

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*



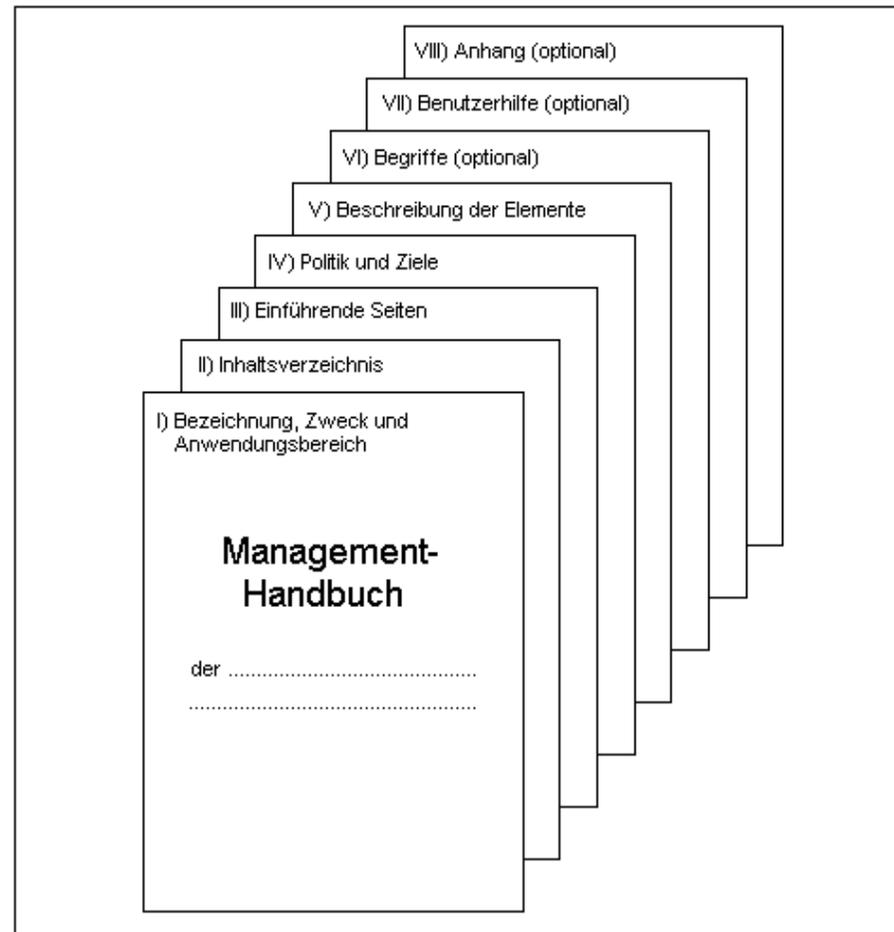
beschreibungsebenen (6): herleitung aus management-handbüchern (3)

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



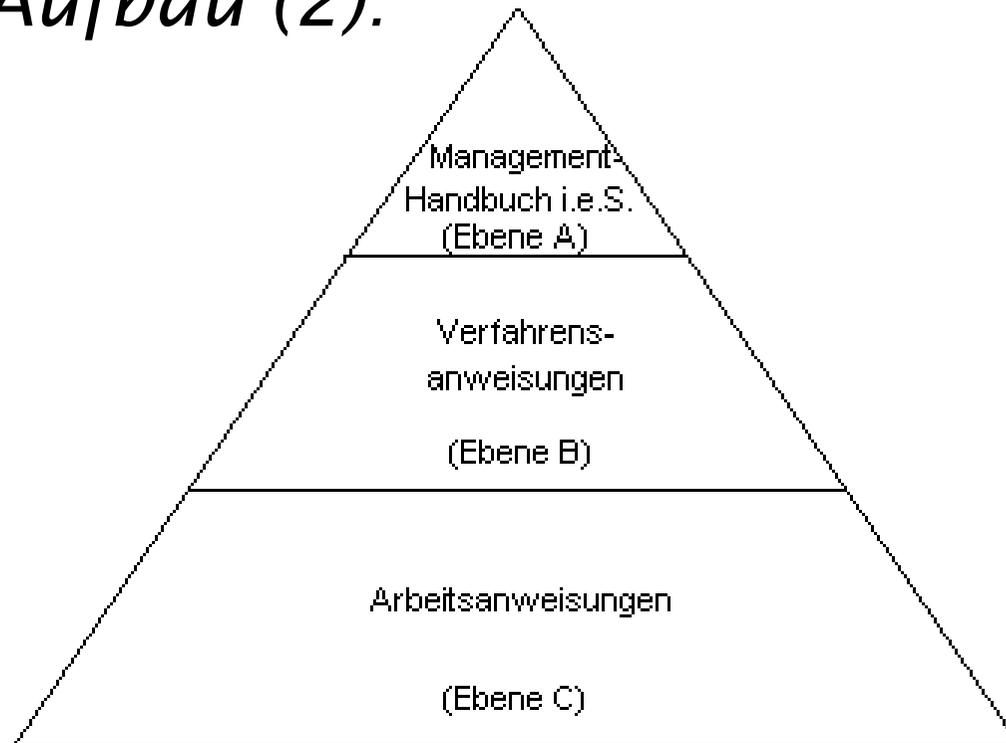
beschreibungsebenen (7): herleitung aus management-handbüchern (4)

