

beschreibungsebenen (I): ebenenkonzept und prozeßorientierter ansatz(I)

- Strukturierung in Ebenen:
 - Prozeßorientierter Ansatz:
 - Geschäftsprozesse?
 - Prozesse?
 - Teilprozesse?
 - Prozeßschritte?
 - Ordnungsrahmen:
 - Elemente
 - Beziehungen
 - Hohe Abstraktionsebene
 - Individuelle Strukturierungsweise



beschreibungsebenen (2): ebenenkonzept und prozeßorientierter ansatz(2)

- Geschäftsprozeß und Prozeß:
 - Geschäftsprozesse bilden:
 - Üblicherweise die oberste Ebene einer Prozeßhierarchie
 - Wesentliche Themengebiete innerhalb eines Prozeßthemenumfeldes
 - ⇒ **Den** Problemgegenstand des jeweiligen Managementsystems ab
 - Prozesse:
 - I.d.R. abteilungsübergreifend
 - Auch als Hauptprozesse bezeichnet
 - Weitere Detaillierung auf untergeordneten Ebenen



beschreibungsebenen (3): ebenenkonzept und prozeßorientierter ansatz(3)

- Strukturierung von Prozessen:
 - Prozesse
 - Teilprozesse (n 'ter Ordnung)
 - Arbeitsplatzbezogener Vorgang



- (Management-)Systemdokumentation:
 - Alle erforderlichen Vorgaben
 - In schriftlicher Form
 - Für spezifisches Managementsystem
 - Form der Systemdokumentation:
Management-Handbücher

- Methode „Management-Handbuch“:
 - Zusammenstellung von bewährten Verfahren („best practices“),
 - Kontinuierliche Aktualisierung
 - ⇒ Im Idealfall Repräsentation des spezifischen Wissens eines Managementsystems
 - ⇒ Der leichte Zugang zu aktuellen und konsistent gespeicherten bewährten Verfahren stellt wiederum eine der wesentlichen Anforderungen an ein Managementinformationssystem dar

beschreibungsebenen (6):

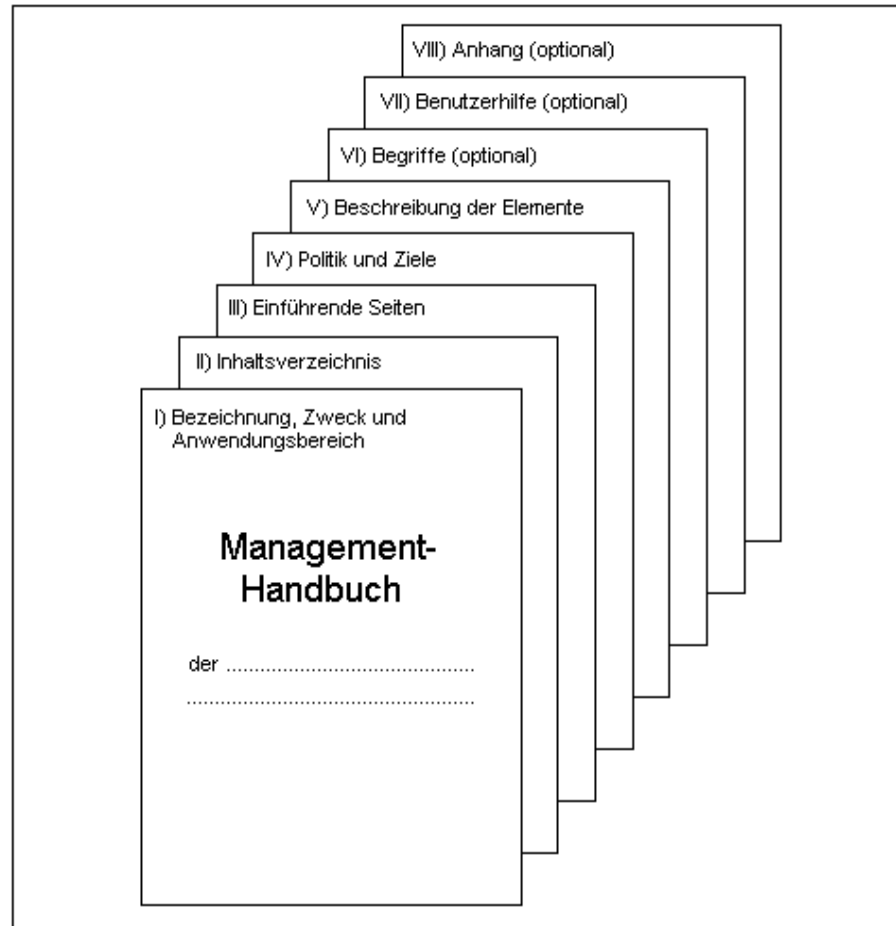
herleitung aus management-handbüchern (3)

- Unterscheidung des Begriffs „Management-Handbuch“ in:
 - Management-Handbuch im weiteren Sinne
 - Management-Handbuch im engeren Sinne



