

COURSEWARE

# ITIL® 4

## Specialist – Create, Deliver & Support (CDS) 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 – Create, Deliver  
& Support (CDS) Kursunterlagen - Deutsch

## Impressum

**Titel:** ITIL® 4 Specialist – Create, Deliver & Support (CDS) Kursunterlagen -  
Deutsch

**Autor:** Maria Rickli

**Kritiker:** Reinhold Günther

**Herausgeber:** Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch

**ISBN Buch:** 978 94 018 0753 1

**Ausgabe:** Erste Ausgabe, erster Druck, März 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 ein eingetragenes Warenzeichen von AXELOS Limited, verwendet mit Genehmigung von AXELOS Limited.

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

## 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<sup>†</sup>  
m 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).

## **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.

-- Van Haren Publishing

# Inhaltsverzeichnis

	<i>--- Foliennummer Nummer</i>	<i>--- Seitennummer</i>
Reflection		6
Agenda		8
<b>Einführung</b>	1	9
<b>Foundation Wiederholung</b>	12	14
<b>Einführung</b>	30	23
<b>Die Entwicklung der Professionalität im IT- und Service Management</b>	36	26
<b>Einsatz von Information und Technologie</b>	64	40
<b>Wertströme &amp; Practices</b>	93	55
<b>Priorisierung der Arbeit und Management von Lieferanten</b>	188	102
<b>Probepfungen</b>		115
Fragenbroschüre 1		115
Antworten und Erläuterungen 1		132
Fragenbroschüre 2		170
Antworten und Erläuterungen 2		185
<b>Syllabus</b>		222
<b>Glossar</b>		231

## 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  
dargestudiert und  
studiert.

---

Sie haben die Fragen  
beantwortet und die  
Probepfprüfung  
gemacht.

## **Agenda**

### **Tag 1**

- ITIL 4 Foundation Wiederholung
- Einführung in Create, Deliver and Support
- Die Entwicklung der Professionalität im IT- und Service Management

### **Tag 2**

- Einsatz von Information und Technologie
- Wertströme in Create, Deliver and Support

### **Tag 3**

- Zugehörige Practices
- Priorisierung der Arbeit und Management von Lieferanten

# Willkommen bei ITIL 4 Create, Deliver and Support



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.



©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

1

## Die nächsten Tage ...



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

©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

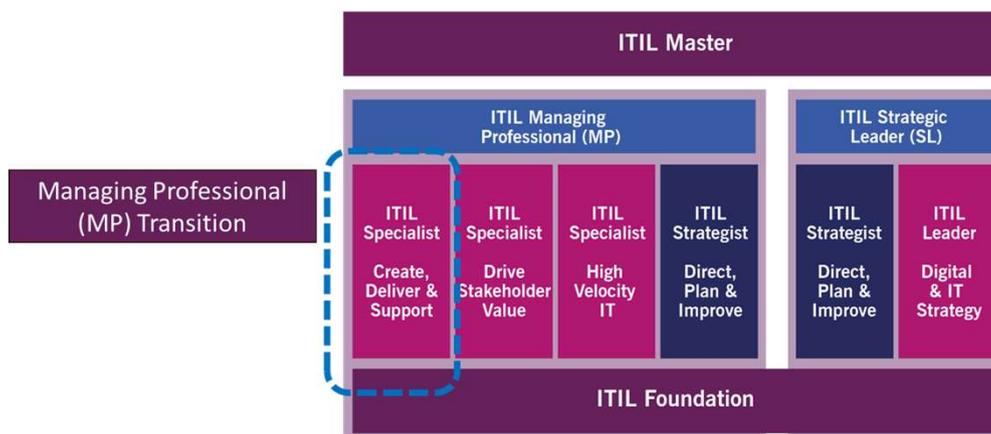
2



## Schulungsprogramm

- Tag 1
  - ITIL 4 Foundation Wiederholung
  - Einführung in Create, Deliver and Support
  - Die Entwicklung der Professionalität im IT- und Service Management
- Tag 2
  - Einsatz von Information und Technologie
  - Wertströme in Create, Deliver and Support
- Tag 3
  - Zugehörige Practices
  - Priorisierung der Arbeit und Management von Lieferanten