■ *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

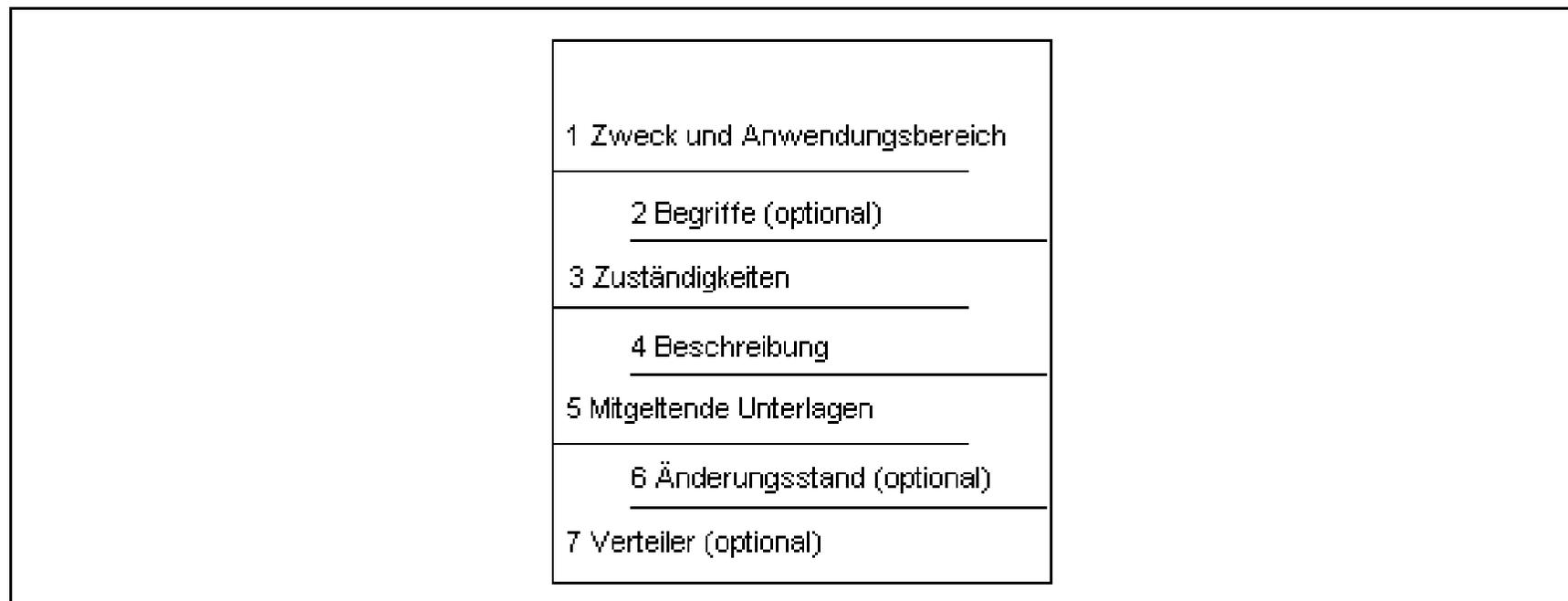
beschreiben die Tätigkeiten der einzelnen Funktionen/Stellen für die Umsetzung der Elemente des Managementsystems