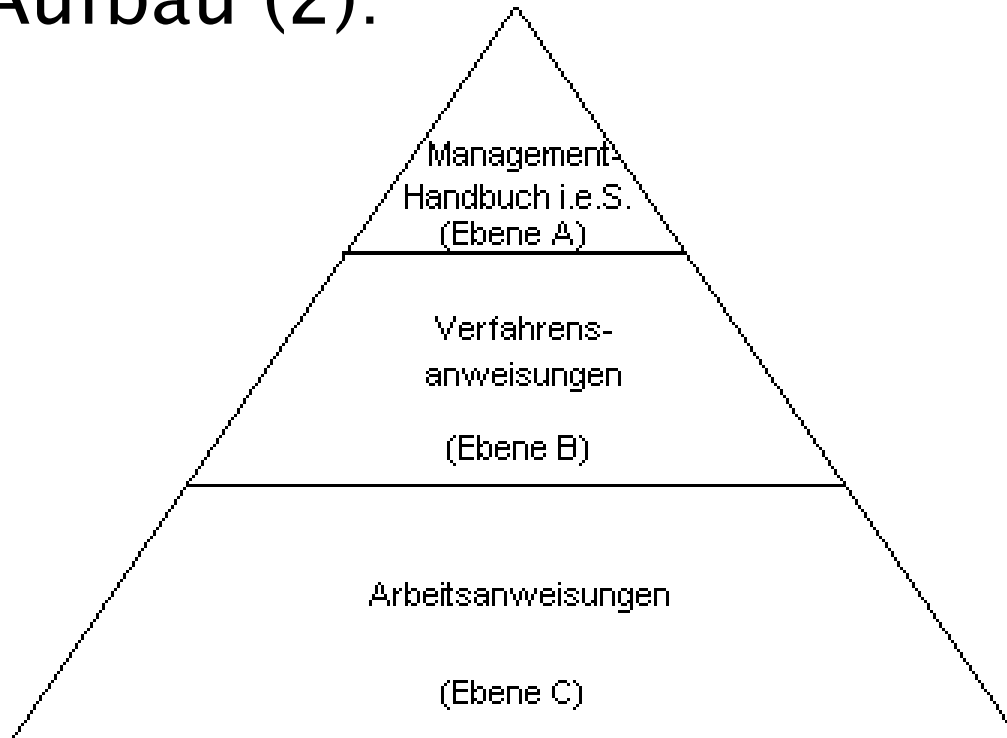
beschreibungsebenen (7): herleitung aus management-handbüchern (4)

■ Aufbau (1):



beschreibungsebenen (8): herleitung aus management-handbüchern (5)

■ Aufbau (2):



Inhalt der Dokumente

beschreibt das Managementsystem in Übereinstimmung mit der festgelegten Politik, den festgelegten Zielen und der zutreffenden Norm

beschreiben die Tätigkeiten der einzelnen Funktionen/Stellen für die Umsetzung der Elemente des Managementsystems

beschreiben Tätigkeiten detailliert für den Arbeitsplatz

beschreibungsebenen (9): herleitung aus management-handbüchern (6)

■ Aufbau (3):

1 Zweck und Anwendungsbereich

2 Begriffe (optional)

3 Zuständigkeiten

4 Beschreibung

5 Mitgeltende Unterlagen

6 Änderungsstand (optional)

7 Verteiler (optional)

beschreibungsebenen (IO): mis-fachkonzept (I)

- Entwicklung eines Rahmenkonzepts für Managementinformationssysteme (Fachkonzept):
 - Grundlage: Analyse und Zerlegung der in langer Zeit erprobten, quasi-standardisierten Struktur von Management-Handbüchern
 - Beschreibung der Struktur in:
 - Vertikaler Hinsicht
 - Horizontaler Hinsicht

