

# 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



# beschreibungsebenen (4): herleitung aus management-handbüchern (1)

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



beschreibungsebenen (5):

herleitung aus management-handbüchern (2)

- 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



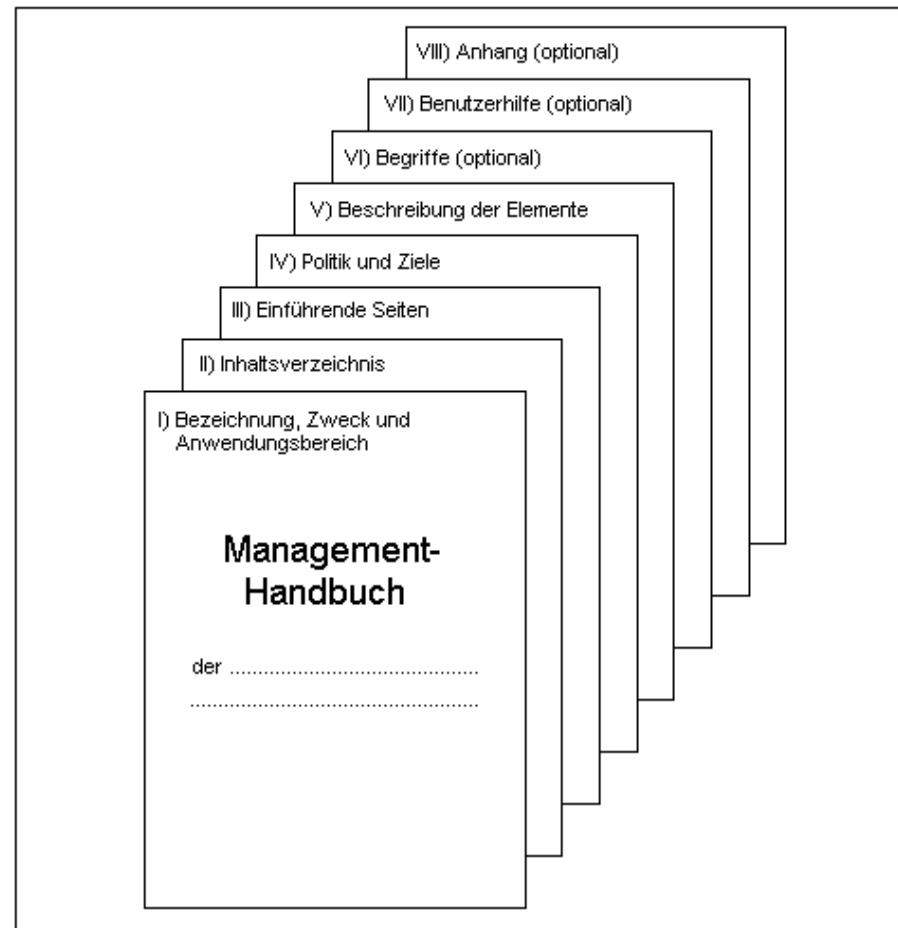
# beschreibungsebenen (6): herleitung aus management-handbüchern (3)

