

COURSEWARE

# ITIL® 4

## Specialist High Velocity IT (HVIT) 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 – High Velocity IT  
Kursunterlagen

## Impressum

Titel: ITIL® 4 Specialist – High Velocity IT Kursunterlagen

Autor: Maria Rickli

Herausgeber: Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch

ISBN Buch: 978 94 018 0743 2

Ausgabe: Erste Ausgabe, erster Druck, September 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<sub>tm</sub>  
IT Service CMM  
ITIL®  
MOF  
MSF  
SABSA  
SAF  
SIAM<sub>tm</sub>  
TRIM  
VeriSM<sub>tm</sub>

### 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>
Reflektion		6
Agenda		8
<b>Einführung</b>	1	9
<b>Foundation Wiederholung</b>	10	13
<b>High Velocity IT Schlüsselkonzepte</b>	28	22
<b>High Velocity IT Kultur</b>	82	49
<b>Sicherstellen, dass wertvolle Investitionen erzielt werden</b>	117	67
<b>Sicherstellen, dass eine schnelle Entwicklung erreicht wird</b>	141	79
<b>Sicherstellen, dass ein resilienter Betrieb erreicht wird</b>	197	107
<b>Sicherstellen, dass eine gemeinsame Wertschöpfung erreicht wird</b>	265	141
<b>Sicherstellen, dass garantierte Konformität erreicht wird</b>	291	154
<b>Zusammenfassung</b>	320	168
<b>Probepfungen</b>		
Musterprüfung 1		171
Antworten und Erläuterungen 1		188
Musterprüfung 2		226
Antworten und Erläuterungen 2		244
<b>Syllabus</b>		283

## 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>					<b>Bereit für die Prüfung!</b>
<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  
Probeprüfung  
gemacht.

---

---

---

---



## Agenda ITIL 4 High Velocity IT

---

### Tag 1

---

- Part 1      Kursübersicht
- ITIL Foundation Wiederholung
- Einführung High Velocity IT
- 

*Lunch*

---

- Part 2      High Velocity IT Schlüsselkonzepte
- High Velocity IT Kultur
- 

### Tag 2

---

- Part 1      High Velocity IT Kultur (Fortsetzung)
- Sicherstellen, dass wertvolle Investitionen erzielt werden
- 

*Lunch*

---

- Part 2      Sicherstellen, dass eine schnelle Entwicklung erreicht wird
- Sicherstellen, dass ein resilienter Betrieb erreicht wird
- 

### Tag 3

---

- Part 1      Sicherstellen, dass ein resilienter Betrieb erreicht wird (Fortsetzung)
- Sicherstellen, dass eine gemeinsame Wertschöpfung erreicht wird
- 

*Lunch*

---

- Part 2      Sicherstellen, dass garantierte Konformität erreicht wird
- Zusammenfassung
- Prüfung
-