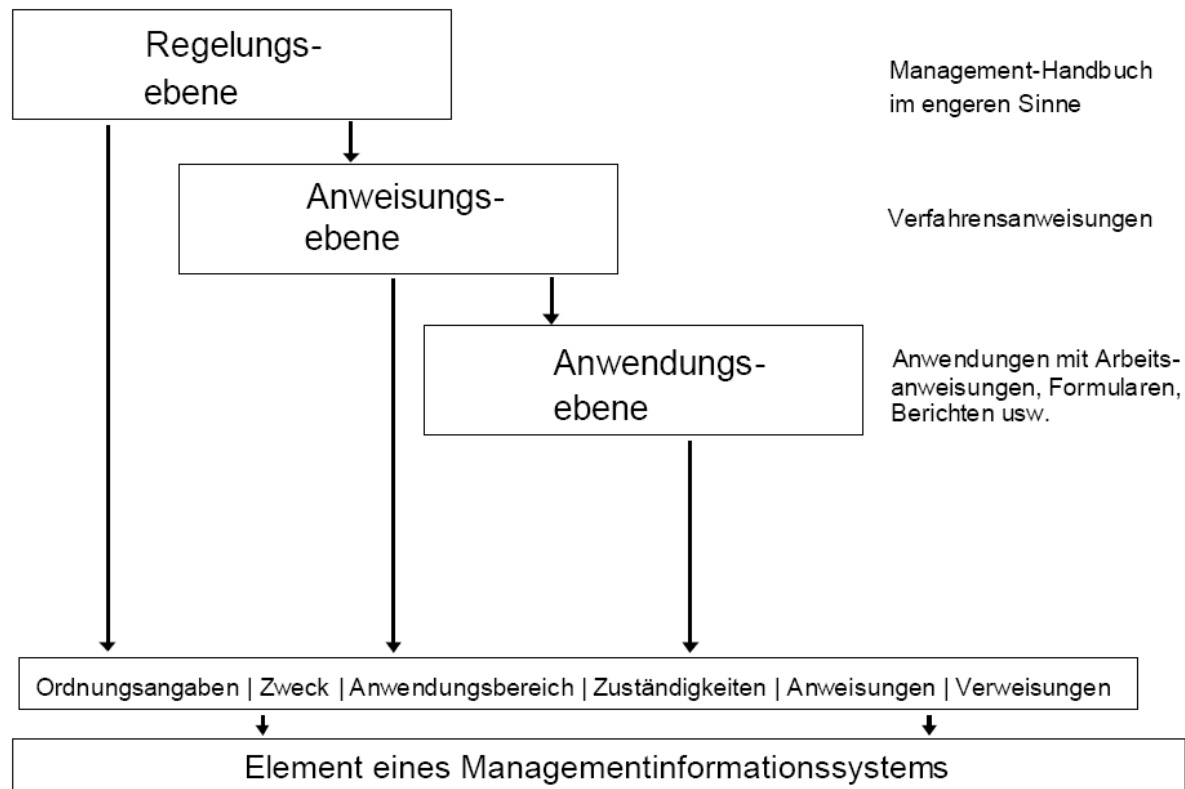


beschreibungsebenen (II): mis-fachkonzept (2)

- **Managementsystemobjekte:**
 - Begriff „Managementsystemobjekt“
 - Operationalisiert durch Beziehungsgefüge von:
 - Inhalt
 - Kontext (Metadaten)
 - **Abbildungskette**

beschreibungsebenen (12): mis-fachkonzept (3)

- Strukturierung von Managementssystemobjekten:



beschreibungsebenen (13): mis-fachkonzept (4)

- Unterscheidung der Prozesse eines Managementinformationssystems in:
 - Rahmenprozesse (= *unabhängig* vom spezifischen Zweck eines Managementinformationssystems)
 - Systemprozesse (= *abhängig* vom spezifischen Zweck eines Managementinformationssystems)