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*



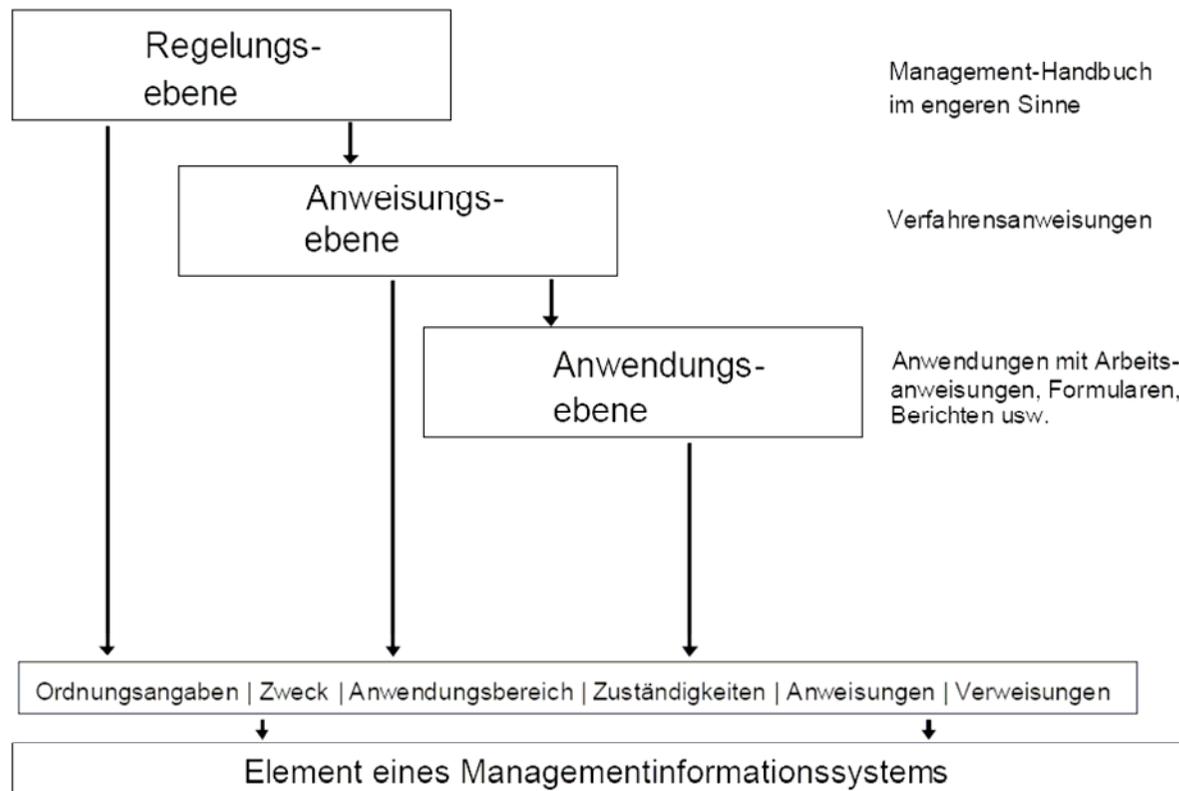
beschreibungsebenen (II): mis-fachkonzept (2)