# Willkommen bei ITIL 4 High Velocity IT



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

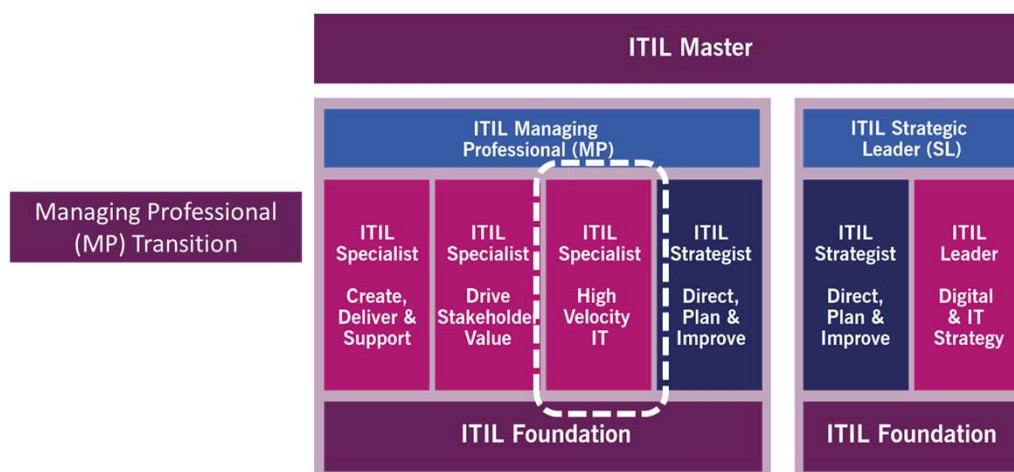
2



## Schulungsprogramm

- Tag 1
  - ITIL 4 Foundation Wiederholung
  - Einführung High Velocity IT
  - High Velocity IT Schlüsselkonzepte
  - High Velocity IT Kultur
- Tag 2
  - High Velocity IT Kultur (Fortsetzung)
  - Sicherstellen, dass wertvolle Investitionen erzielt werden
  - Sicherstellen, dass eine schnelle Entwicklung erreicht wird
  - Sicherstellen, dass ein resilienter Betrieb erreicht wird
- Tag 3
  - Sicherstellen, dass ein resilienter Betrieb erreicht wird (Fortsetzung)
  - Sicherstellen, dass eine gemeinsame Wertschöpfung erreicht wird
  - Sicherstellen, dass garantierte Konformität erreicht wird
  - 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

## HVIT: Lernergebnisse

1. Verstehen der Konzepte im Zusammenhang mit der besonderen Dynamik digitaler Unternehmen, einschließlich der Anforderungen, die dadurch an die IT gestellt werden.
2. Verstehen des Lebenszyklus eines digitalen Produkts im Hinblick auf das „Betriebsmodell“ von ITIL.
3. Verstehen der Wichtigkeit der ITIL-Grundprinzipien und anderer grundlegender Konzepte für die Bereitstellung von High Velocity IT.
4. Beitragen zur Wertschöpfung mit digitalen Produkten.

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

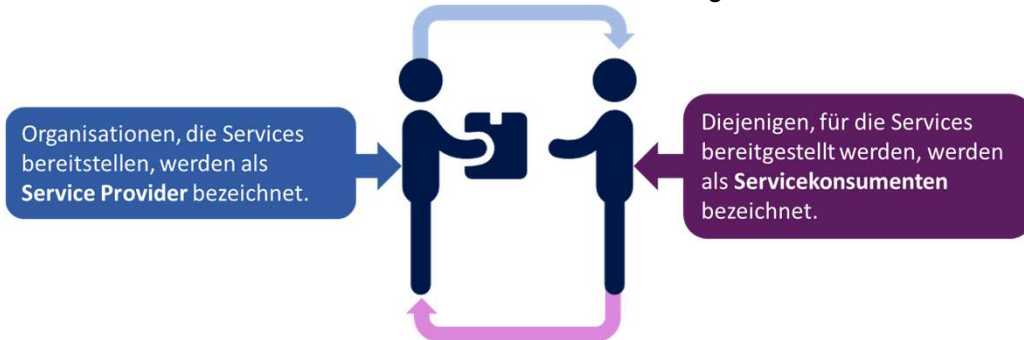
COU SEWARE

# 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

## Kunde

Eine Person, die Anforderungen für Services definiert und Verantwortung für Ergebnisse des Servicekonsums übernimmt.

## Anwender

Eine Person, die Services einsetzt.

## Sponsor

Eine Person, die das Budget für den Servicekonsum genehmigt.