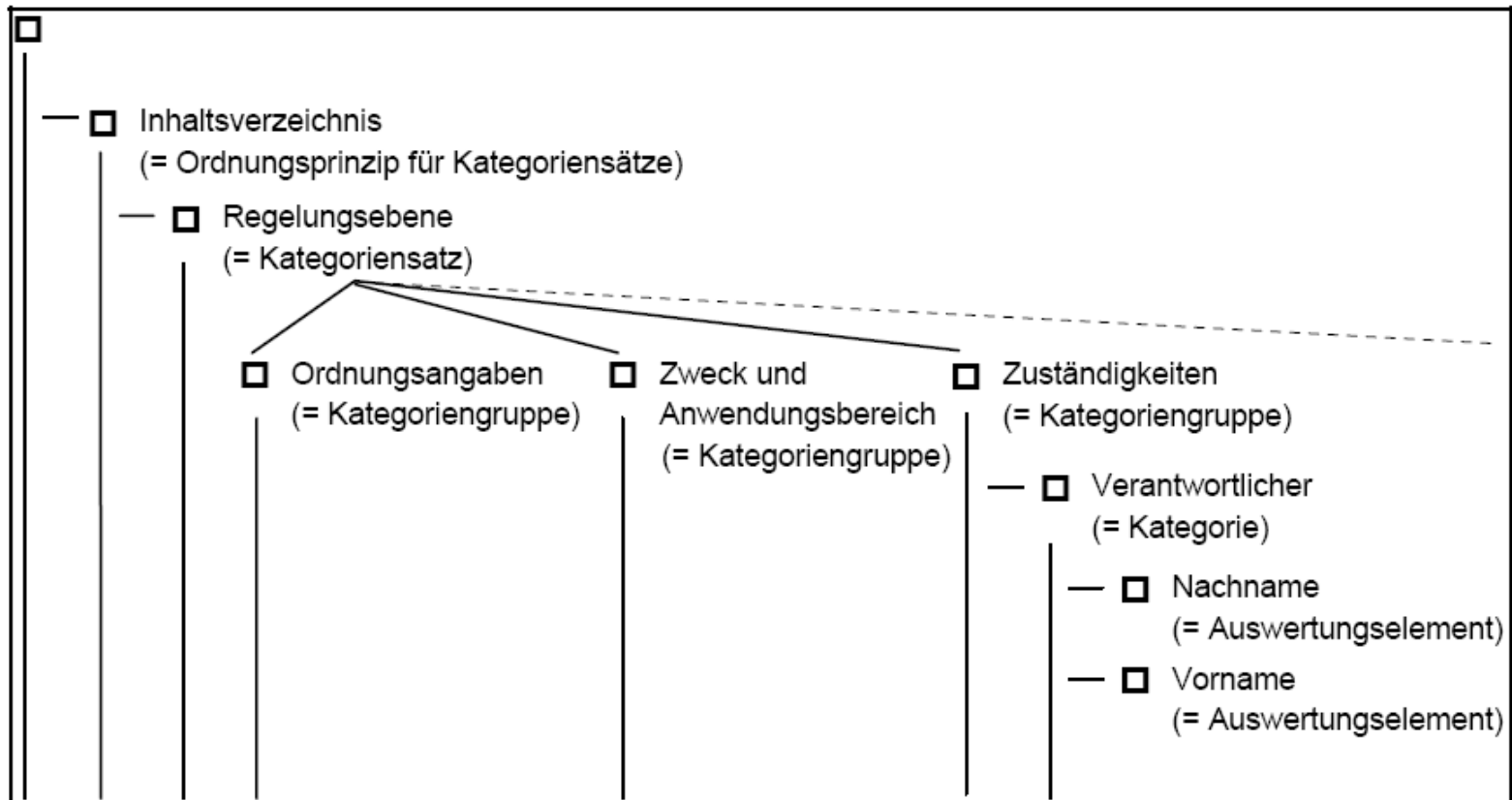


beschreibungsebenen (14): mis-fachkonzept (5)

- Gruppen von Beschreibungsinformationen für jede Beschreibungsebene:
 - Ordnungsangaben
 - Zweck
 - Anwendungsbereich
 - Zuständigkeiten
 - Anweisungen
 - Verweisungen

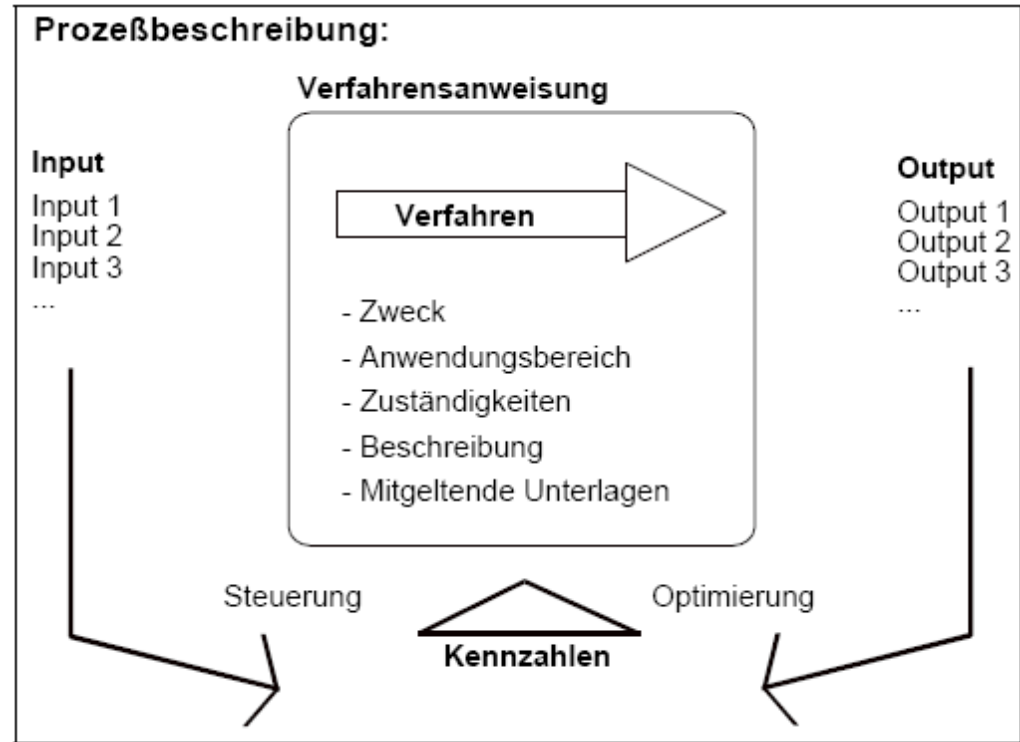
beschreibungsebenen (15): mis-fachkonzept (6)