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



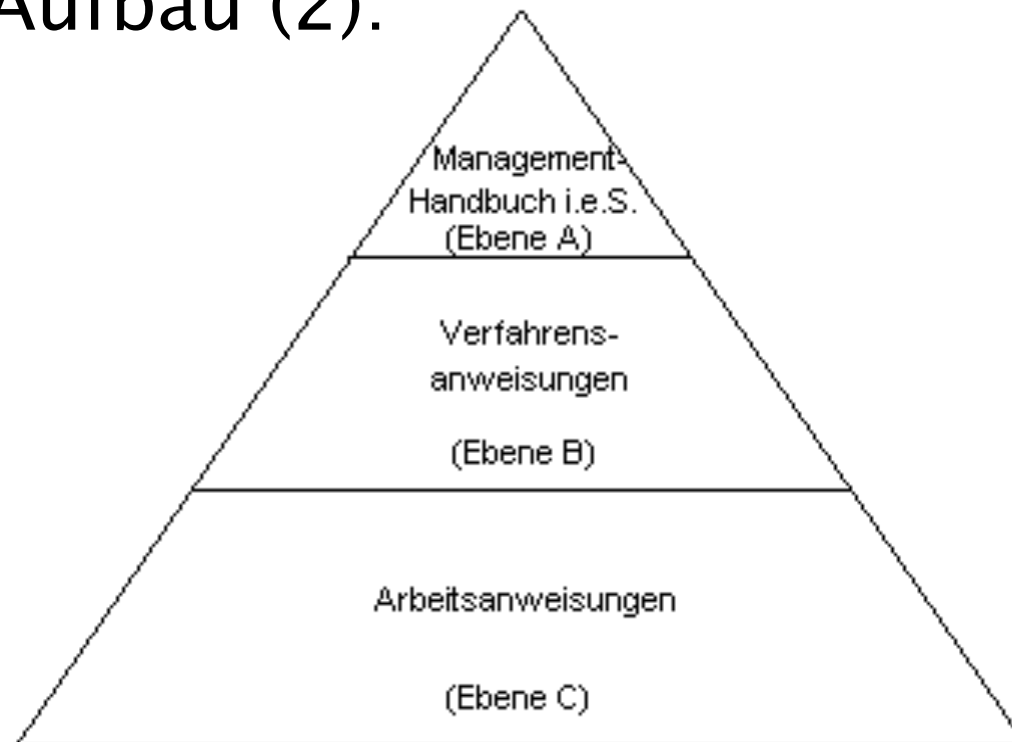
# beschreibungsebenen (7): herleitung aus management-handbüchern (4)

## ■ 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

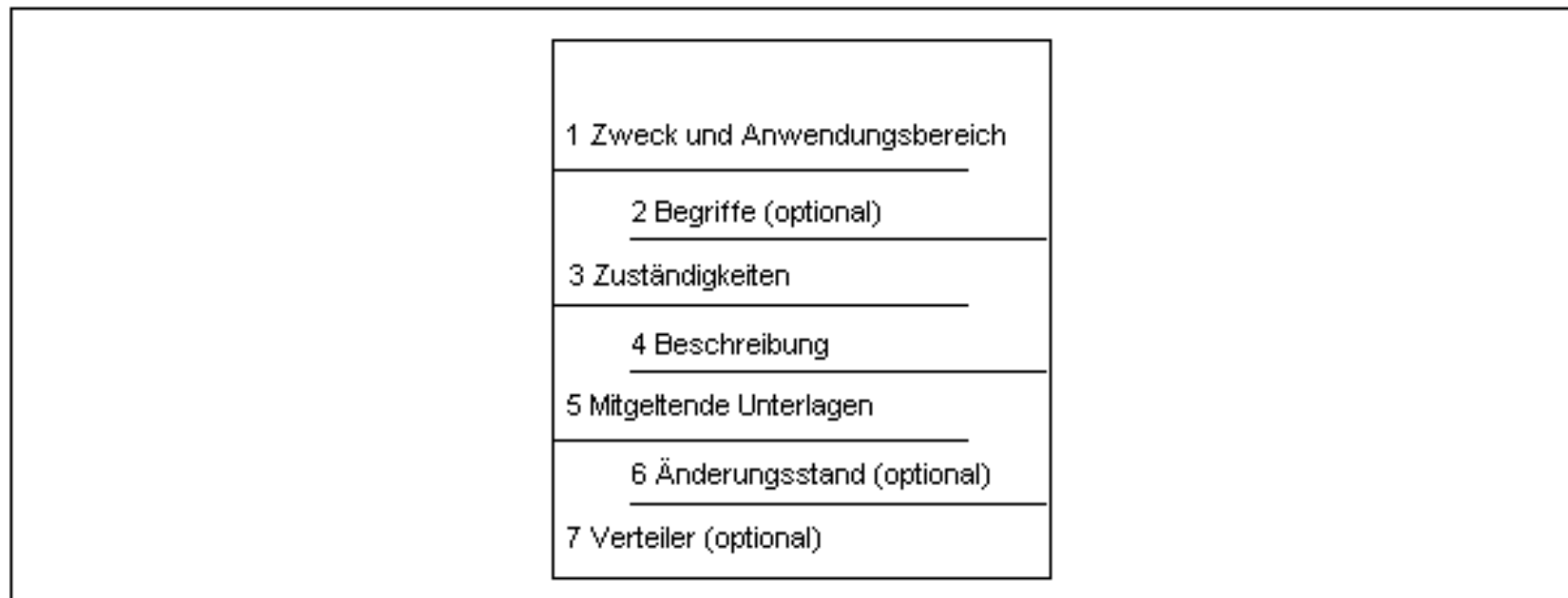
beschreiben Tätigkeiten detailliert für den Arbeitsplatz