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

# Das ITIL Service Value System (SVS)

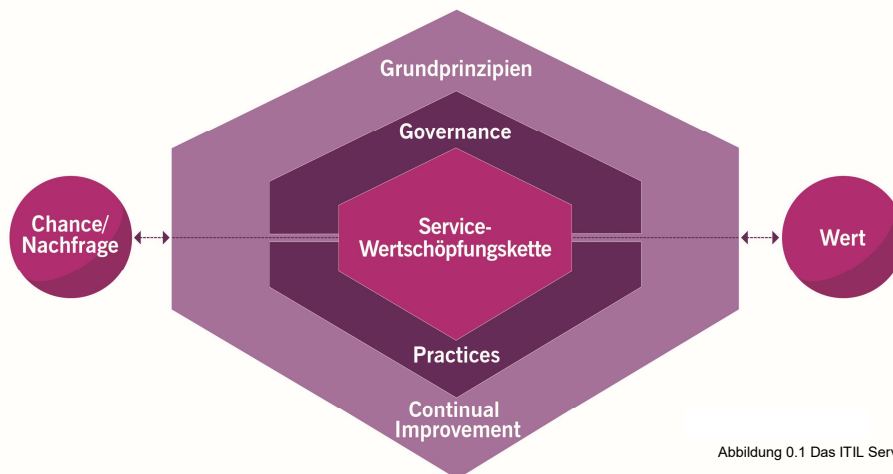


Abbildung 0.1 Das ITIL Service Value System

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

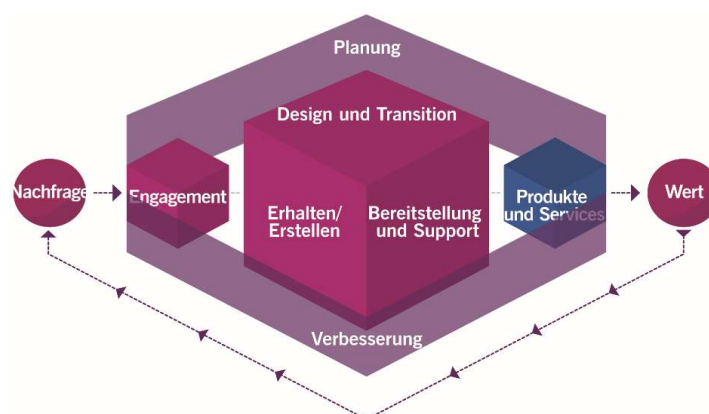


Abbildung 0.2 Die ITIL Service-Wertschöpfungskette

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.



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

# 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.

# 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



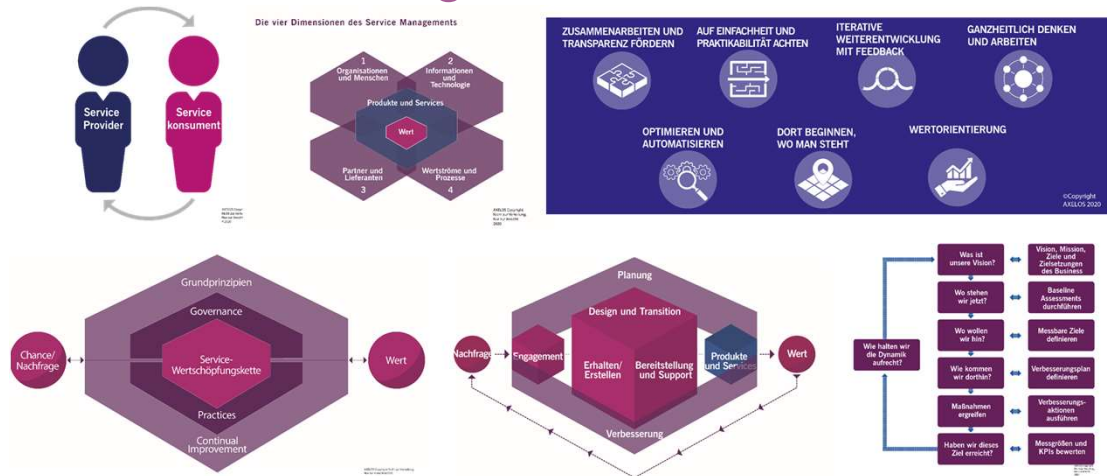
## Die vier Dimensionen des Service Management



