

**Berner Fachhochschule**  
Wirtschaft und Verwaltung

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

# Service Strategy



Achtung:<sup>2</sup> Titelblatt  
der ITIL V3!

## **Zentrale Fragen...**

- Welche Services sollen wem angeboten werden?
- Wie kann sich ein Service Provider von Konkurrenten unterscheiden?
- Wie kann tatsächlicher Mehrwert für die Kunden generiert werden?
- Wie können Mehrwerte für die Stakeholder gesichert werden?
- Wie können strategische Investitionen in das Service Management begründet werden?
- Wie erreicht man, dass das Service Management zu einem strategischen Asset wird?
- Wie kann mit Financial Management die Kontrolle über den Wertschöpfungsprozess gesichert werden?
- Wie ist Service Qualität zu definieren?

## Begriffe und Konzepte

- **Service Portfolio:** Gesamtheit der Services, welche von einem Service Provider verwaltet werden.
  - Drei Kategorien: Servicepipeline, Servicekatalog und Retired Services 
- **Servicekatalog:** Datenbank oder strukturiertes Dokument mit Infos zu allen Live-IT-Services einschließlich der für das Deployment relevanten Services
  - Zwei Arten: Business-Servicekatalog, Technischer Servicekatalog
- **Business Case:** Rechtfertigung für einen umfassenden Ausgabenposten, beinhaltend Informationen zu Kosten, Nutzen, Risiken, Problemen, etc.

## **Begriffe und Konzepte**

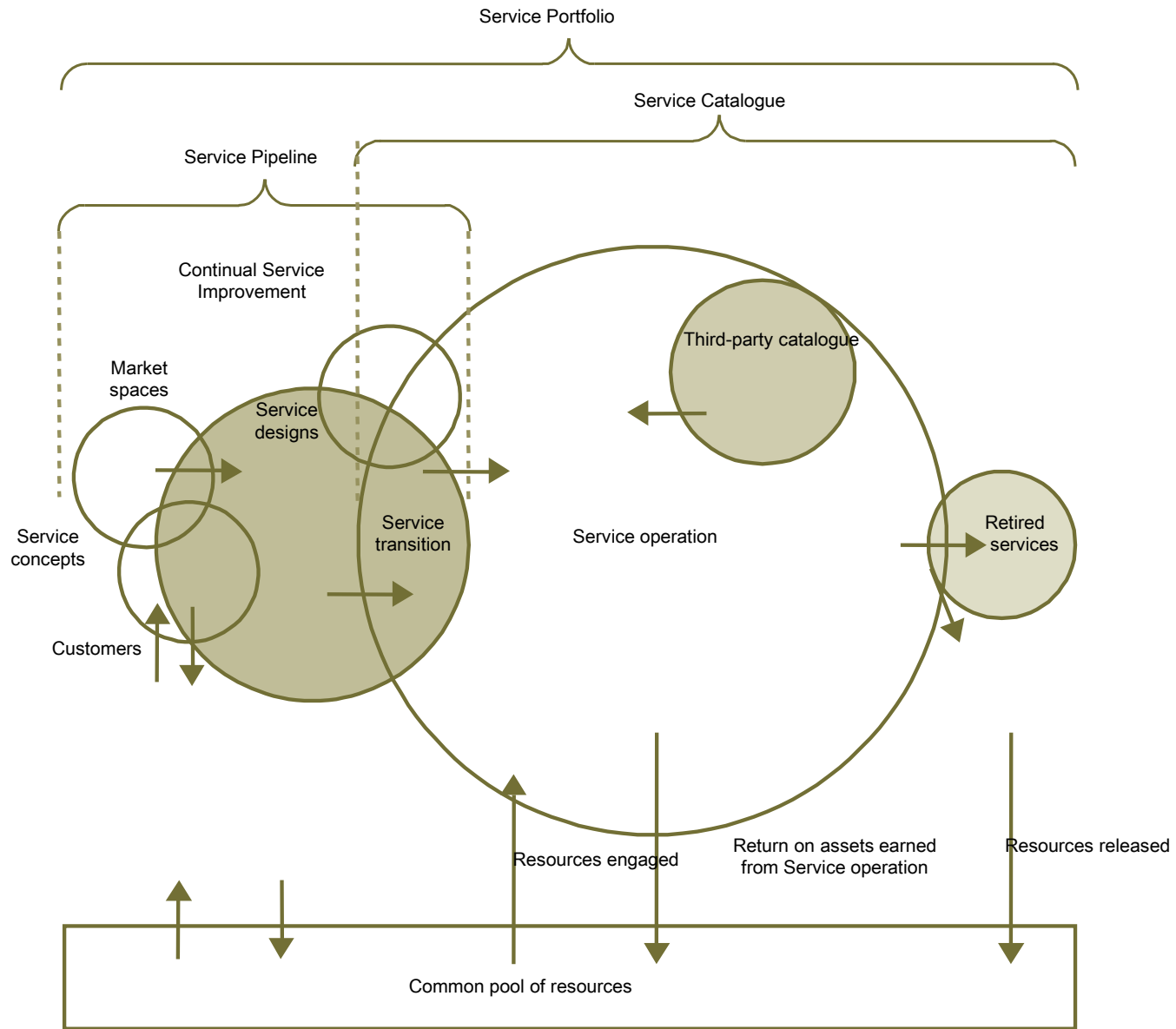
- **Risiko:** Unsicheres Ergebnis oder Ereignis, positiv Chance oder negativ Bedrohung.
- **Service Model:** Beschrieb, wie Service Assets mit Kunden Assets zusammenarbeiten
- **Utility and Warranty:** Zweckmäßigkeit des Services aus Sicht des Kunden; Geeignetheit für den Einsatz
- **Resources (direkter Input Produktion) and capabilities (Fähigkeiten einer Organisation Ressourcen zu koordinieren, zu managen, anzuwenden):** Typen von Assets und deren Einsatz zur Mehrwertschaffung