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

- Aufbau (3):



# 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



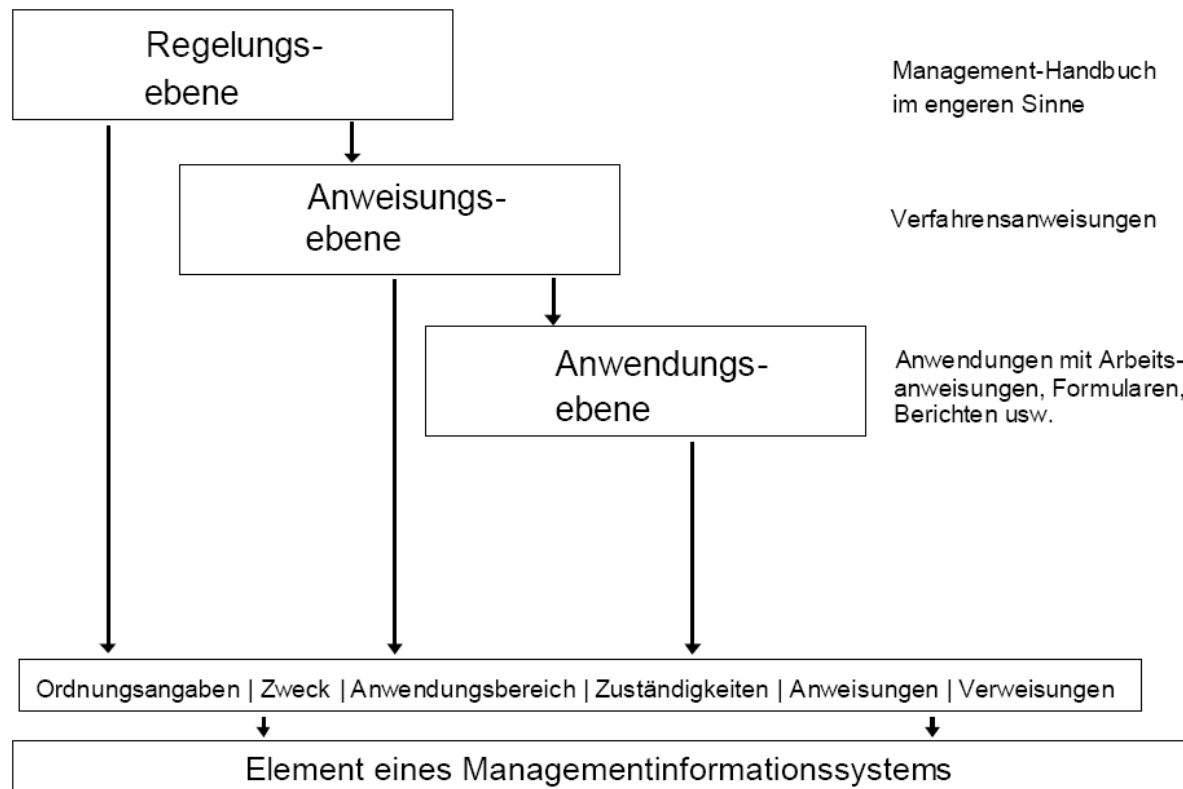
# beschreibungsebenen (II): mis-fachkonzept (2)