Abbildung 0.4 Die vier Dimensionen

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

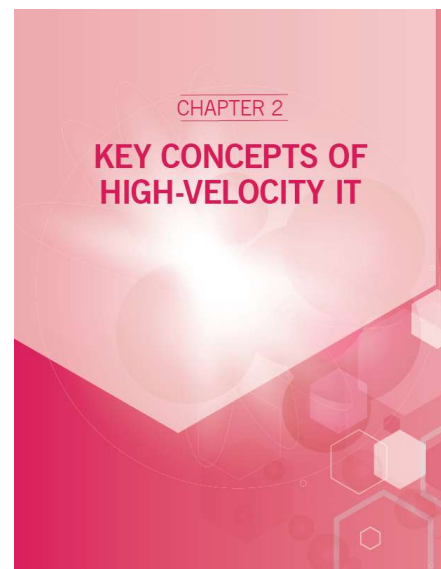
# Zentrale Konzepte aus ITIL 4: Zusammenfassung



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

## ITIL® 4 HIGH VELOCITY IT

Schlüsselkonzepte



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

# Lernziele

**Verstehen der Konzepte im Zusammenhang mit der besonderen Dynamik digitaler Unternehmen, einschließlich der Anforderungen, die dadurch an die IT gestellt werden.**

Verstehen der folgenden Begriffe:

- Digitale Organisation
- High Velocity IT
- Digitale Transformation
- IT-Transformation
- Digitales Produkt
- Digitale Technologien

Verstehen der fünf Ziele im Zusammenhang mit digitalen Produkten, um Folgendes zu erreichen:

- Wertvolle Investitionen
- Schnelle Entwicklung
- Resilienter Betrieb
- Gemeinsame Wertschöpfung
- Garantierte Konformität

(vertiefere Informationen zu diesen Themen in Kapitel 4)

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



# High Velocity IT



## High Velocity IT

Die Anwendung **digitaler Technologien** für eine **wesentliche Business-Unterstützung**, bei der Time to Market, Time to Customer, Time to Change und Geschwindigkeit im Allgemeinen entscheidend sind. Hohe Geschwindigkeit ist nicht auf schnelle Entwicklung beschränkt. Sie wird entlang der gesamten Service-Wertschöpfungskette verlangt, von der Innovation zu Beginn über die Entwicklung und den Betrieb bis hin zur tatsächlichen Realisierung des Werts.

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





# High Velocity IT

- High Velocity **verringert nicht** die Utility oder Warranty von Services.
- Sie ist **nicht binär**, kann höher oder niedriger sein.
- Velocity umfasst **Geschwindigkeit UND Richtung**.
  - Schnell das Richtige tun.
- Eine High Velocity-Organisation ist nicht immer erfolgreicher.
  - Dies hängt von den konkreten Umständen ab.
  - Es ist nicht immer eine gute Investition. Es ergeben sich Kosten, Risiken, kulturelle Veränderung etc.

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



2.1 HVIT Schlüsselkonzepte

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

31

# Digitale Technologien



## Digitale Technologien

Technologien, die etwas **digitalisieren** oder **digitale Daten** verarbeiten.

Digitale Technologien beziehen sich auf die Informationstechnologie (Information Technology, IT) und die digitalisierten Bereiche der Betriebstechnik (Operational Technology, OT).

## Digitalisierung

Der Prozess, bei dem etwas (z. B. Text, Ton oder Bilder) von einer **analogen** in eine **digitale** Form umgewandelt wird, indem die Informationen in binären Ziffern ausgedrückt werden.

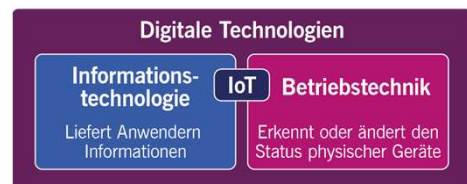


Abbildung 2.1 Digitale Technologien

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



2.2 HVIT Schlüsselkonzepte

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

32

# Informationstechnologie und Betriebstechnik



## Informationstechnologie (IT)

Die Anwendung digitaler Technologie zum **Speichern, Abrufen, Übertragen** und **Manipulieren** von Daten (Datenverarbeitung), oft im Rahmen eines Unternehmens oder einer anderen Art von Organisation.

