



Punctdavista
Wir starten da wo Sie stehen

Und jetzt, doch ITIL4!

Welches Schwein wird als nächstes durchs Dorf getrieben?

Es war einmal

➤ ITILV1	46 Bücher	Rezeptbücher	System-Operatoren
➤ ITILV2	8 Bücher	Prozesse	IT-Betriebs-Mannschaften
➤ ITILV3	5 Bücher	Lifecycle	...

Eine kleine Geschichte



> ITIL® V3 – Eine kleine Empirische Studie



0

3

7

10

2

Wie nutzen Sie ITIL?

Teilnehmer con.ect Symposium
27.02.2020 Wien

ITIL® V3

Resultate 12 Jahre ITIL V3



Wenig
Interesse

Etwas
Interesse

Einiges
Interesse

Viel
Interesse

Kaum
Interesse

Katalog Mgmt
SLM

Change Mgmt
Release Mgmt
Configuration Mgmt

Event Mgmt
Request Fulfillment
Incident Mgmt
Problem Mgmt

ITIL4

Warum ???



Service Management



„Welches Schweinderl
hätten S' denn gern?“

- IT-Service Management
- Business Service Management
- Enterprise Service Management
- Agiles Service Management

Service Management



„Welches Schweinderl hätten S' denn gern?“

- IT-Service Management
- Business Service Management
- Enterprise Service Management
- Agiles Service Management
- Entertainment Service ???
- Healthcare Service ???
- Transport Service ???
- Pflege Service ???

Service Management



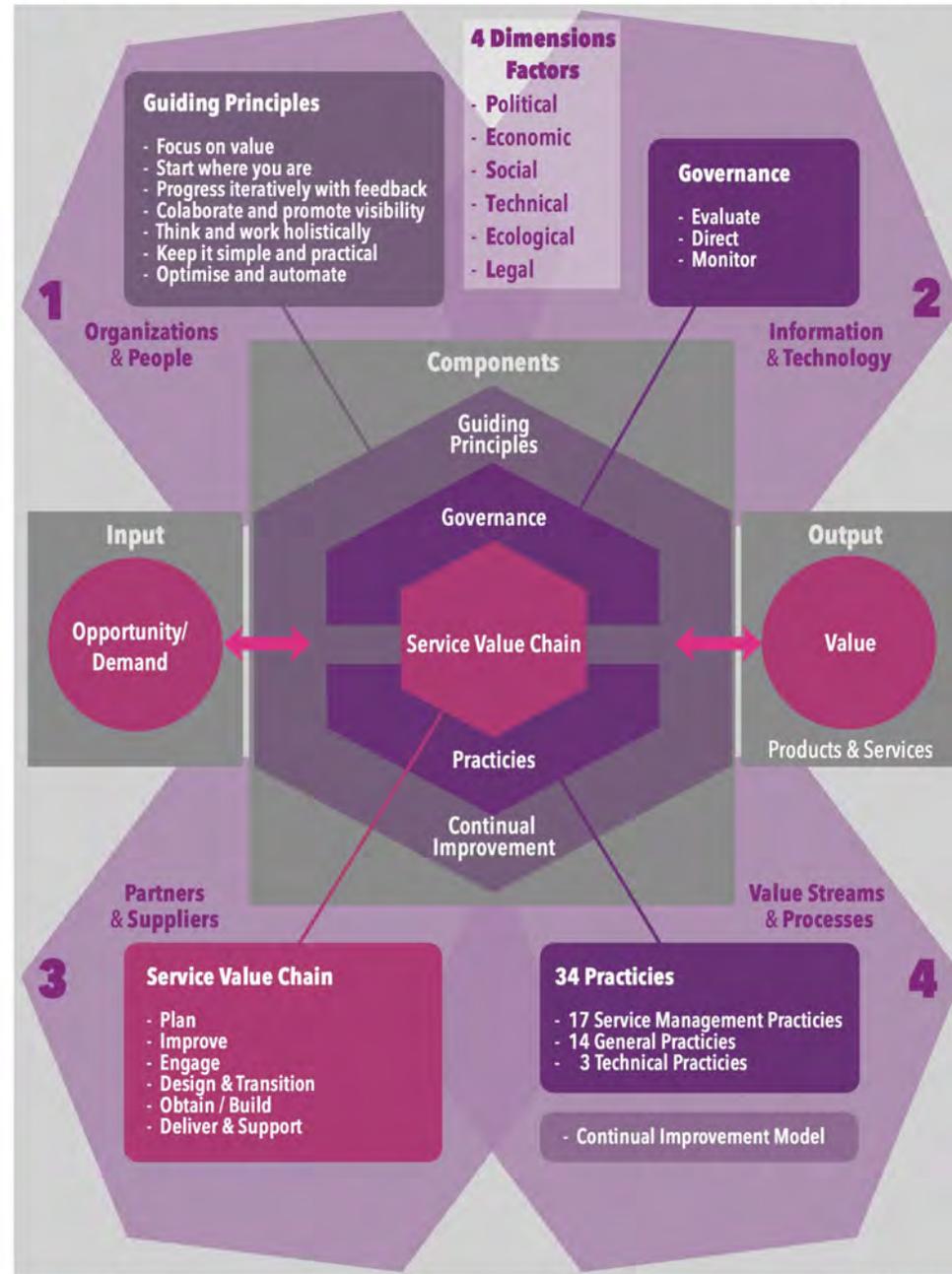
„Welches Schweinderl hätten S' denn gern?“