## **Service Portfolio ...**

- ... beinhaltet alle gegenwärtigen und zukünftigen Ressourcen in den verschiedensten Phasen des 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
- ...

## **Service Portfolio**

- ... 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



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

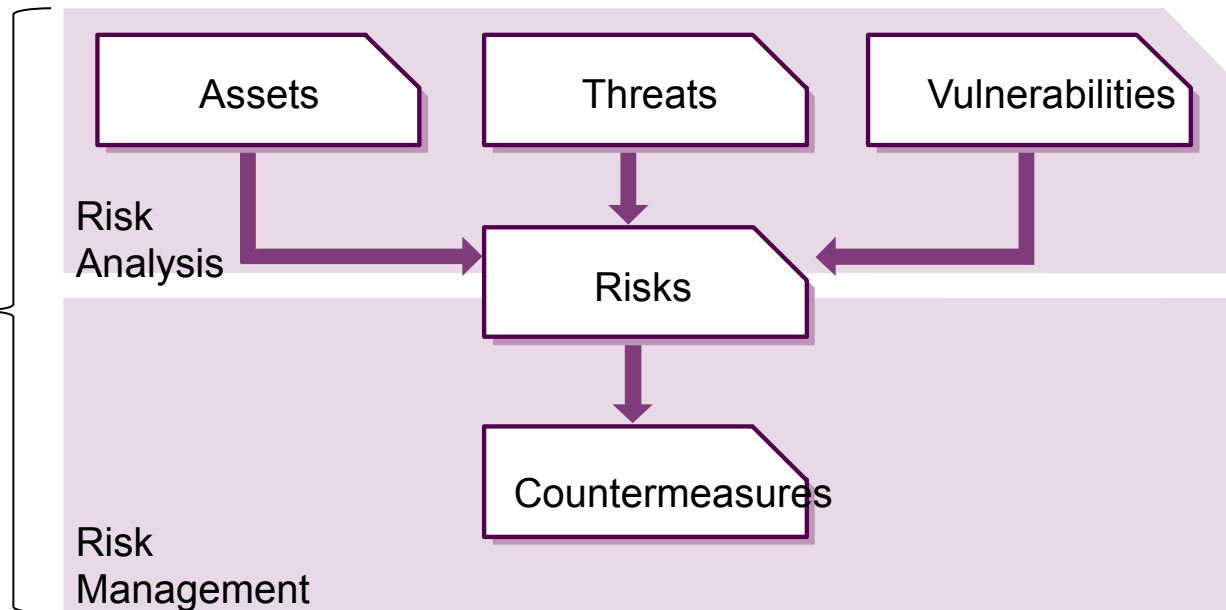


## **Business Case**

- Entscheidungs- und Planungswerkzeug, das die Folgen von Geschäftsvorfällen „hochrechnet“ ...
  - ... typischer Bestandteil: Finanzanalyse
  - ... enthält das Business Ziel
  - ... analysiert den Business Impact
    - Beispiel: Einführung eines neuen ERP-Systems

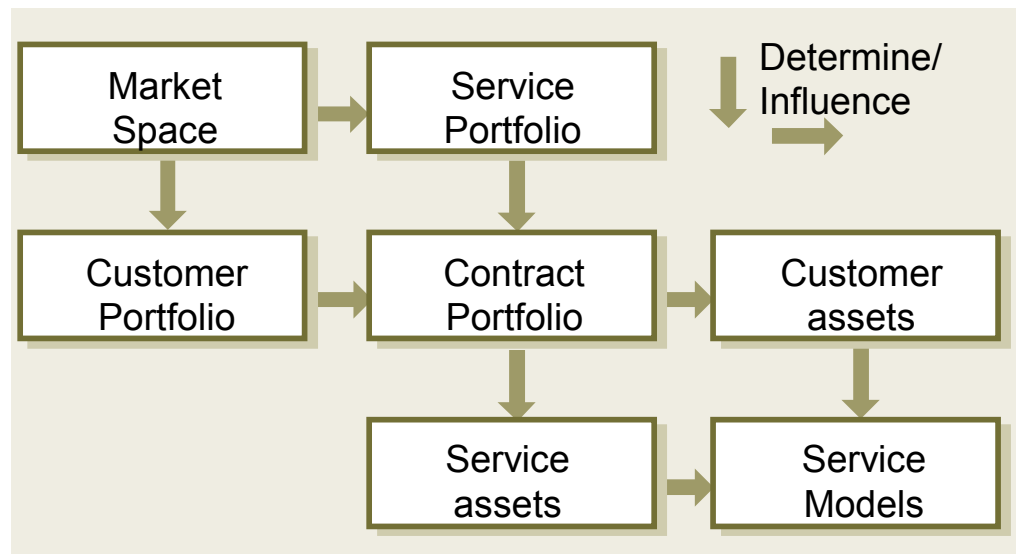
## Risiko

- Unsicherheit eines Ereignisses im positiven wie im negativen Sinn
- Umgang mit Risiken erfordert deren Identifikation und Kontrolle, um die Auswirkungen auf das Erreichen der Business Ziele so gering wie möglich zu halten...



## Service Model ...

- ... bestimmt die Service Strategie für einen Markt
- ... beschreibt wie Service Assets mit Kunden Assets verbunden/gekoppelt werden, um Nutzen daraus zu generieren
- ... bestimmt die Struktur und die Dynamik von Services
- ... unterliegt dem Change Management