## Betriebstechnik

Die Anwendung digitaler Technologie zur **Erkennung** oder **Verursachung** von **Veränderungen** in physikalischen Geräten durch Überwachung und/oder Steuerung.

**Operational Technology** (OT) unterscheidet sich von der IT dadurch, dass sie digitalisierte Daten als internes Mittel zu einem **physischen Ziel** verwendet (und nicht, um Informationen für Benutzer verfügbar zu machen).

**OT-Geräte** werden durch das **Internet der Dinge** (IoT) unterstützt, wodurch sie sich sowohl untereinander als auch mit Informationssystemen verbinden können.

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



# Digitale Organisation



## Digitale Organisation

Eine Organisation, die durch **digitale Technologien** in der Lage ist, ihre Geschäfte deutlich **anders** zu führen oder deutlich **andere Geschäfte** zu machen.

- Digitale Organisationen wenden **digitale Technologie** in ihren **primären Geschäftsaktivitäten** an (nicht nur unterstützend).
- **'Digital first'** ist Teil der Kultur.
- Die Digitalisierung hat erhebliche **Auswirkungen** auf das **Betriebsmodell**.
- Das Betriebsmodell einer digitalen Organisation basiert auf der **gemeinsamen Wertschöpfung** von Service Provider und Servicekonsument.
- So wird sichergestellt, dass der **Wert** von digitalen Investitionen richtig **realisiert** wird.

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



# Digitale Transformation



## Digitale Transformation

Der Einsatz digitaler Technologien, um eine deutliche **Verbesserung** der **Erreichung** der **Ziele** einer Organisation zu ermöglichen, die mit nicht-digitalen Mitteln nicht möglich gewesen wäre.

- Ermöglicht einer Organisation, ihre **Geschäfte deutlich anders** zu führen ODER **deutlich andere Geschäfte** zu machen.
- Transformation bedeutet **Major Change**, kann aber agil und inkrementell sein.
- Umfasst häufig **große Investitionen** in Digitalisierung, Robotisierung, Automatisierung.
  
- Die Unterscheidung der beiden Begriffe beachten: **Digitalization vs Digitization**
- **Digitalization** = digitale Transformation
- **Digitization** = etwas von analoger in digitale Form umwandeln.

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



2.4 HVIT Schlüsselkonzepte

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

35

# IT-Transformation



**In Organisationen, in denen Business und IT als getrennte Organisationsfunktionen betrachtet werden, wird „IT-Transformation“ oft als Bezeichnung für größere Veränderungen verwendet, welche die Bereitstellung von IT-Services verbessern.**

- Ein **Major Change** bei der Bereitstellung von IT-Systemen und –Services.
- Wenn IT keine separate Einheit zum Business bildet, gibt es keine klare Unterscheidung zwischen digitaler Transformation und IT-Transformation.

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



2.4.1 HVIT Schlüsselkonzepte

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

36

# IT-Transformation - Modell 1

- IT Service Provider und Business werden getrennt gemanagt.
- IT Service Provider und Servicekonsument managen jeweils ihre eigenen Ressourcen, Produkte und Services.

Modell 1

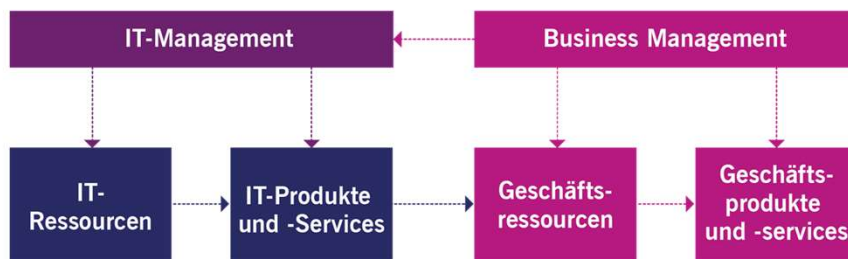


Abbildung 2.4 Digitale Transformation und IT-Transformation

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



# IT-Transformation - Modell 2

- IT Service Provider und das Business transformieren sich beide unabhängig voneinander.
- Diese Transformationen können miteinander verbunden sein, ändern aber nicht die Art und Weise der Zusammenarbeit.