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



beschreibungsebenen (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)*



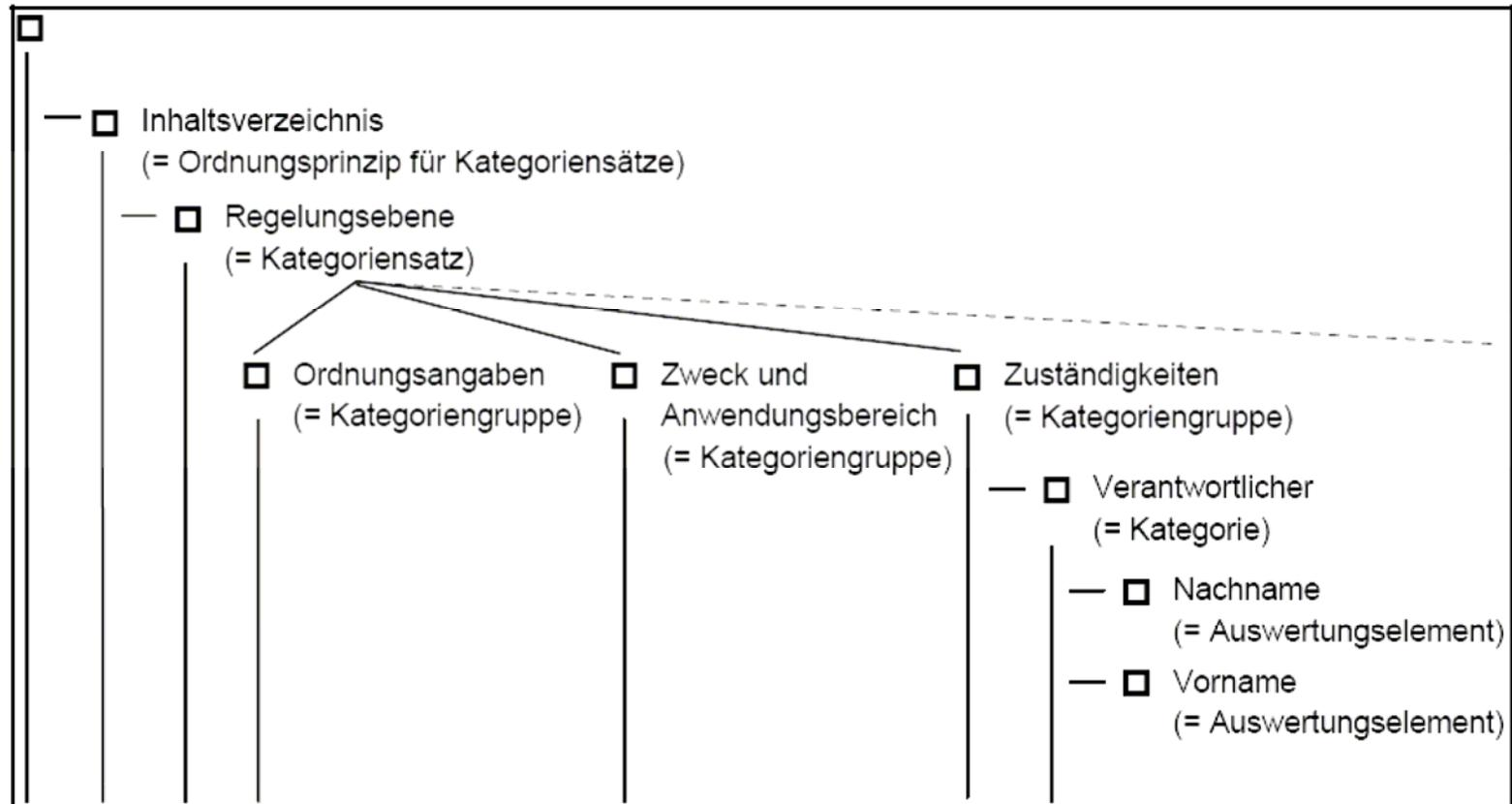
beschreibungsebenen (14): mis-fachkonzept (5)

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



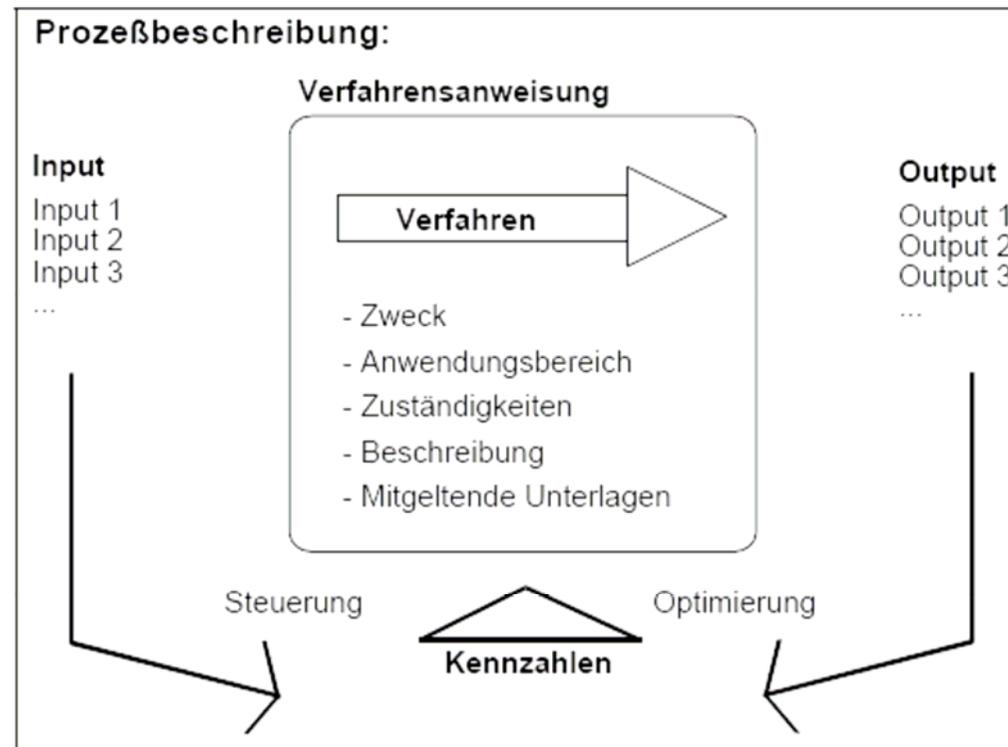
beschreibungsebenen (15): mis-fachkonzept (6)