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



# beschreibungsebenen (I2): 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)



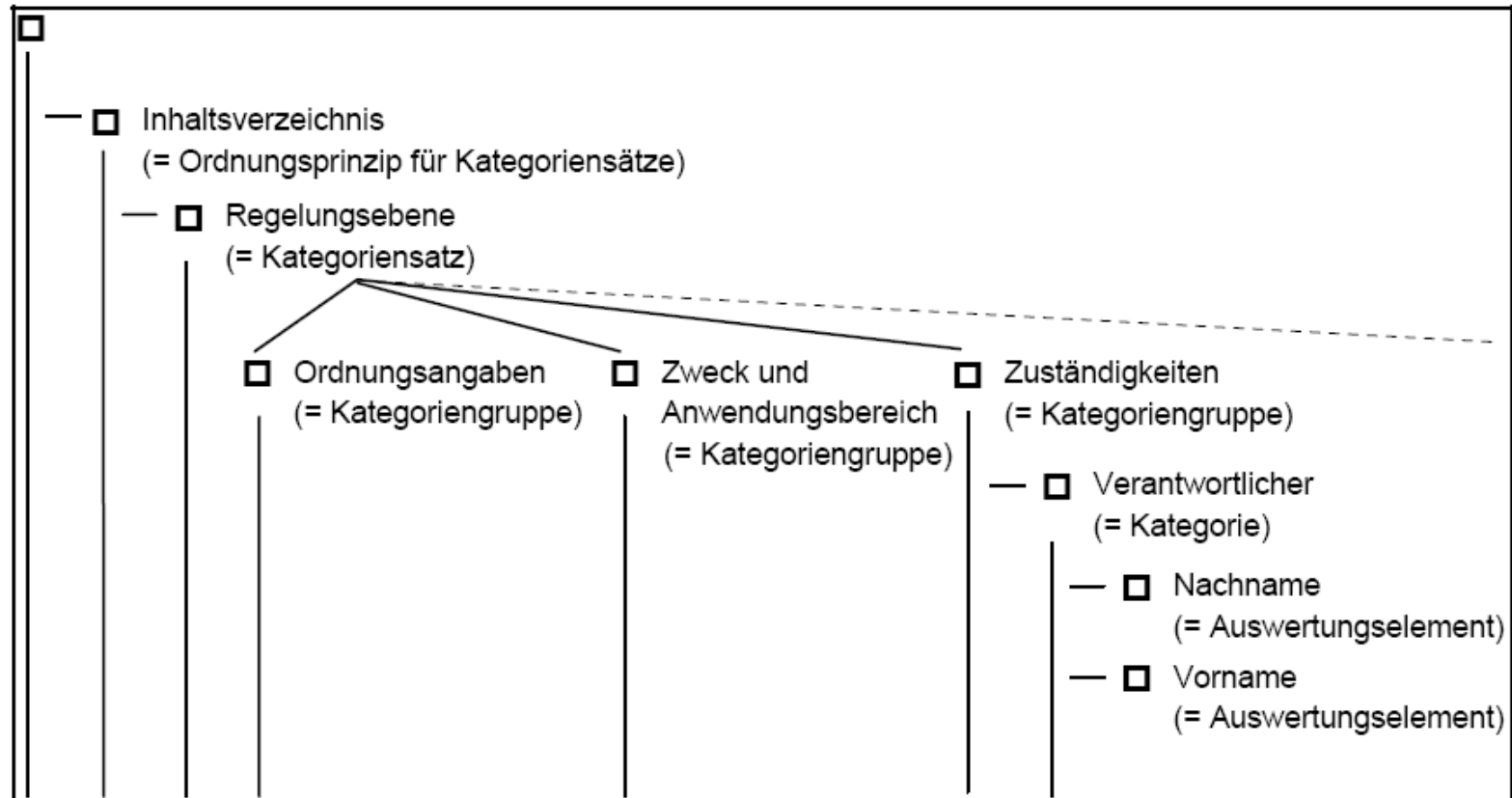
# beschreibungsebenen (14): mis-fachkonzept (5)