Modell 2

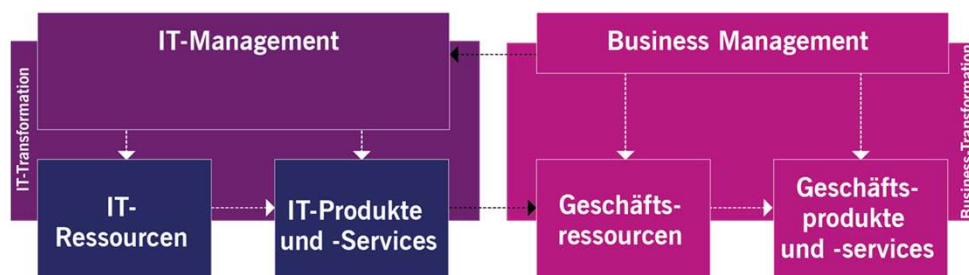


Abbildung 2.4 Digitale Transformation und IT-Transformation

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



# IT-Transformation - Modell 3

## Digitale Transformation

- Die Rolle der digitalen Technologie im Business des Servicekonsumenten verändert sich maßgeblich. Dies kann folgendes beinhalten:
  - Digitalisierung der Ressourcen, Practices, Produkte und Services der Organisation.
  - **Integration des IT-Managements** in die Unternehmensführung; **Aufbau einer Partnerschaft** mit dem IT Service Provider oder die Zusammenführung von Management Practices.

Modell 3

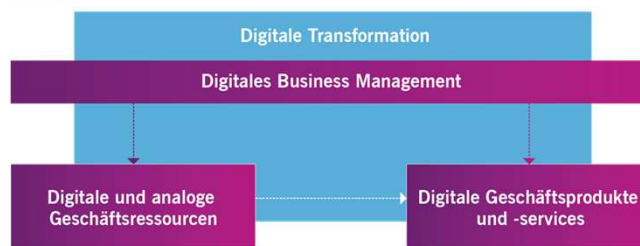


Abbildung 2.4 Digitale Transformation und IT-Transformation

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



# IT-Transformation - Beispiele

## Ansätze und Techniken verschieben sich in Richtung Software-Engineering.

- Physikalische Plattformen **verlagern sich auf code-getriebene Technologien** wie Cloud, Virtualisierung, Containerisierung und serverlose Infrastrukturen.
- HVIT Implementierer müssen kompetent in der **Anwendung von Software-Engineering-Techniken** werden (z. B. Verwendung von Skripten, Code, Versionskontrollsystemen wie GitHub zur Durchführung und Management von Changes).

## Changes in den Outsourcing Richtlinien

- Digitale Produkte und Services basieren auf Software.
- Software wird zum primären Geschäftsinteresse.
- Changes in den Outsourcing Richtlinien, bei denen Anwendungsentwicklung und -management oft als integraler Bestandteil des Geschäftsbereichs ausgeführt werden, welcher die digitale Technologie nutzt.

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



# IT-Transformation - Beispiele

## Beschaffung von IT-Produkten und Services

- **Dezentrale IT**
  - Jede Geschäftseinheit hat eine integrierte IT-Funktion und managt ihre IT-Services selbst.
- **IT als zentraler Service Provider**
  - Die IT-Abteilung bedient mehrere Geschäftsbereiche und managt die meisten ihrer IT-Services selbst.
- **IT als gemeinsamer Service-Integrator**
  - Die IT bedient mehrere Geschäftsbereiche und kombiniert eigene IT-Services mit externen IT-Services.
- **Integrierte IT**
  - Wenn die IT in die Geschäftsbereiche integriert ist, konzentriert sie sich auf das Management digitaler Geschäfts-services.