■ *Grundschemata für den Aufbau*



beschreibungsebenen (16): mis-fachkonzept (7)

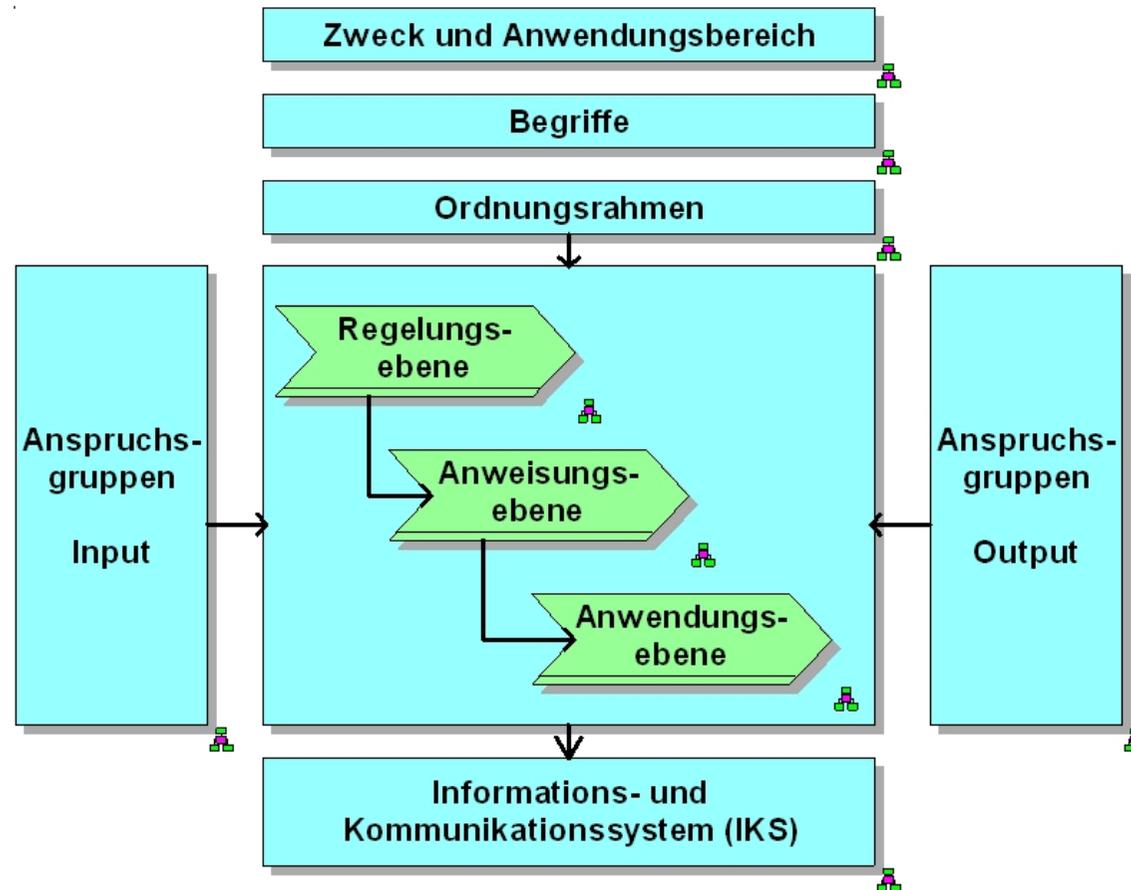
- *Ebene B eines Management-Handbuchs:*



Quelle: DGQ

