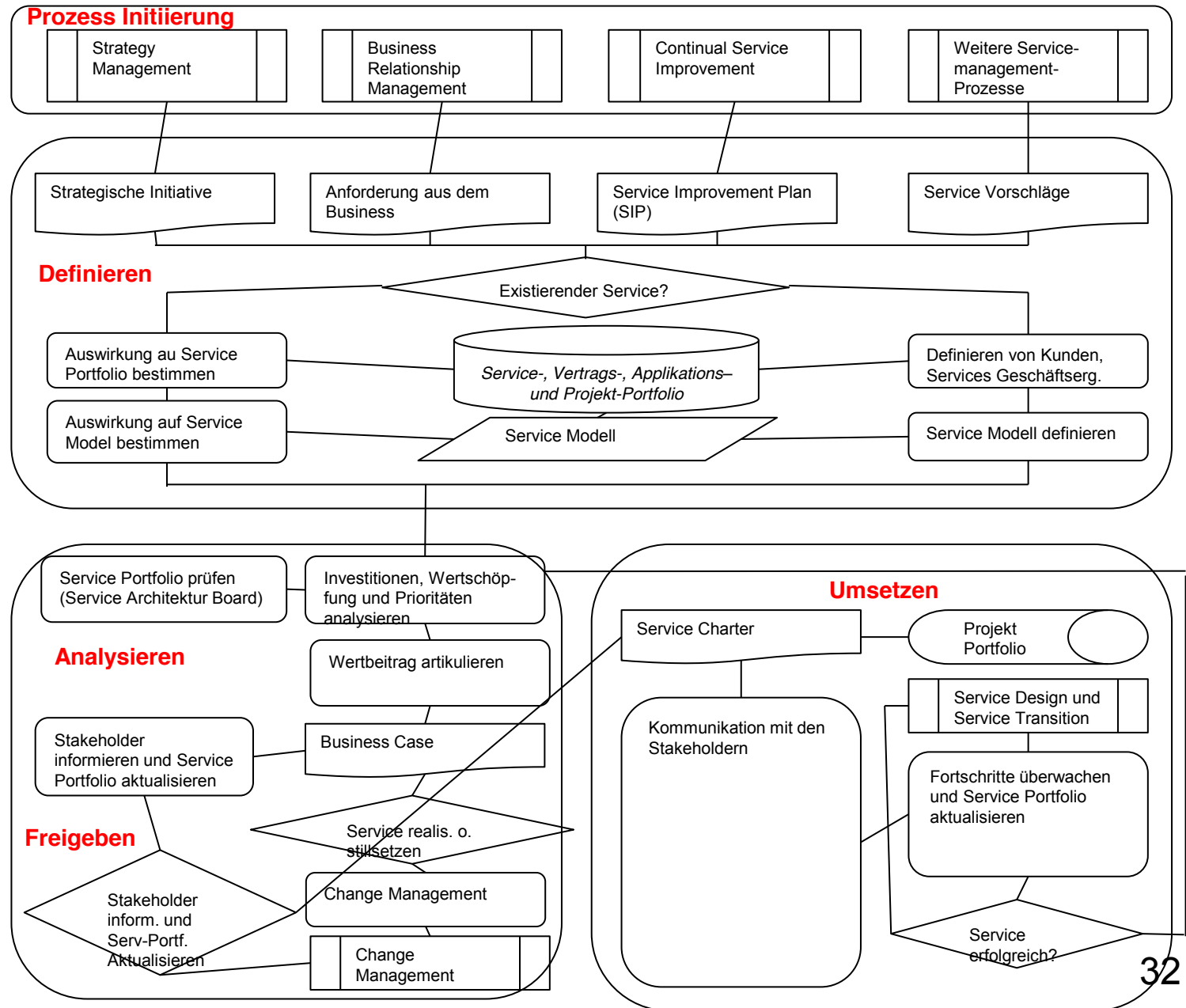


## Service Portfolio

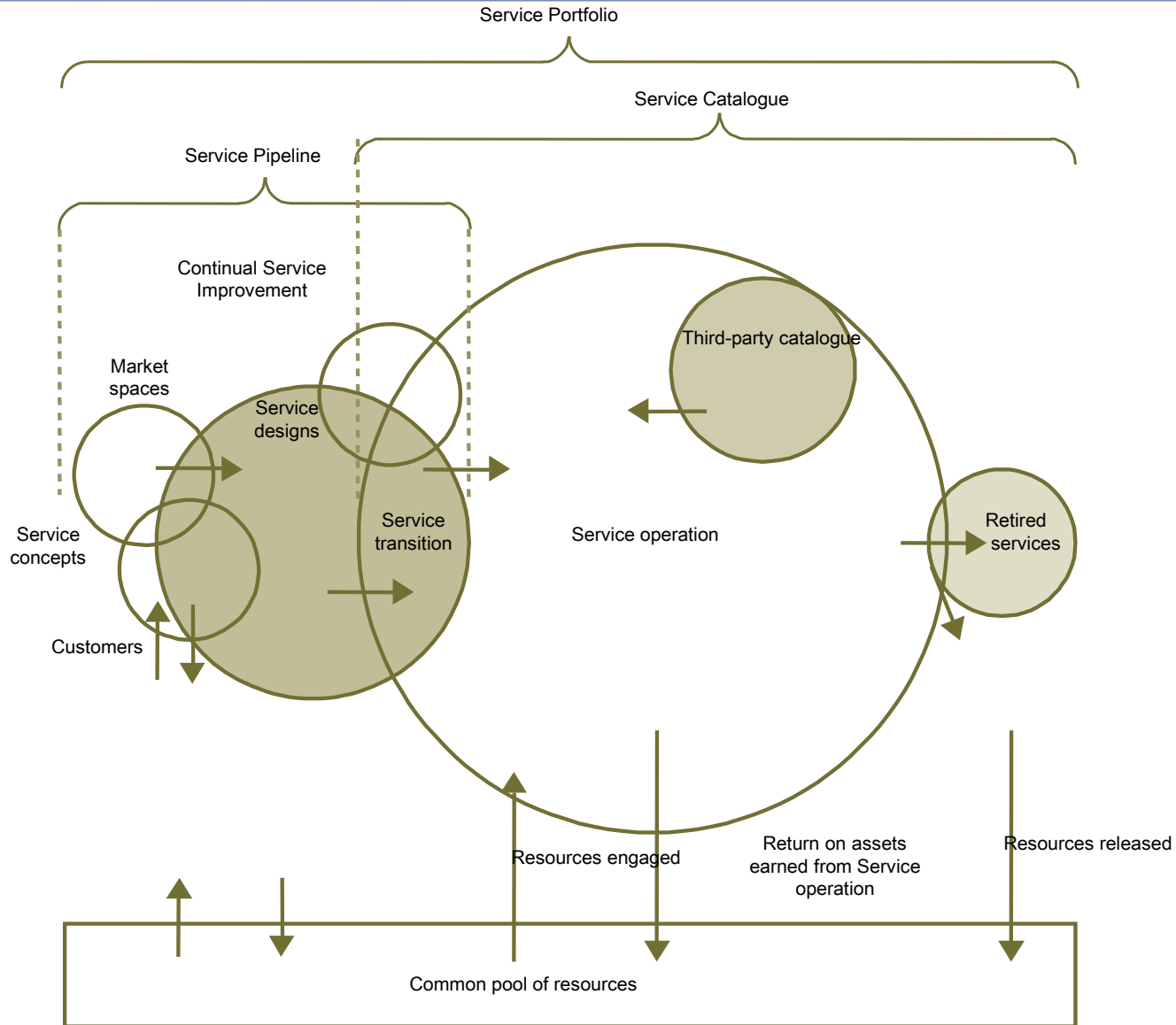
- ... beinhaltet alle gegenwärtigen und zukünftigen Ressourcen in den verschiedensten Phasen des Service Life Cycles
- ... spiegelt alle Vereinbarungen und Investitionen wider, die ein Service Provider seinen Kunden gegenüber erbringt (Verträge, neue Services, Verbesserungspläne aus dem CSI etc.)
- ... enthält auch alle von Dritten bezogenen Services
- ... hilft den Managern Investitionen zu priorisieren und die Auslastung der Ressourcen zu verbessern
- ... ist in drei Teile (oder Phasen) unterteilt
  - Service Pipeline
  - Service Katalog
  - Retired Services

## **Service Portfolio Management**

- Mit was beschäftigt sich dieser Prozess?
  - Business Services and IT Services
  - Service Portfolio Management Methods
    - Define
    - Analyse
    - Approve
    - Charter







Area of circle is proportional to resources currently engaged in the lifecycle phase  
(Service Portfolio and Financial Management)

## Was wurde sonst noch definiert?

- Asset Typen
  - Management
  - Organisation
  - Prozesse
  - Wissen
  - Menschen
  - Information
  - Applikationen
  - Infrastruktur
  - Kapital
- Product Manager
  - Rollen und Verantwortlichkeiten
  - Critical knowledge, skills and experience