■ Grundschemata für den Aufbau



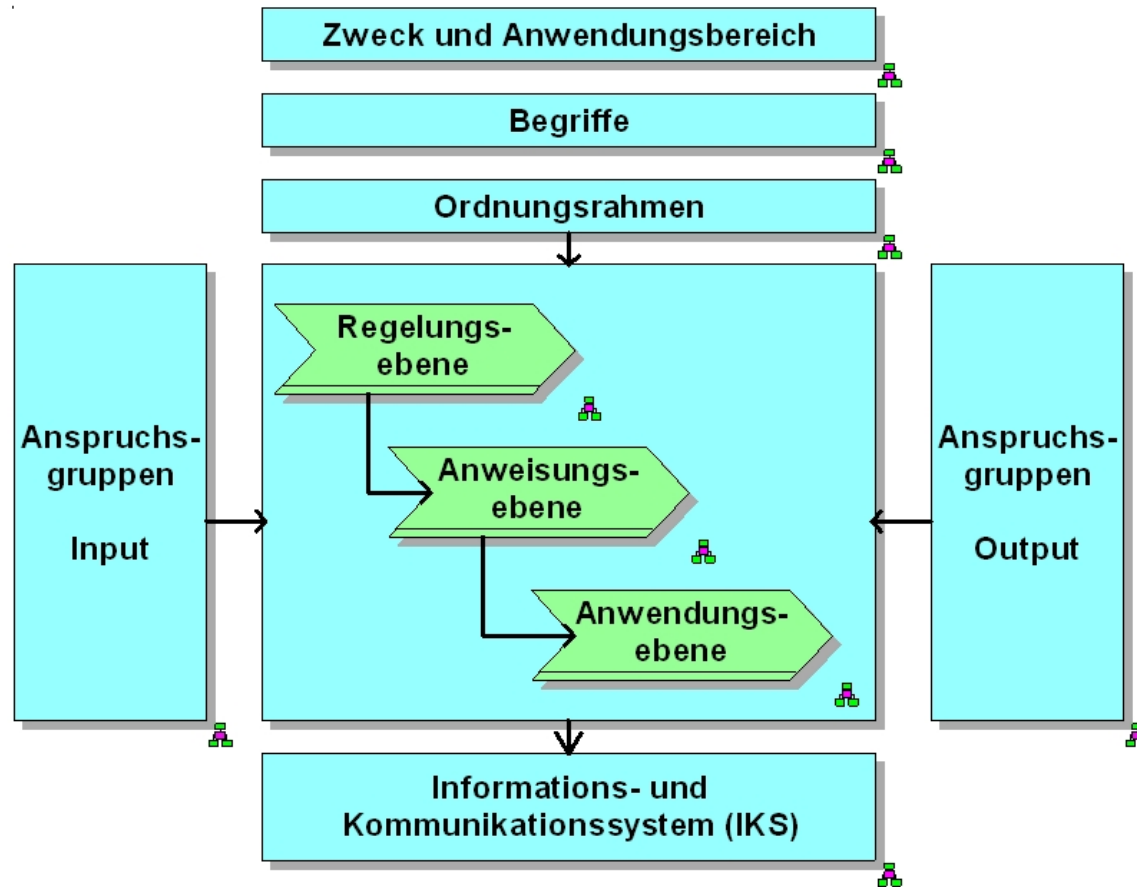
beschreibungsebenen (16): mis-fachkonzept (7)

- Ebene B eines Management-Handbuchs:



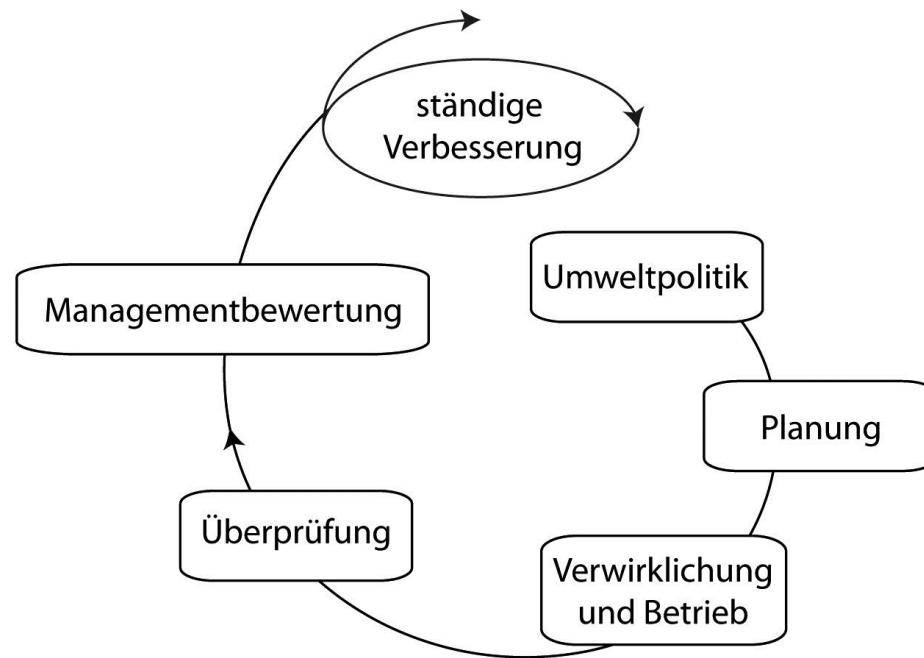
Quelle: DGQ

beschreibungsebenen (17): ordnungsrahmen



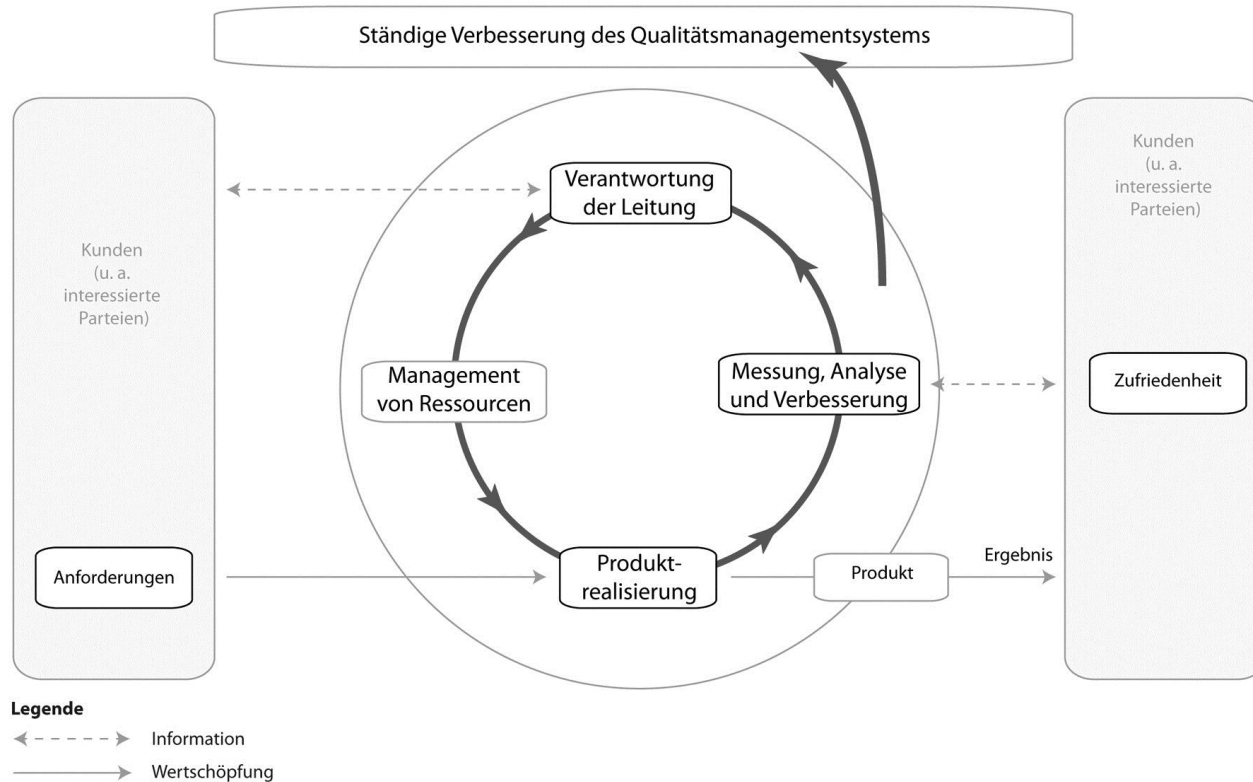
beschreibungsebenen (18): din en iso 14001

1996



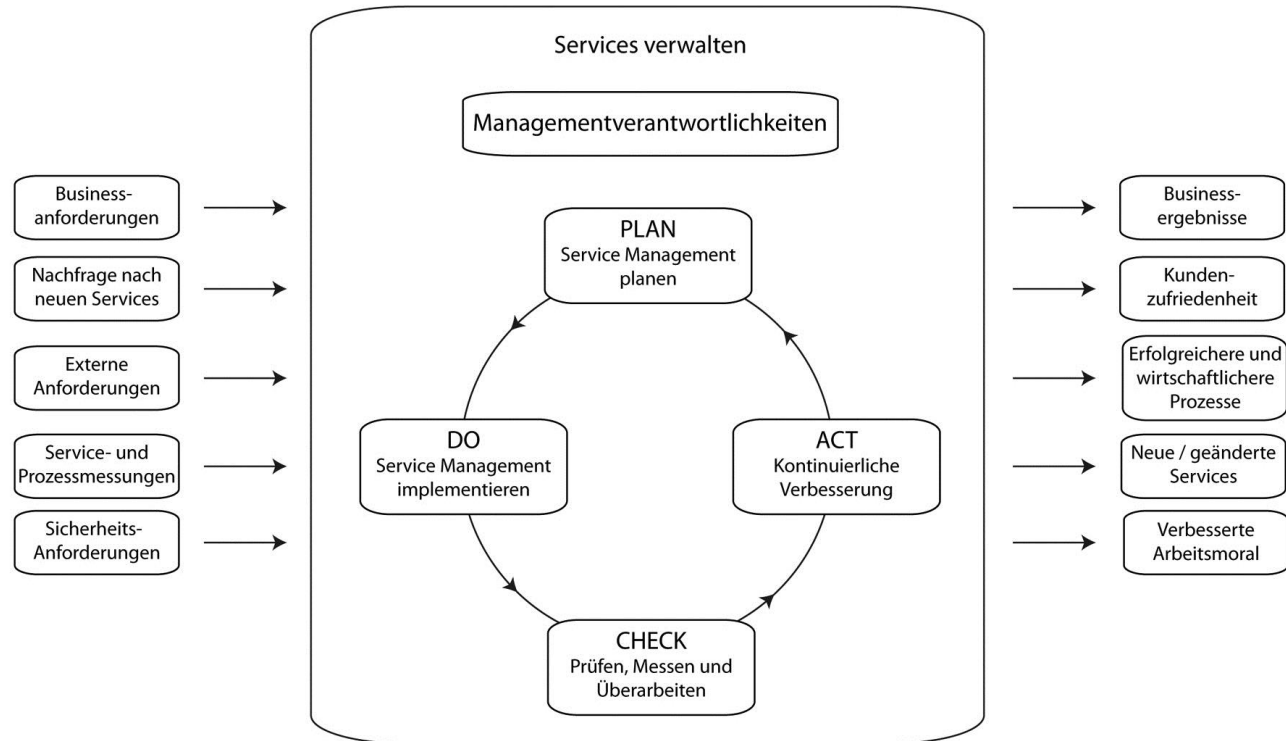
beschreibungsebenen (19): din en iso 9001

