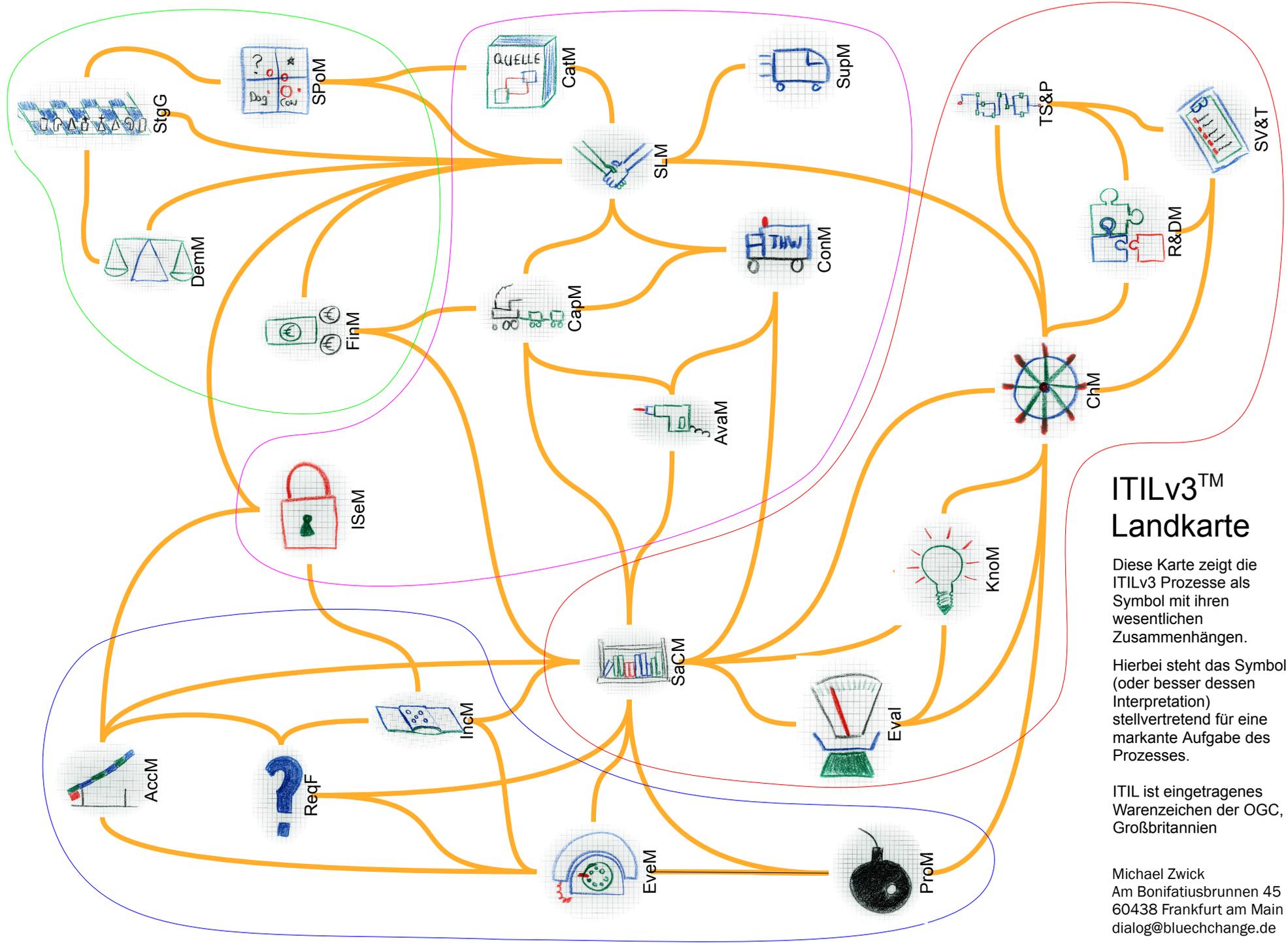




**Blue Change Solutions**

Erfolgreich verändern



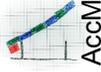
## ITILv3™ Landkarte

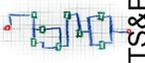
Diese Karte zeigt die ITILv3 Prozesse als Symbol mit ihren wesentlichen Zusammenhängen.

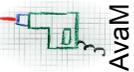
Hierbei steht das Symbol (oder besser dessen Interpretation) stellvertretend für eine markante Aufgabe des Prozesses.