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



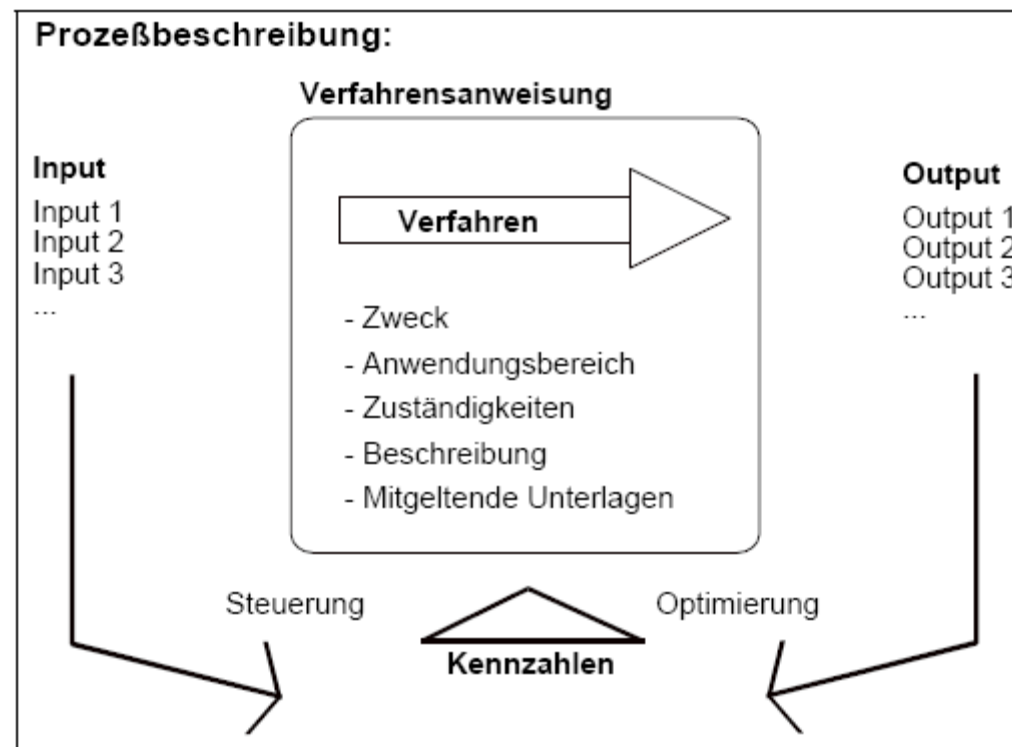
# beschreibungsebenen (15): mis-fachkonzept (6)

## ■ Grundschemata für den Aufbau



# beschreibungsebenen (16): mis-fachkonzept (7)

- Ebene B eines Management-Handbuchs:

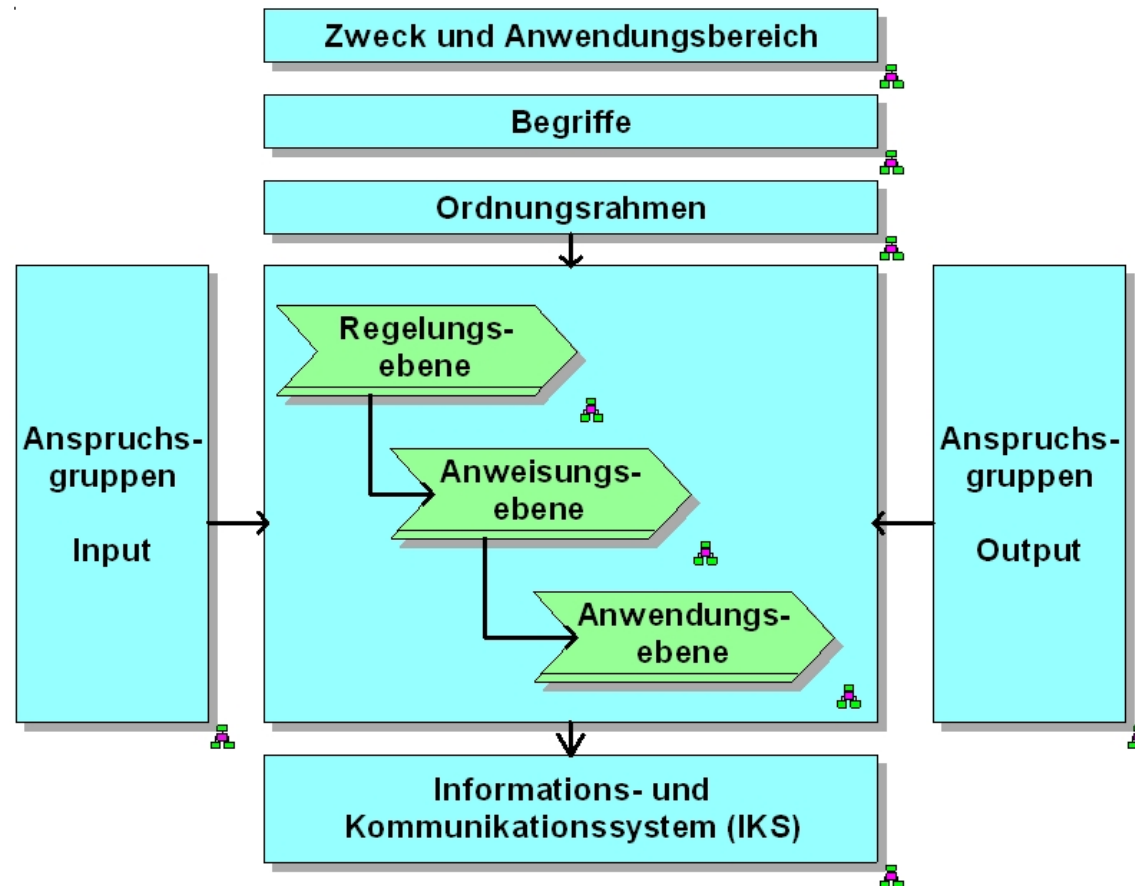


Quelle: DGQ



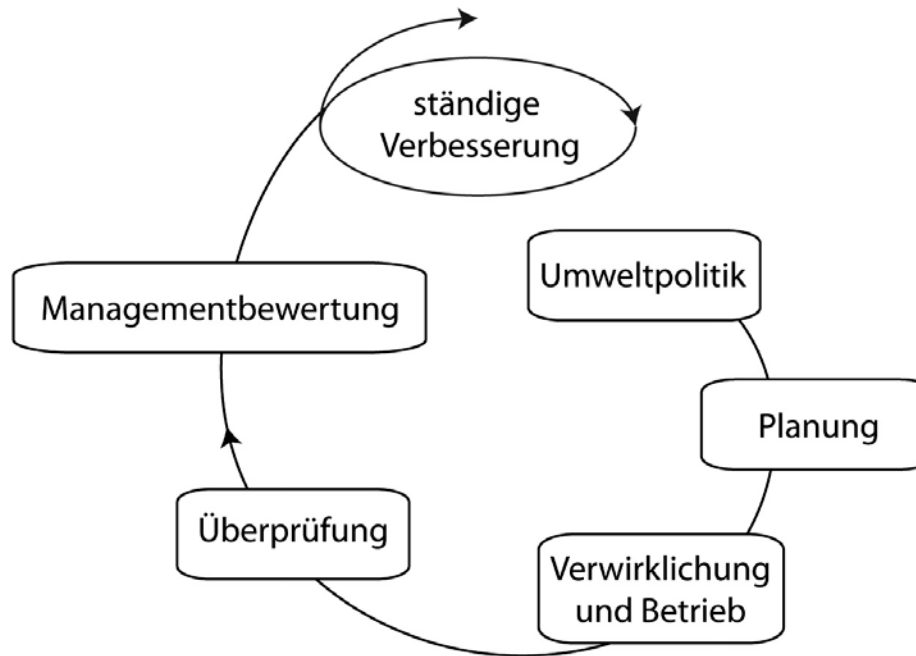


# beschreibungsebenen (I7): ordnungsrahmen



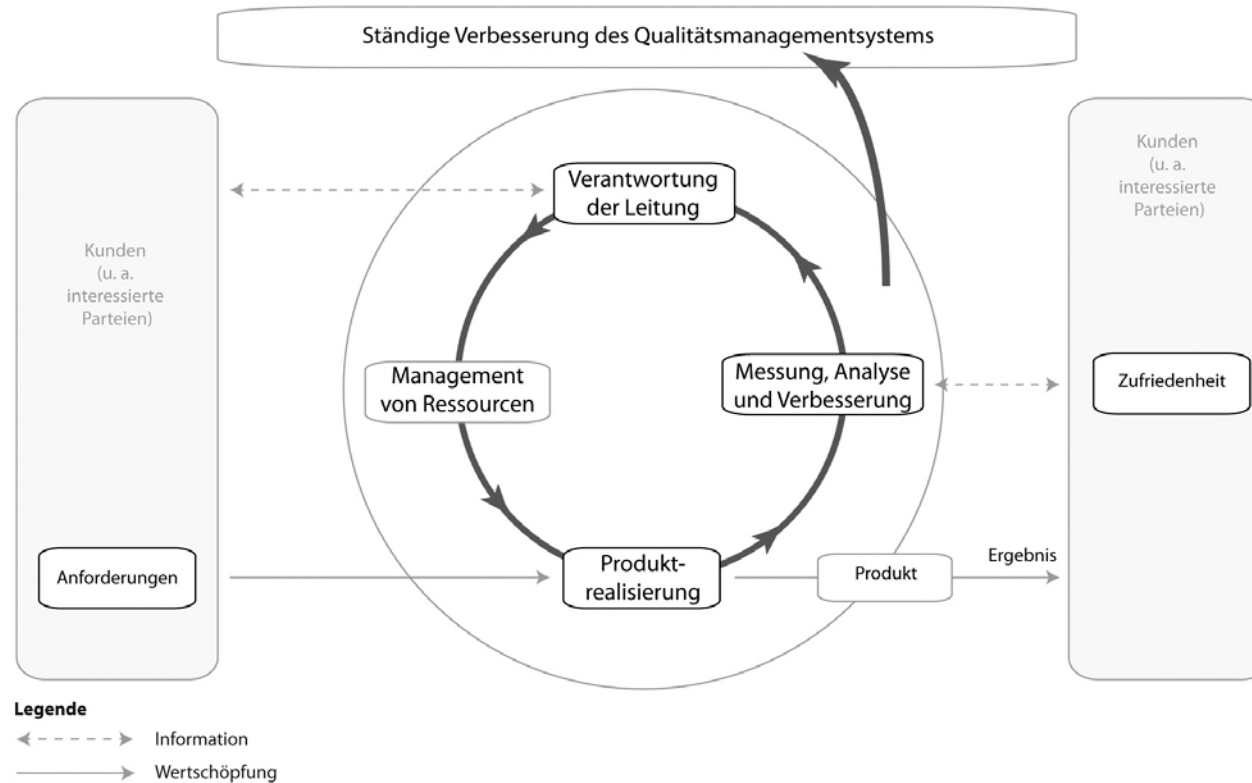
# beschreibungsebenen (18): din en iso 14001