2000

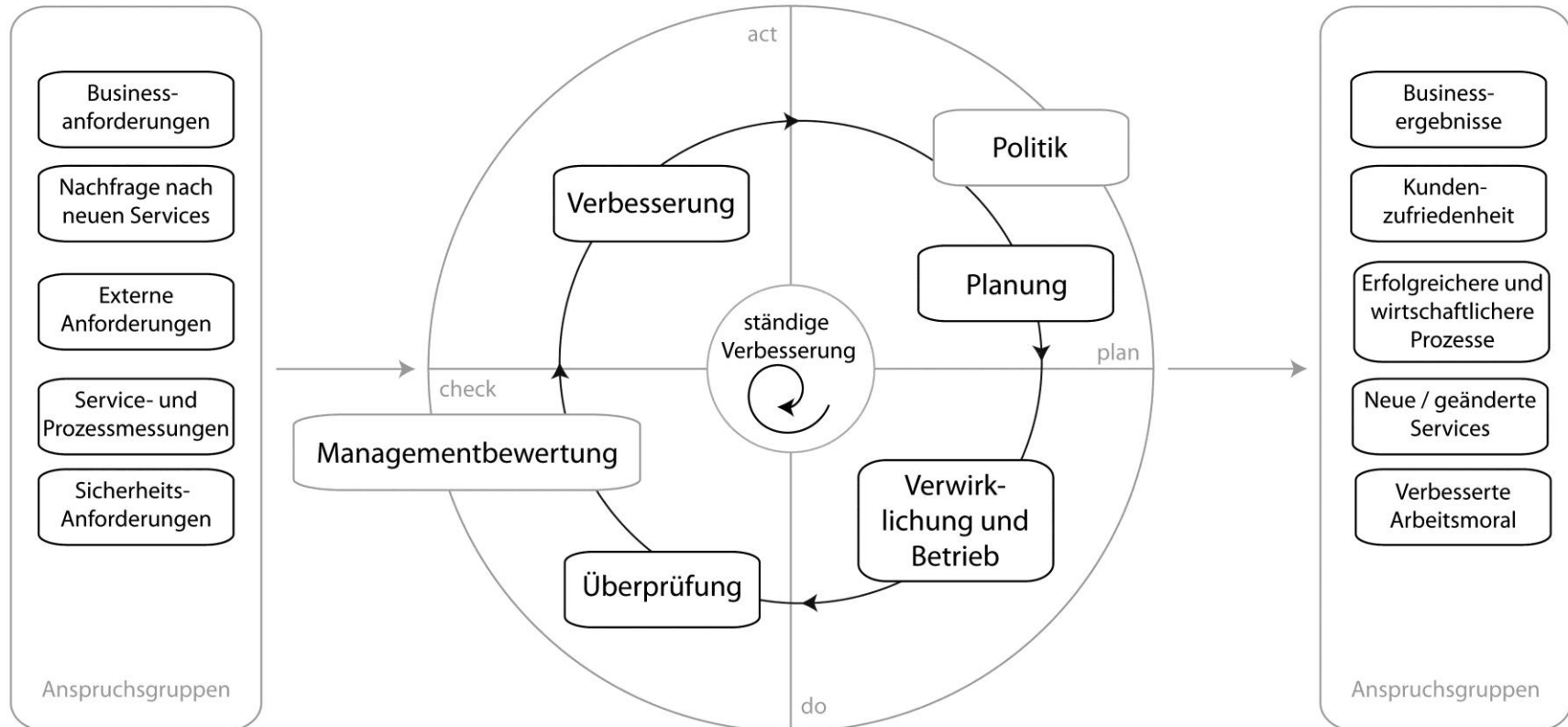


beschreibungsebenen (20): iso/iec 20000

2005



beschreibungsebenen (21): generische form eines managementsystems



beschreibungsebenen (22): iso/iec 20000 und it infrastructure library

ISO IEC 20000 und Information Technology Infrastructure Library (ITIL):