➤ Service Management

➤ Service

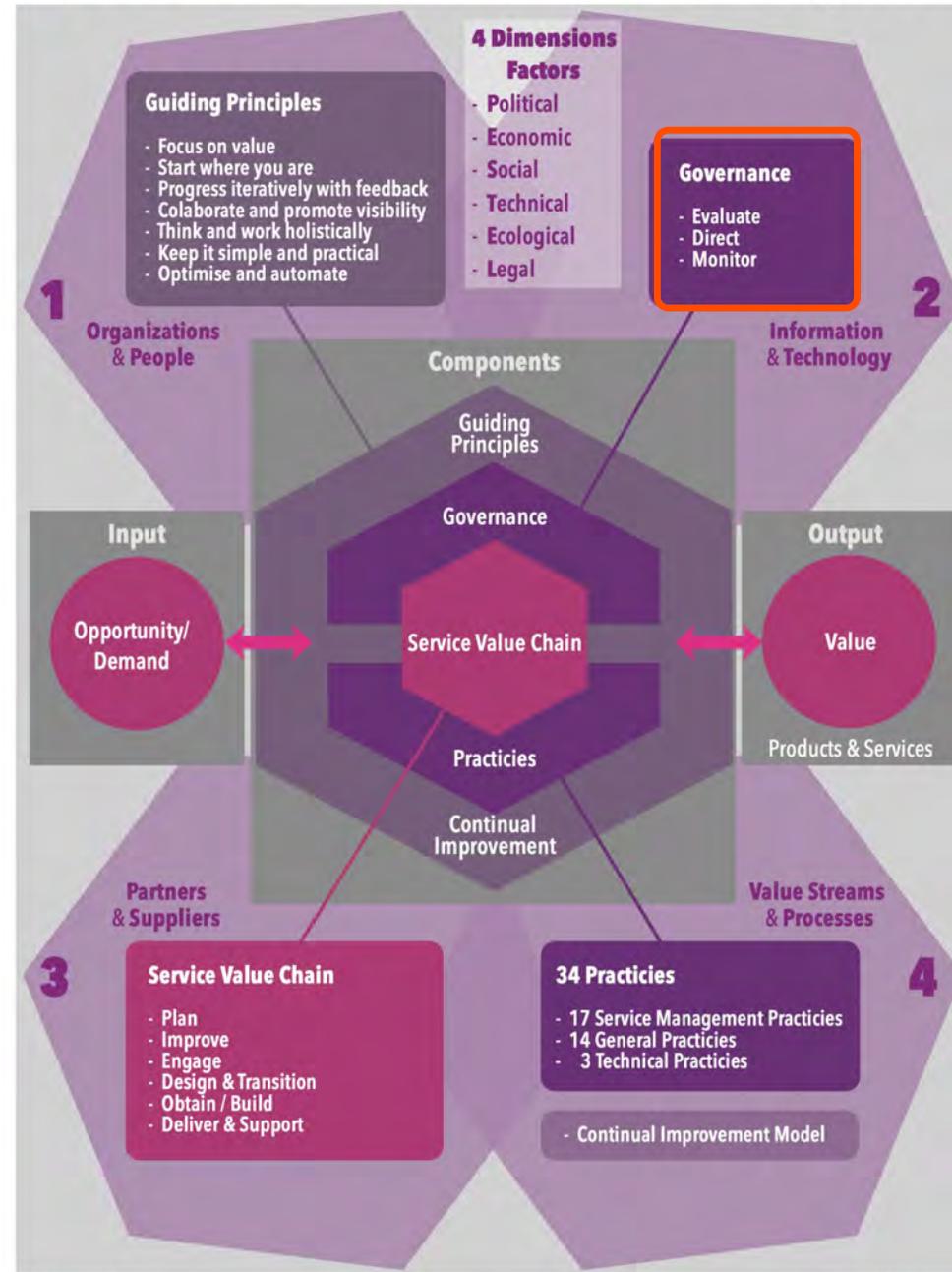
ITIL4®

Alles bleibt anders...



ITIL4®

Alles bleibt anders...