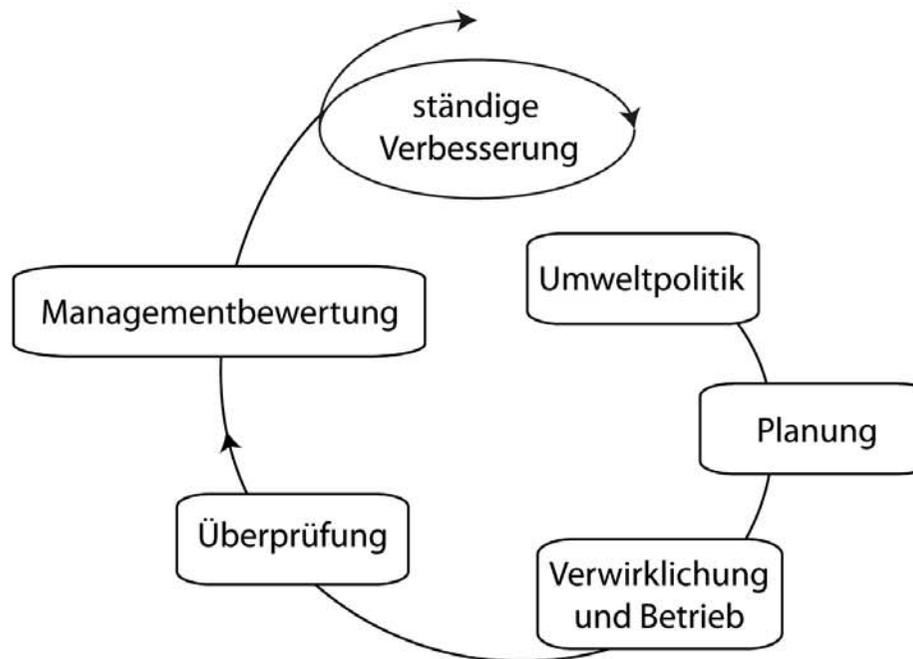


beschreibungsebenen (I7): ordnungsrahmen



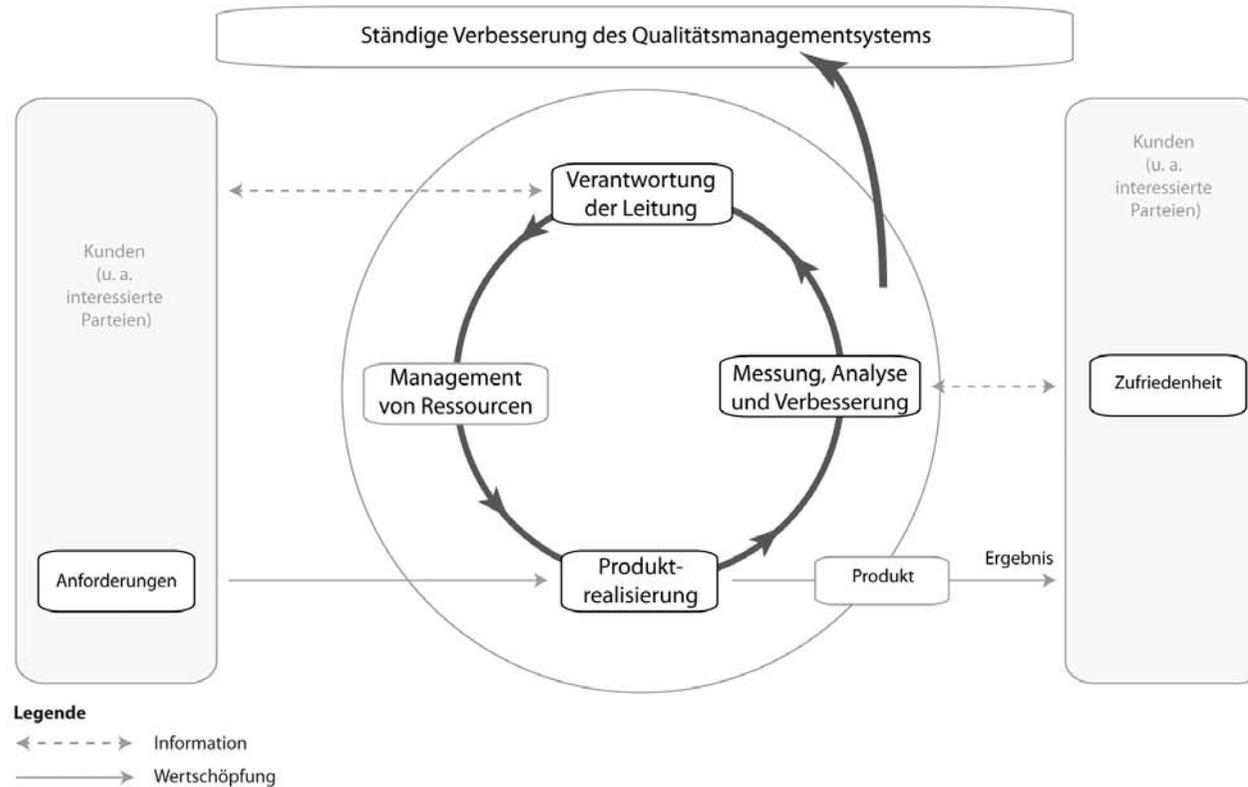
beschreibungsebenen (18): din en iso 14001