## 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.  
©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

5

## Publikationen und Syllabus

- Jeder Managing Professional-Syllabus enthält Inhalte aus
  - der Publikation zur jeweiligen Prüfung, z. B. Create, Deliver & Support
  - 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.  
©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

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.  
©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

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.  
©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

8

## CDS: Lernergebnisse

1. Verstehen, wie ein Servicewertstrom für Erstellung, Bereitstellung und Support von Services geplant und aufgebaut wird
  1. Verstehen verschiedener Konzepte und Herausforderungen im gesamten Service Value System
  2. Verstehen der Anwendung des Shift-Left-Ansatzes
  3. Planen und Managen von Ressourcen im Service Value System
  4. Verstehen der Nutzung und des Werts von Informationen und Technologie im Service Value System



ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.  
©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

9

## CDS: Lernergebnisse

2. Wissen, wie relevante ITIL Practices zu Erstellung, Bereitstellung und Support im gesamten SVS und über Wertströme hinweg beitragen
  1. Verwenden eines Wertstroms für Design, Entwicklung und Transition neuer Services
  2. Wissen, wie (...) ITIL Practices zu einem Wertstrom für einen neuen Service beitragen
  3. Verwenden eines Wertstroms zur Bereitstellung von Anwendersupport
  4. Wissen, wie (...) ITIL Practices zu einem Wertstrom für Anwendersupport beitragen



ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.  
©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

10

## CDS: Lernergebnisse

3. Wissen, wie Erstellung, Bereitstellung und Support von Services ablaufen
  1. Koordinieren, Priorisieren und Strukturieren von Aufgaben und Aktivitäten für Erstellung, Bereitstellung und Support von Services
  2. Verstehen der Nutzung und des Werts des Folgenden im Service Value System
    - a) Überlegungen zu Build vs Buy
    - b) Sourcing-Optionen
    - c) Serviceintegration und -management

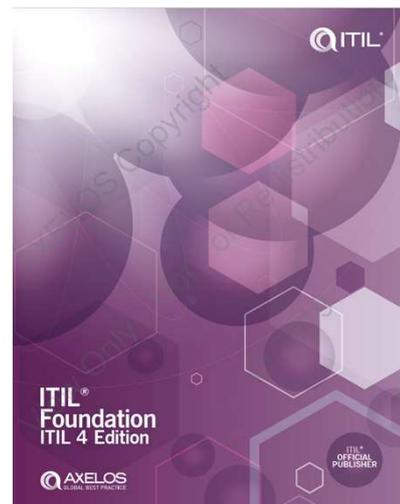


ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.  
©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