ITIL4

Entdeckt
Governance



EDM01—Ensured
Governance
Framework Setting
and Maintenance

EDM02—Ensured
Benefits Delivery

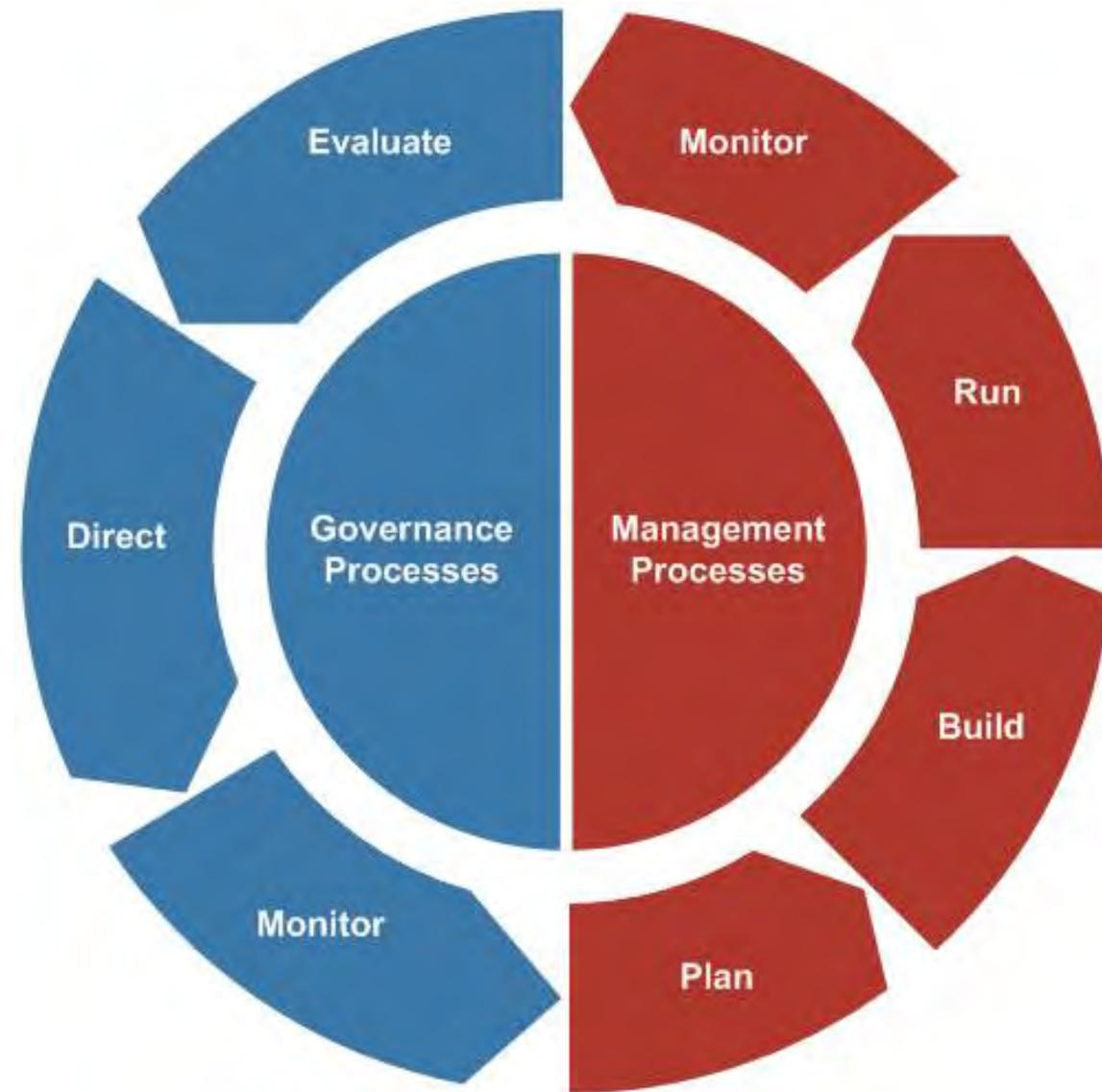
EDM03—Ensured
Risk Optimization

EDM04—Ensured
Resource
Optimization

EDM05—Ensured
Stakeholder
Engagement

ITIL4

Entdeckt
Governance



EDM01—Ensured
Governance
Framework Setting
and Maintenance

EDM02—Ensured
Benefits Delivery

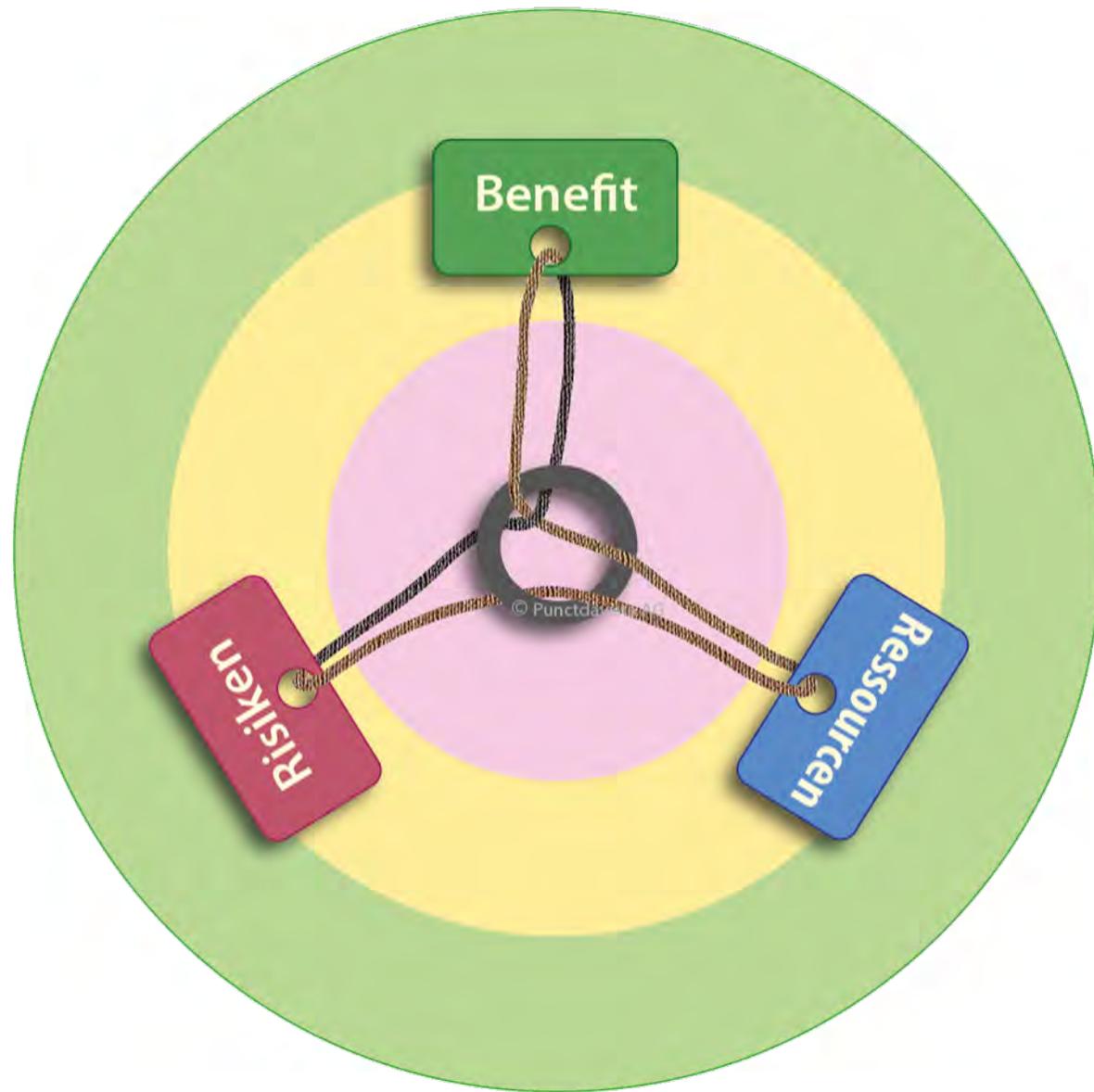
EDM03—Ensured
Risk Optimization

EDM04—Ensured
Resource
Optimization

EDM05—Ensured
Stakeholder
Engagement

ITIL4

Entdeckt
Governance



EDM01—Ensured
Governance
Framework Setting
and Maintenance

EDM02—Ensured
Benefits Delivery