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



2.4.1 HVIT Schlüsselkonzepte

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

41

# High Velocity IT Ziele



## Wertvolle Investitionen

- Strategisch innovative und effektive Anwendung von IT.
- Identifizieren und Rechtfertigen von Investitionen, die einen wesentlichen Beitrag zur Geschäftsstrategie leisten.
  - Utility bestimmt den potenziellen Wert.
  - Warranty stellt sicher, dass der potenzielle Wert nicht negativ beeinflusst wird.
- **Erforschen** und **Entwickeln** von Produkten und Services unter dem Gesichtspunkt der Rentabilität.
- **Bewerten** von Produkten und Services unter dem Gesichtspunkt der Rentabilität.
  - Kontinuierliches Neubewerten/Identifizieren besserer Alternativen.

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



2.5.1 HVIT Schlüsselkonzepte

© AXELOS Limited und Van Haren Publishing

42

# High Velocity IT Ziele



## Schnelle Entwicklung

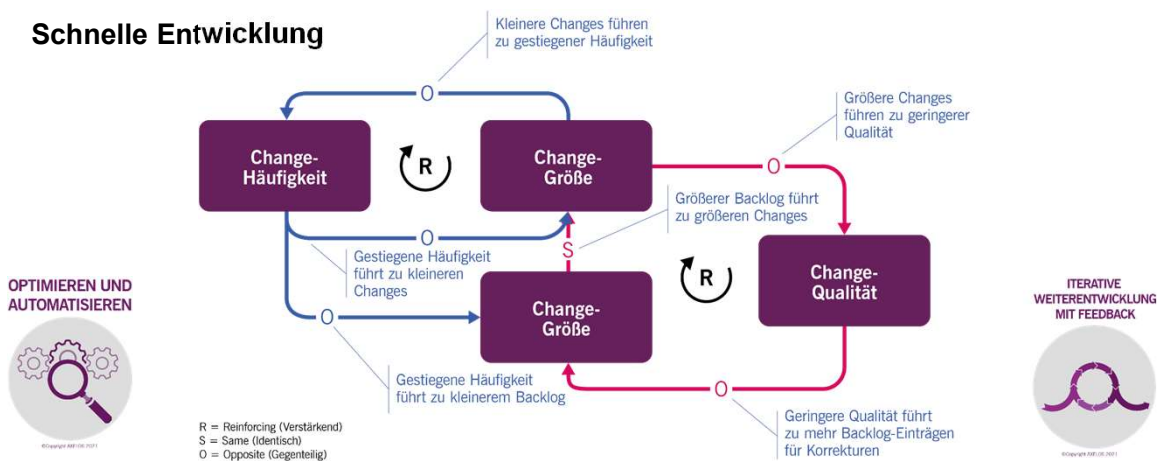
- Realisieren neuer und verbesserter digitaler Produkte und Services - oft, schnell und zuverlässig – nicht beschränkt auf die Anwendungsentwicklung.
- Je früher Produkte bereitgestellt werden, desto schneller kann der Wert realisiert werden.
  - Schneller ROI wird durch schnelle Time to Market/Customer erreicht.
- Ein Weg zur schnellen Bereitstellung von Produkten ist das Aufteilen in kleine Schritte.
- Die Bereitstellung muss schnell und zuverlässig erfolgen.
  - Dazu kann auch die schnelle und zuverlässige Wiederherstellung gehören.
- Schnelle Entwicklung hat keinen intrinsischen Wert.
  - Wert resultiert aus dem Einsatz des Produkts oder Service, das bzw. der entwickelt wird.

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



# High Velocity IT Ziele

## Schnelle Entwicklung



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