## Utility and Warranty

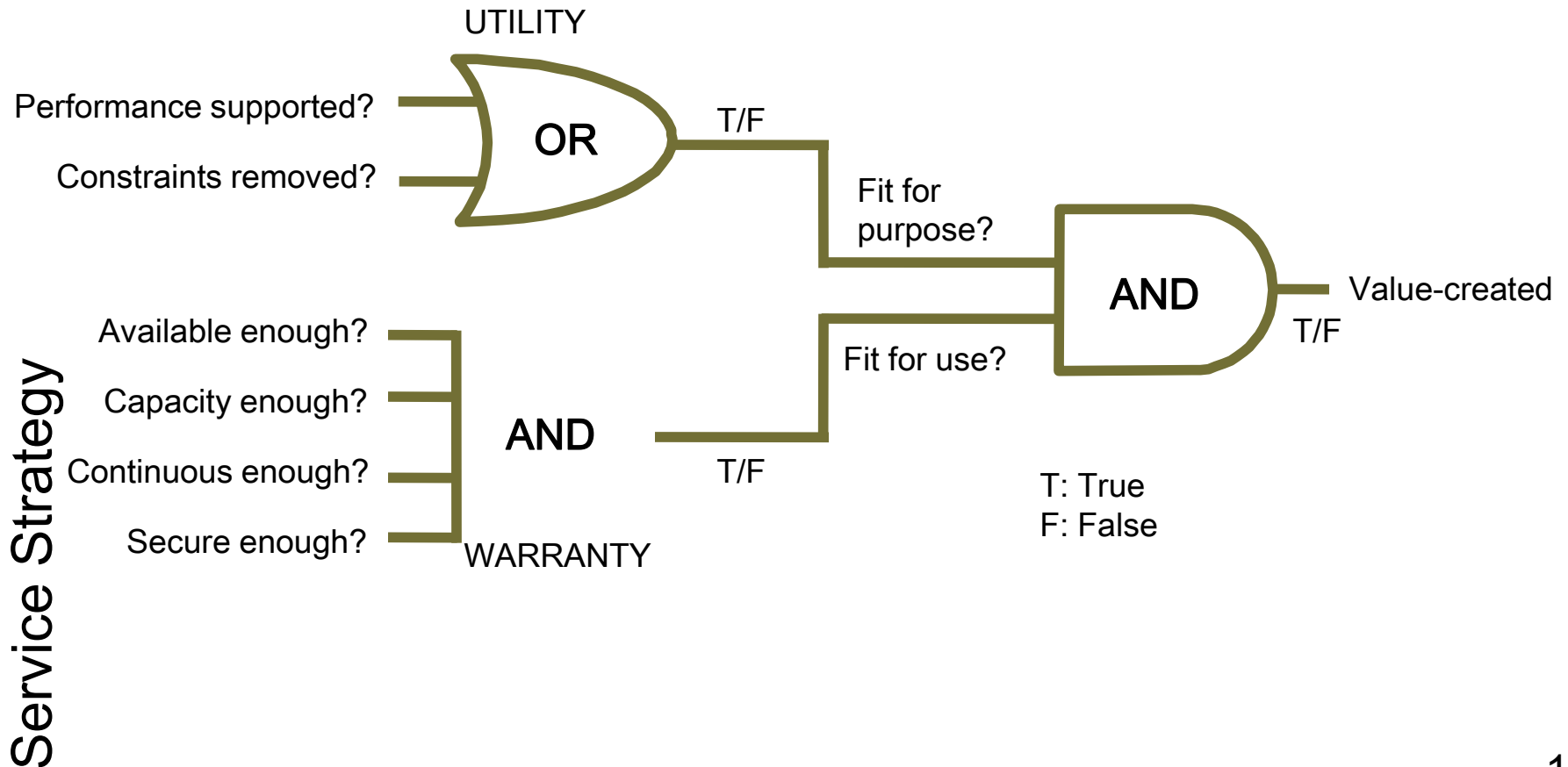
- „Utility (Nutzen) ...
  - ... is perceived by the customer from the attributes of the service that have a positive effect on the performance of tasks associated with desired outcomes.
  - ... removal or relaxation of constraints on performance is also perceived as a positive effect.
  - ... is FIT FOR PURPOSE (what the customer gets)
  - ... increases the performance average.“

## Utility and Warranty - Fortsetzung

- „Warranty (Gewährleistung) ...
  - ... is derived from the positive effect being available when needed, in sufficient capacity or magnitude, and dependably in terms of continuity and security
  - ... warranty is FIT FOR USE (how it is delivered)
  - ... warranty reduces the performance variation.“