EDM03—Ensured
Risk Optimization

EDM04—Ensured
Resource
Optimization

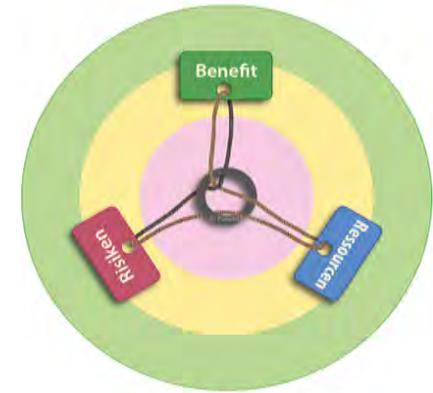
EDM05—Ensured
Stakeholder
Engagement

Strategy Management

- **P - Politische Faktoren**
 - Gesetze, Regulatorien
 - Steuern, Arbeitsrecht
- **E - Wirtschaftliche Faktoren**
 - Wachstum, Zinsen
 - Investionsklima, Inflation
- **S - Soziale Faktoren**
 - Demographie, Gesundheit
- **T - Technologie Faktoren**
 - Innovation, Influencer
- **E - Umwelt Faktoren**
 - Rohstoffe, Klima
- **L - Rechtliche Faktoren**
 - Sicherheit, Recht

> Evaluate

- Evaluieren der Stakeholder Ziele
- Ziele der Organisation formulieren
- Ableiten der Handlungsoptionen