- Spezifischer Anwendungsbereich:
IT-Servicemanagementsystem
 - Normierung gegen:
ISO/IEC 20000
 - Was ist mit ITIL?
- ⇒ Sammlung von Best Practices zur Umsetzung von
ISO/IEC 20000



beschreibungsebenen (23): it infrastructure library (itil) - zweck

Zweck der Information Technology Infrastructure Library (ITIL):

- „Best Practice“ Sammlung
- Umsetzung eines IT-Servicemanagementsystems
- IT-Industrialisierung
- Herkunft/Träger dieser Bibliothek ist das Office of Government Commerce (OGC), vormals Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) in Großbritannien
- Aktuell in der Version 3.0 vom 1. Juni 2007



beschreibungsebenen (24): it infrastructure library (itil) - anwendungsbereich

Anwendungsbereich von ITIL:

- **Betrieb einer IT-Infrastruktur:**
 - Zur Bereitstellung von IT-Dienstleistungen (IT-Services)
 - Von einem IT-Dienstleistungslieferanten (IT Service Provider)
 - Für die Geschäftsprozesse von Kunden
 - Geregelt in einer Dienstgütevereinbarung (DGV, Service Level Agreement (SLA))
- **IT-Dienstleistung:**
 - Personen
 - Prozesse
 - Technologien

beschreibungsebenen (25): it infrastructure library (itil) - beschreibung

ITIL besteht in der V3 aus einer umfassenden Einführung und fünf Kernpublikationen (Büchern):

- Offizielle ITIL-Service-Management-Einführung
(engl. The Official Introduction to ITIL Service Management)
- Servicestrategie
(engl. Service Strategy – SS)
- Serviceentwurf
(engl. Service Design – SD)
- Serviceüberführung
(engl. Service Transition – ST)
- Servicebetrieb
(engl. Service Operation – SO)
- Kontinuierliche Serviceverbesserung
(engl. Continual Service Improvement – CSI)



Servicestrategie (Service Strategy):

- Ziel: Konsequente strategische Ausrichtung des IT-Managements auf Richtlinien für betriebswirtschaftlich effiziente Planung und Realisierung von IT-Dienstleistungen
- Unter Beachtung:
 - Geschäftsziele der Kunden
 - Einklang von Risiko und Kosten mit betriebswirtschaftlichen Erwartungen
 - Angesiedelt bei oberster Entscheiderebene der IT-Führung

beschreibungsebenen (27): it infrastructure library (itil): - serviceentwurf

Serviceentwurf (Service Design):

- Ziel: Definition der Prozesse, die in einer Organisation im Rahmen eines IT-Dienstleistungsmanagementsystems ablaufen sollen
- Unter Beachtung:
 - IT-Dienstleistungsentwurfsprinzipien
 - Finanzmanagement für IT-Dienstleistungen
 - IT-Dienstleistungs-Portfolio
 - IT-Dienstleistungskatalog
 - Kapazitätsmanagement
 - Verfügbarkeitsmanagement
 - Entstörungsmanagement
 - Informations-Sicherheits-Management



beschreibungsebenen (28): it infrastructure library (itil) - serviceüberführung

Serviceüberführung (Service Transition):

- Ziel: Prozesse und Infrastrukturen in geordneter, kontrollierter und nachvollziehbarer Weise in den Betrieb zu überführen
- Sieben primäre Prozesse:
 - Änderungsmanagement (Change Management)
 - Konfigurationsmanagement
 - Wissensmanagement
 - Planung und Unterstützung der IT-Dienstleistungsüberführung
 - Freigabemanagement und Einsatz (Deployment)
 - IT-Dienstleistungsvalidation und Test
 - Evaluation



beschreibungsebenen (29): it infrastructure library (itil): - servicebetrieb

Servicebetrieb (Service Operation):

- Ziel: alle Aktivitäten und Maßnahmen zur Bereitstellung und Instandhaltung der IT-Infrastruktur entsprechend ihrem Bestimmungszweck sicherzustellen
- Sieben Prozesse und Funktionen:
 - Prozeß zur Abbildung standardisierter Prozesse
 - Prozeß für ein Ereignismanagement
 - Prozeß für Entstörungsmanagement
 - Prozeß für Problemmanagement
 - Prozeß für Software Asset Management
 - Betriebsmanagement (Funktion)
 - Service Desk (Funktion)
 - Technische Unterstützung (Funktion)



beschreibungsebenen (30): it infrastructure library (itil) – kontinuierliche verbesserung

Kontinuierliche Serviceverbesserung (Continual Service Improvement):

- Ziel: nachhaltigen Verbesserung der im Rahmen eines IT-Service-Managements
- Sieben Schritte der kontinuierlichen Verbesserungsprozesses:
 - Was sollte man messen?
 - Wie kann man messen?
 - Daten sammeln
 - Daten aggregieren
 - Daten analysieren
 - Resultate präsentieren/Änderungen vorschlagen
 - Änderungen umsetzen