## Value Creation ... (Mehrwert für Kunden schaffen)

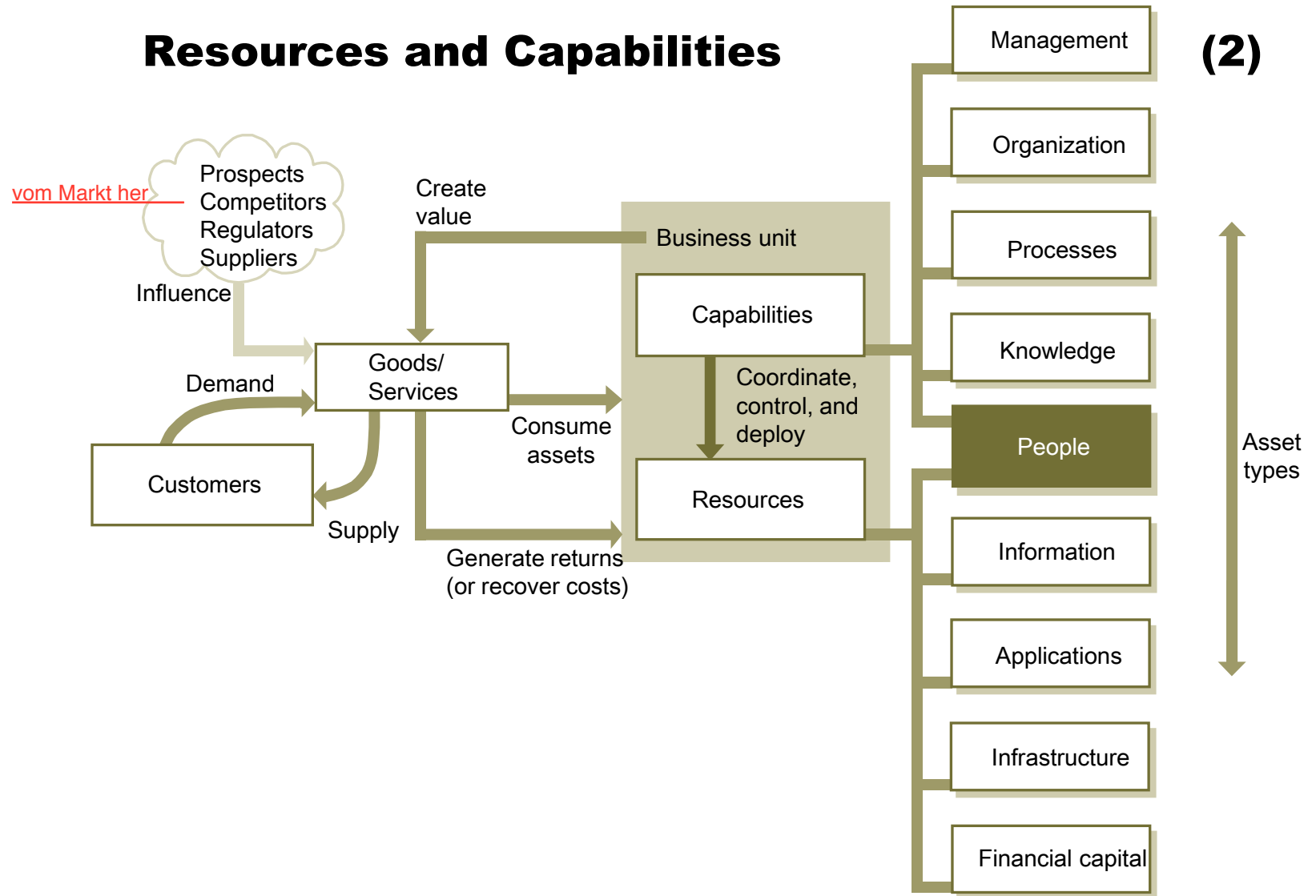
(1)



## **Resources and capabilities (1)**

- Resources
  - fließen direkt in die „Produktion“ der IT Services ein
  - zum Beispiel Financial Capital, Infrastruktur, Applikationen, Informationen
- Capabilities (Fähigkeiten)
  - werden in einer Organisation benötigt, um Ressourcen zu koordinieren, zu kontrollieren und einzusetzen
  - Fähigkeiten sind typischerweise erfahrungsabhängig, wissensintensiv, informationsabhängig und eng in die Systeme, Prozesse und Technologien der Organisation eingebettet.

## Resources and Capabilities





## **Prinzipien**

Service Assets

Generieren von Mehrwert durch Services