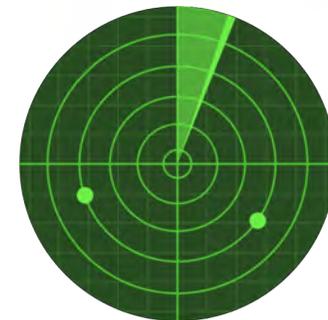
> Direct

- Vorgaben machen und kommunizieren
- Anleitungen geben
- Prioritäten setzen



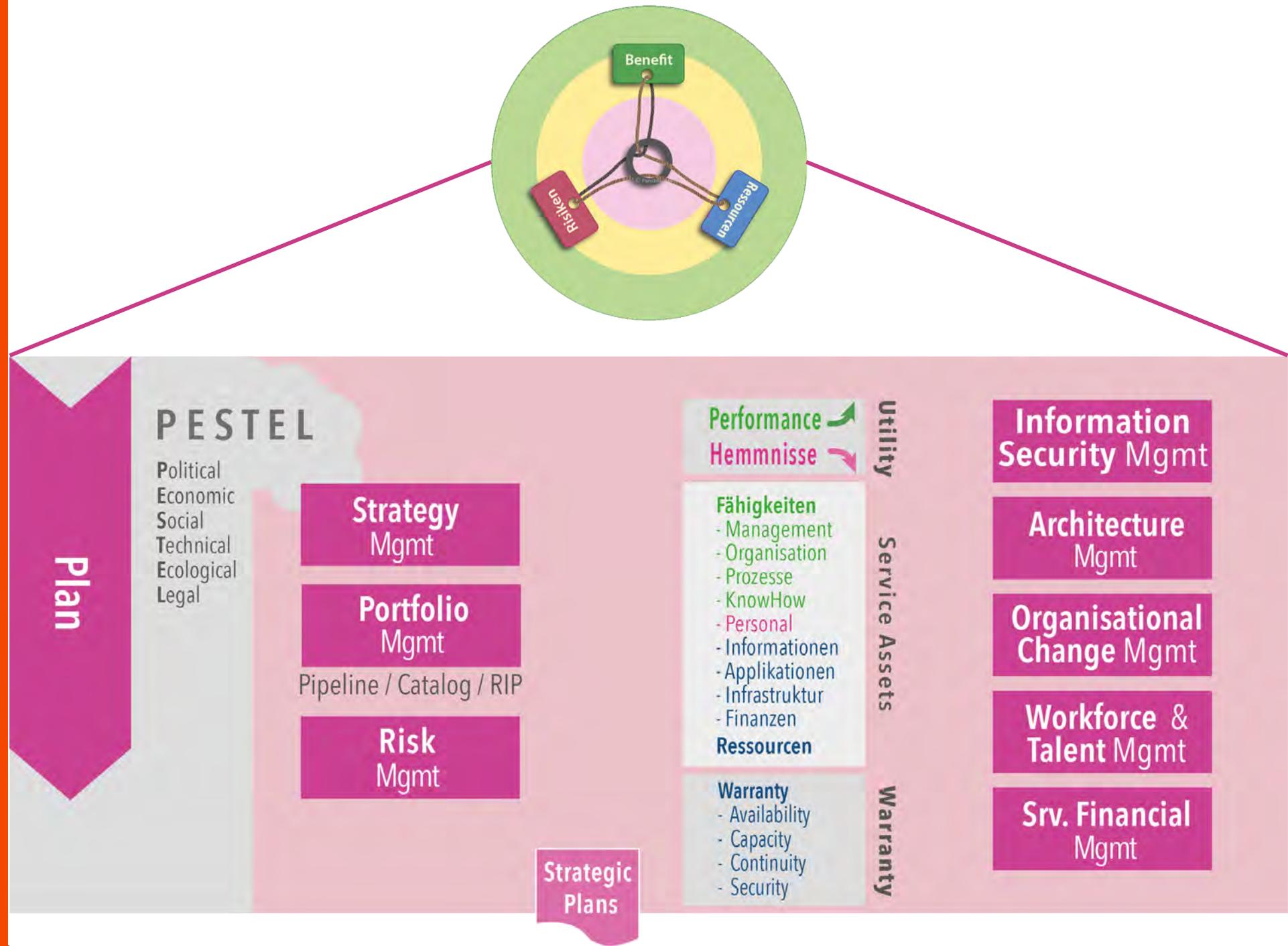
> Monitor

- Zielerreichung überwachen
- Zielerreichung sicherstellen
- Korrekturen einleiten



ITIL4

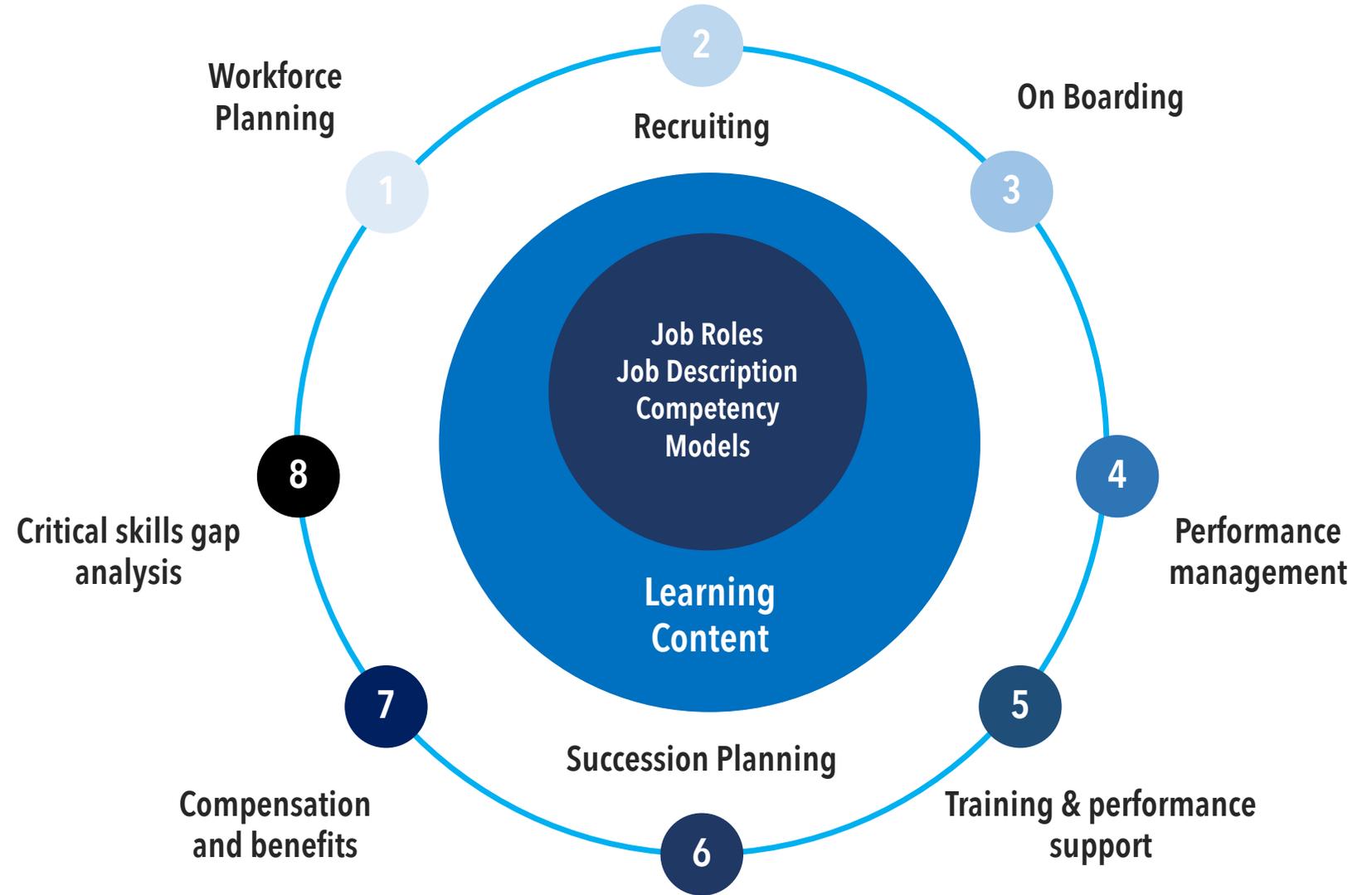
Governance
Nimmt Einfluss ins
Management-System