1996



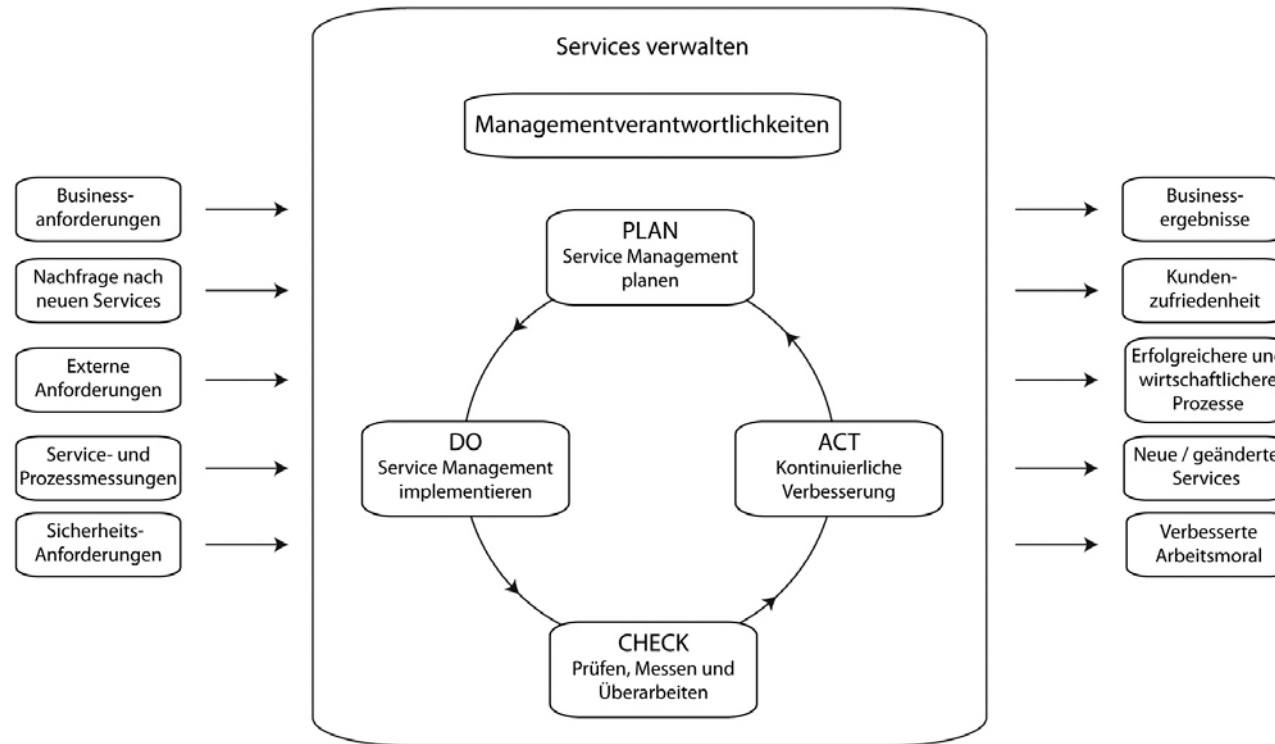
# beschreibungsebenen (19): din en iso 9001