11

## 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.



©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

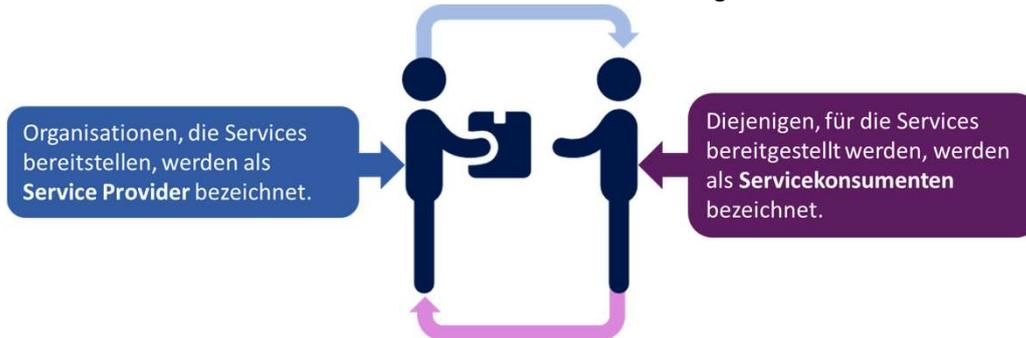
COU SEWARE

# Service



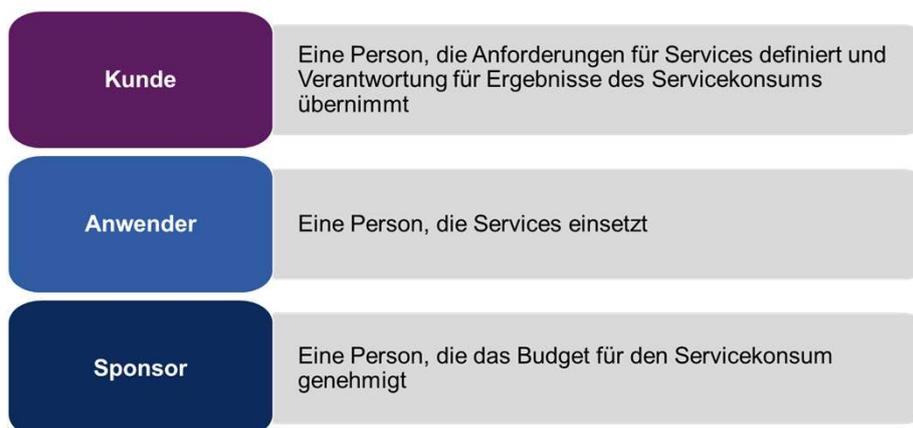
## Definition: Service

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



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

# Das ITIL Service Value System (SVS)

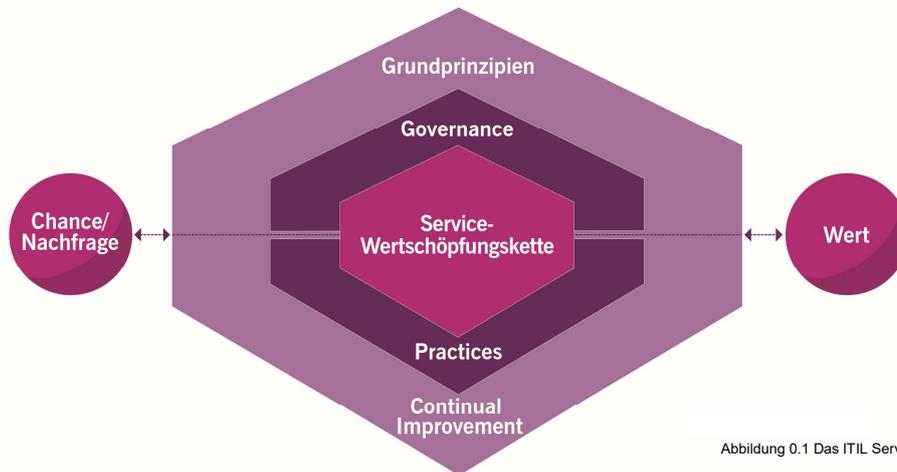


Abbildung 0.1 Das ITIL Service Value System

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

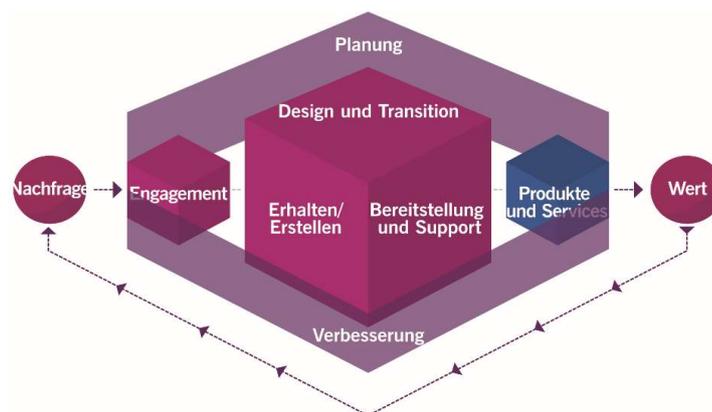


Abbildung 0.2 Die ITIL Service-Wertschöpfungskette

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-Bereichen 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

©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

23

# 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

©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

24

# Definitionen

- **Service Management**

Eine Reihe von spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten zur Schaffung von Mehrwert für Kunden in Form von Services.

- **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.

- **Produkt**

Eine Konfiguration von Ressourcen einer Organisation, die darauf ausgelegt ist, einen Wert für einen Konsumenten zu bieten.

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



1 Einführung Create, Deliver and Support

©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

31

# Definitionen

- **Organisation**

Eine Person oder eine Anzahl von Menschen, die ihre eigenen Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Autoritäten und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen.

- **Output**

Ein materielles oder immaterielles Ergebnis einer Aktivität.

- **Ergebnis**

Ein Ergebnis für einen Stakeholder, das durch einen oder mehrere Outputs ermöglicht wird.

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



1 Einführung Create, Deliver and Support

©2021 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV  
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

32