Workforce and Talent Management

Ziel

- Die Mitarbeitenden für die heutigen und zukünftigen Aufgaben rekrutieren
- Die Mitarbeitenden für die heutigen und zukünftigen Aufgaben befähigen



Guiding Principles

7 Prinzipien



Guiding Principles

7 Prinzipien



Focus on Value

Stakeholder
Konsument
Kunde

> Stakeholder kennen

- Ein Service Provider kann Outcomes nur dann gut unterstützen, wenn die Stakeholder bekannt sind – nicht nur „einzelnen Köpfe“ – regelmässige Stakeholder-Analyse.

> Konsumenten kennen

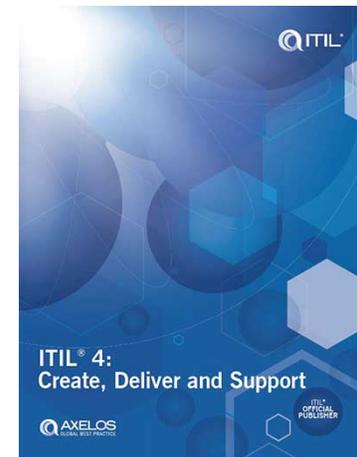
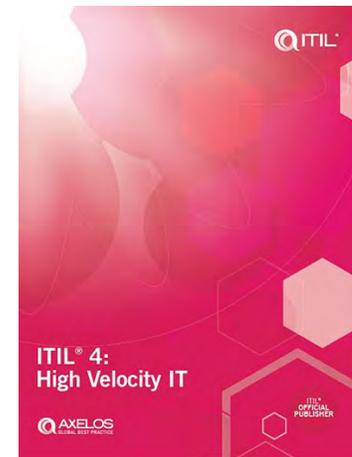
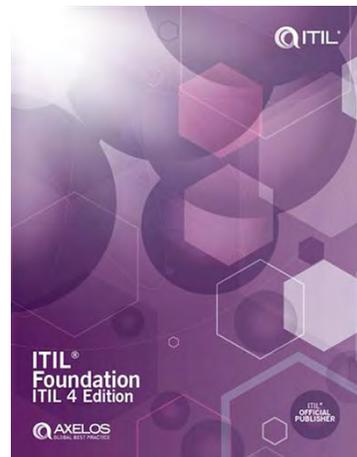
- Wissen, was der Konsument wertschätzt
- Was schätzen die Konsumenten wirklich? → (User experience, UX)
- Wie wird der Service genutzt?
- Wie unterstützt der Service das Erreichen von Zielen (Outcomes)?
- Wie steht es um Kosten und Risiken?

> Kunden kennen

- Das Kundenerlebnis (customer experience, CX) verbessern
- Die objektive Leistung messen (Funktion, Preis, etc.) und die subjektive Wahrnehmung (Benutzerfreundlichkeit, Einfachheit der Interaktion, etc.) in Erfahrung bringen.