2000

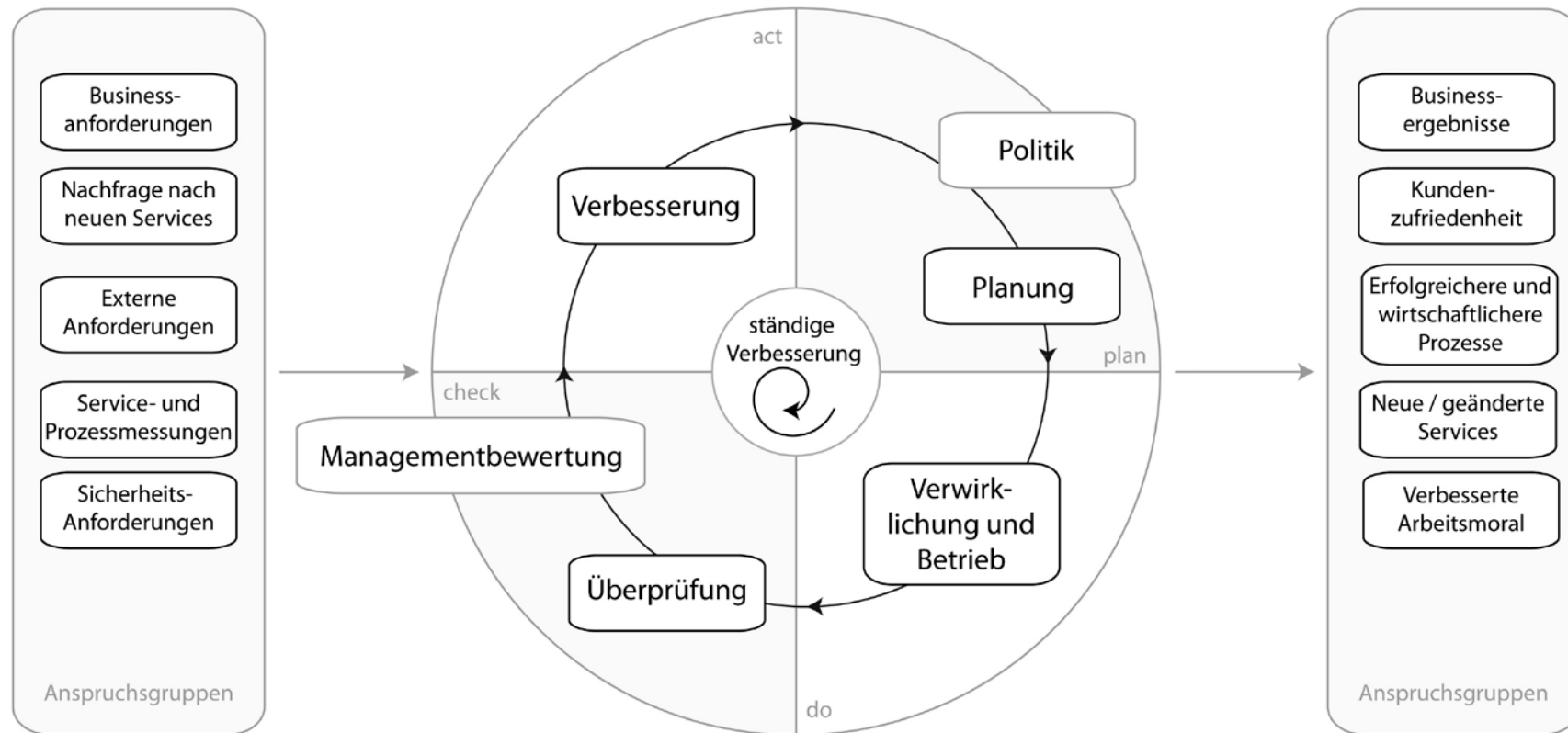


# beschreibungsebenen (20): iso/iec 20000

2005



# beschreibungsebenen (2I): 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)



# beschreibungsebenen (26): it infrastructure library (itil): - servicestrategie

## 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