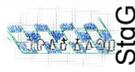
ITIL ist eingetragenes Warenzeichen der OGC, Großbritannien

Michael Zwick  
Am Bonifatiusbrunnen 45  
60438 Frankfurt am Main  
dialog@bluechange.de

Service Operation			
Symbol	Prozess	Ziel	Symbolik
 EvEM	Event Management	Auf erkannte Ereignisse wird reagiert, indem die entsprechende Aktion/Prozess ausgeführt wird.	Per Telefon können Events gemeldet werden. Das Telefon steht für die ständige Erreichbarkeit.
 InCM	Incident Management	Schnellstmögliches Wiederherstellen des vereinbarten Services.	Das Pflaster hilft bei einer Verwundung dem Verwundeten schnell weiter.
 ReqF	Request Fulfillment	Standardisierte User-Anfragen, Bestellungen etc. sind bearbeitet.	Das Fragezeichen steht für die Anfragen der User nach ...
 ProM	Problem Management	Nachhaltiges beseitigen der Ursachen von Incidents.	Die Bombe finden, bevor sie explodiert.
 AccM	Access Management	Nur berechtigte Personen können auf die Services zugreifen.	Die Schranke gewährt den Zugriff oder auch nicht.

Service Transition			
Symbol	Prozess	Ziel	Symbolik
 TS&P	Transition Planning & Support	Die Service Erstellung und Einführung ist geplant und Ressourcen stehen bereit.	Der Ablaufplan als Symbol für die Planung.
 ChM	Change Management	Changes sind bewertet und bei minimalen Risiken optimal implementiert.	Das Steuerrad um auf Kurs zu bleiben.
 SaCM	Service Asset & Configuration Management	Bereitstellen von Informationen über die zur Serviceerbringung benötigten Assets und CI.	Bücher um Informationen bereitzustellen.
 R&DM	Release & Deployment Management	Releases sind geprüft und mit minimalen Risiken optimal ausgerollt.	Ein Puzzle Teil passt zum anderen.
 SV&T	Service Validation & Testing	Services sind getestet und ihre prognostizierte Wertschöpfung ist gesichert.	Die Checkliste.
 Eval	Evaluation	Der Service ist hinsichtlich seiner Performance bewertet.	Die Waage zur Bewertung und Messung.
 KnoM	Knowledge Management	Bereitstellen von Wissen für den Betrieb und die Entscheidungsfindung.	„Es geht einem ein Licht auf.“

Service Design			
Symbol	Prozess	Ziel	Symbolik
 CatM	Service Catalogue Management	Aktuelle Informationen über alle operativen Services.	Der Quelle Katalog.
 SLM	Service Level Management	Vereinbaren von Services zur Unterstützung der Kunden-Geschäftsprozesse.	Der Hand-Shake als Zeichen des Vertrauens zwischen den Service Parteien.
 CapM	Capacity Management	Bereitstellen der benötigten Kapazitäten unter wirtschaftlichen Bedingungen.	Bei einem Zug kann situationsbedingt die Ladekapazität „beliebig“ erweitert werden.
 AvaM	Availability Management	Der Services gewährt die benötigte Verfügbarkeit und Stabilität.	Der Bohrer steht für Ausdauer und Einsatzsicherheit bei den Bohrmaschinen.
 ConM	IT Service Continuity Management	Sicherstellen der Serviceunterstützung für die Geschäftsprozesse im Notfall.	Das THW steht für den Einsatz in Notfällen um schnelle professionelle Hilfe zu leisten.
 ISeM	Information Security Management	Sicherstellen der Verlässlichkeit hinsichtlich der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Informationen und Daten.	Das Vorhängeschloss als Zeichen der Sicherheit
 SupM	Supplier Management	Verwalten der externen Lieferanten um deren Leistung und Qualität sicherzustellen.	Der Transportwagen steht für den Lieferanten.

Service Strategy			
Symbol	Prozess	Ziel	Symbolik
 StgG	Strategy Generation	Die strategische Entwicklung der IT Organisation ist sichergestellt.	Schach, das Spiel der Könige.
 SPOM	Service Portfolio Management	Das Service Portfolio ist auf die aktuellen und zukünftigen Marktbedürfnisse ausgerichtet.	Das BCG Portfolio als Portfolio Entwicklungsinstrument.
 DemM	Demand Management	Erkennen und Steuern der Kundenbedürfnisse an den Service.	Eine Ausgewogenheit zwischen Anforderung und Bereitstellung ist anzustreben.
 FinM	Financial Management	Bereitstellen von Finanzinformationen zur Steuerung der Organisation.	Geld, Geld, Geld.

**Continual Service Improvement**

Die Prozessverbesserung findet sowohl innerhalb der Prozesse als auch prozessübergreifend statt. Da CSI somit überall anwesend ist, wurde in dieser Darstellung das CSI nicht abgebildet. Die Prozesse wären **7 Steps Improvement Process** und **Service Reporting**.