ITIL4

Bücher



**Governance
Strategie**

**Beziehungen
Werte**

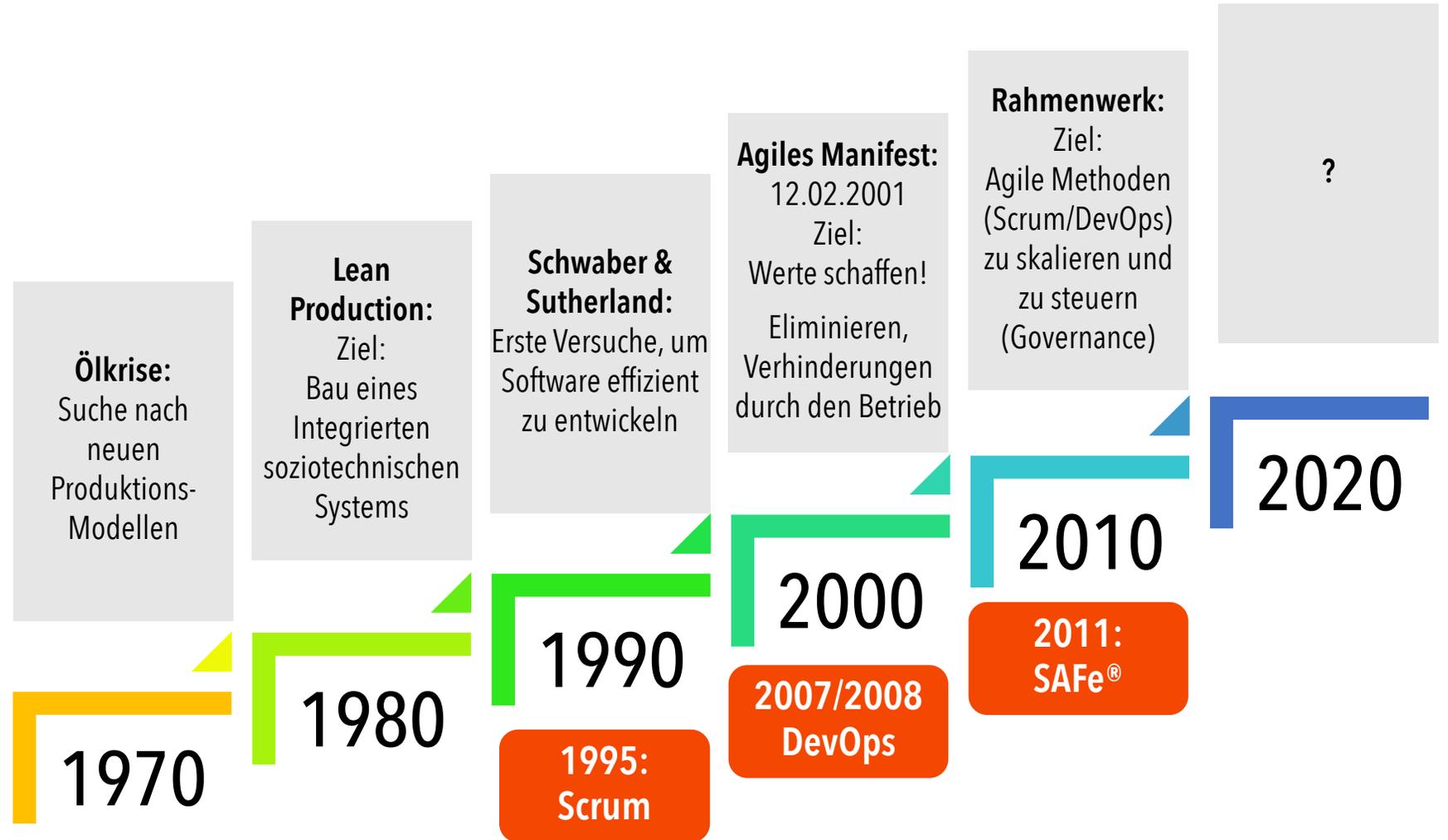
**Agile IT
Organisation**

**Arbeiten in der
Value Chain**

Agile Werte



...auch nichts neues...

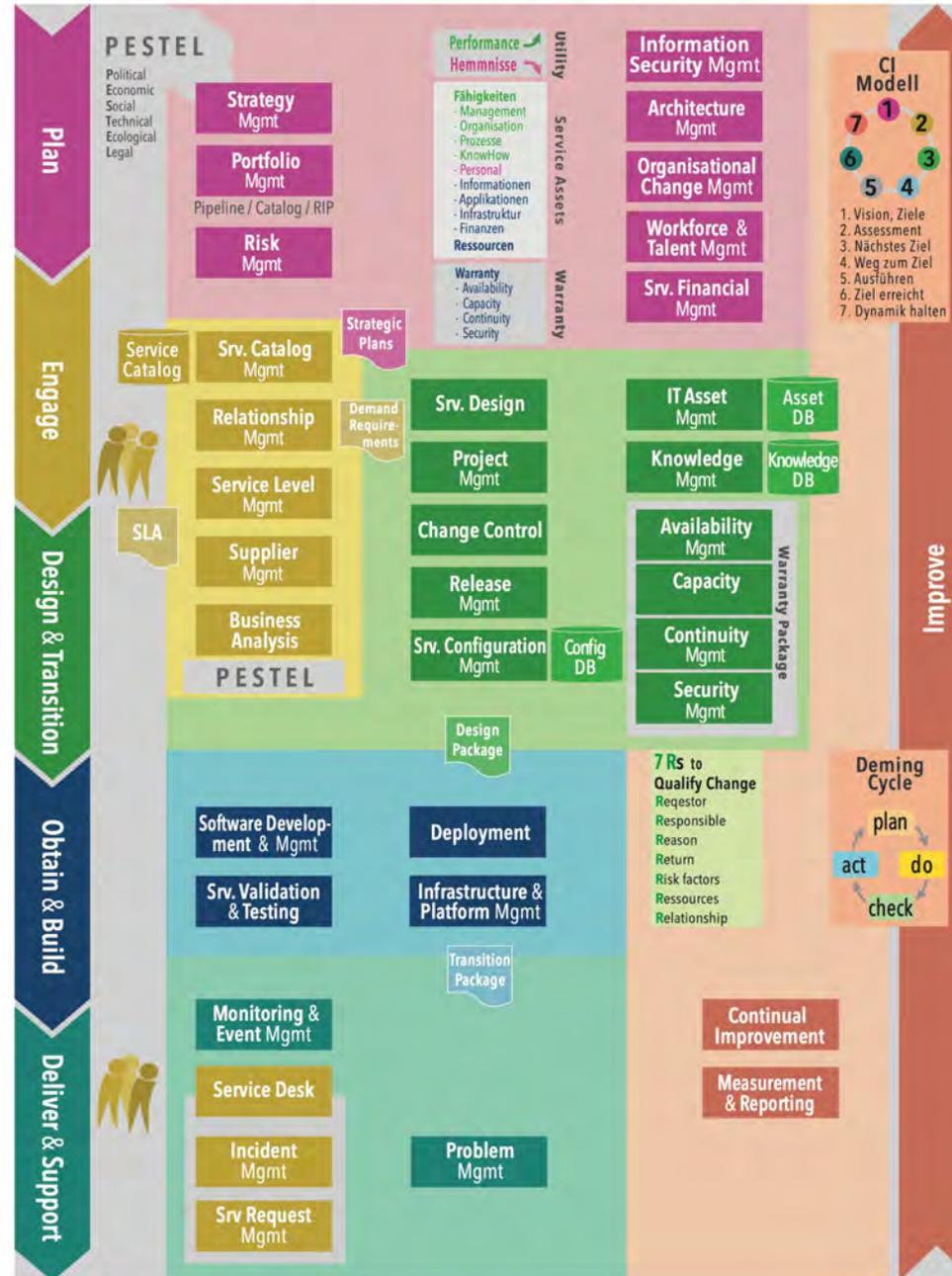


Prozesse Praktiken

Für jede Praktik eine
eigene Brochüre

4 Dimensionen

Organisation & Menschen
Information & Technologie
Partner & Lieferanten
Value Streams & Prozesse



ITIL4

Ein
Management
Werkzeug-Koffer



Punctdavista – Ihr heutiger Referent

➤ Mathias Traugott, CEO, Principal Consultant and Trainer

- Bachelor of Business Administration, BA
- ITIL® Master, ITIL®, VeriSM & FitSM Trainer (alle Levels)
- EXIN DevOps Master & Trainer (alle Levels)
- EXIN Scrum Agile Trainer (alle Levels)
- COBIT® Experte & Trainer
- IT Security Mgmt Professional & Trainer (Foundation, Professional)
- Hermes Trainer (Foundation)
- Weltweiter Keynote Speaker
- itSMF Deutschland, Beirat



Punctdavista - Facts & Figures

> Punctdavista

- Punctdavista AG ,Hauptsitz in Aarau, Schweiz
- Repräsentanz in Cheyres, Schweiz (Suisse Romande)
- Punctdavista GmbH, Sitz in Barmstedt (Hamburg), Deutschland

> Geschichte

- 2003 Gründung ITC Helvetia GmbH in der Schweiz
- 2008 Integration ITC Helvetia GmbH in die IT unlimited Gruppe
- 2012 Umfirmierung ITC Helvetia GmbH in IT unlimited Schweiz AG
- 2016 Umfirmierung in Punctdavista AG
Austritt aus der IT unlimited Gruppe
- 2017 Eröffnung der Punctdavista GmbH in Barmstedt (Hamburg)
- 2018 Eröffnung punctdavistaACADEMIA in der Schweiz
- 2019 Eröffnung punctdavistaACADEMIA in Deutschland

> Management Team

- Mathias Traugott, CEO und Mitglied des VR Punctdavista AG
- Peter Zraggen, CFO und Verwaltungsratspräsident Punctdavista AG
- Walter Glismann, Geschäftsführer Punctdavista GmbH

> Mission

- Wir starten da wo Sie stehen
- Wir machen Organisationen erfolgreich

> Name „Punctdavista“ (rätoromanisch)

- Perspektive
- Aussicht



Punctdavista
Wir starten da wo Sie stehen

Danke. Merci. Grazie. Grazia.

> Punctdavista Hauptsitz Schweiz:

- Punctdavista AG
- Bleichemattstrasse 42
- CH - 5000 Aarau
- Fon +41 43 277 0900
- Fax +41 43 277 0901
- info@punctdavista.ch

> Représentation en Suisse Romande:

- Punctdavista AG
- Batterie du Port 242
- CH - 1468 Cheyres
- Fon +41 43 277 0900
- Fax +41 43 277 0901
- info@punctdavista.ch

> Punctdavista in Deutschland:

- Punctdavista GmbH
- Grossendorfer Str. 26
- D - 25355 Barmstedt
- Fon +49 171 22 39 545