1996



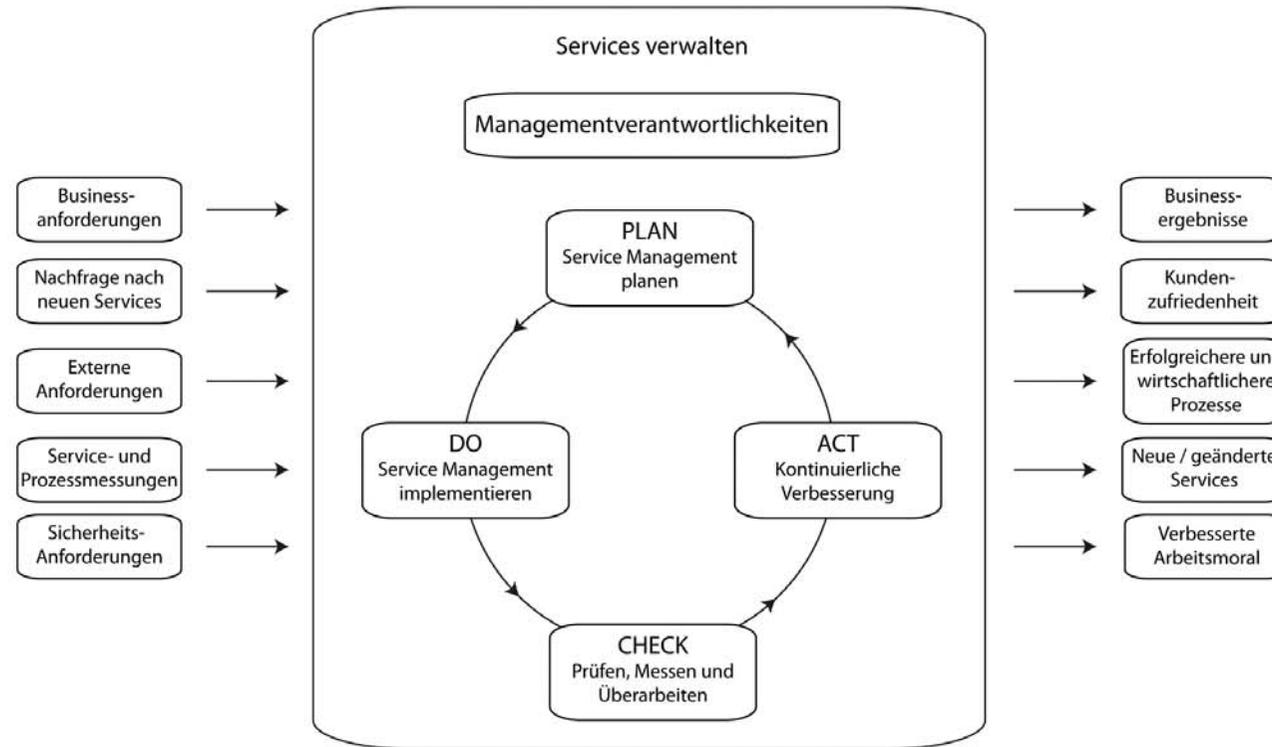
beschreibungsebenen (19): din en iso 9001

2000

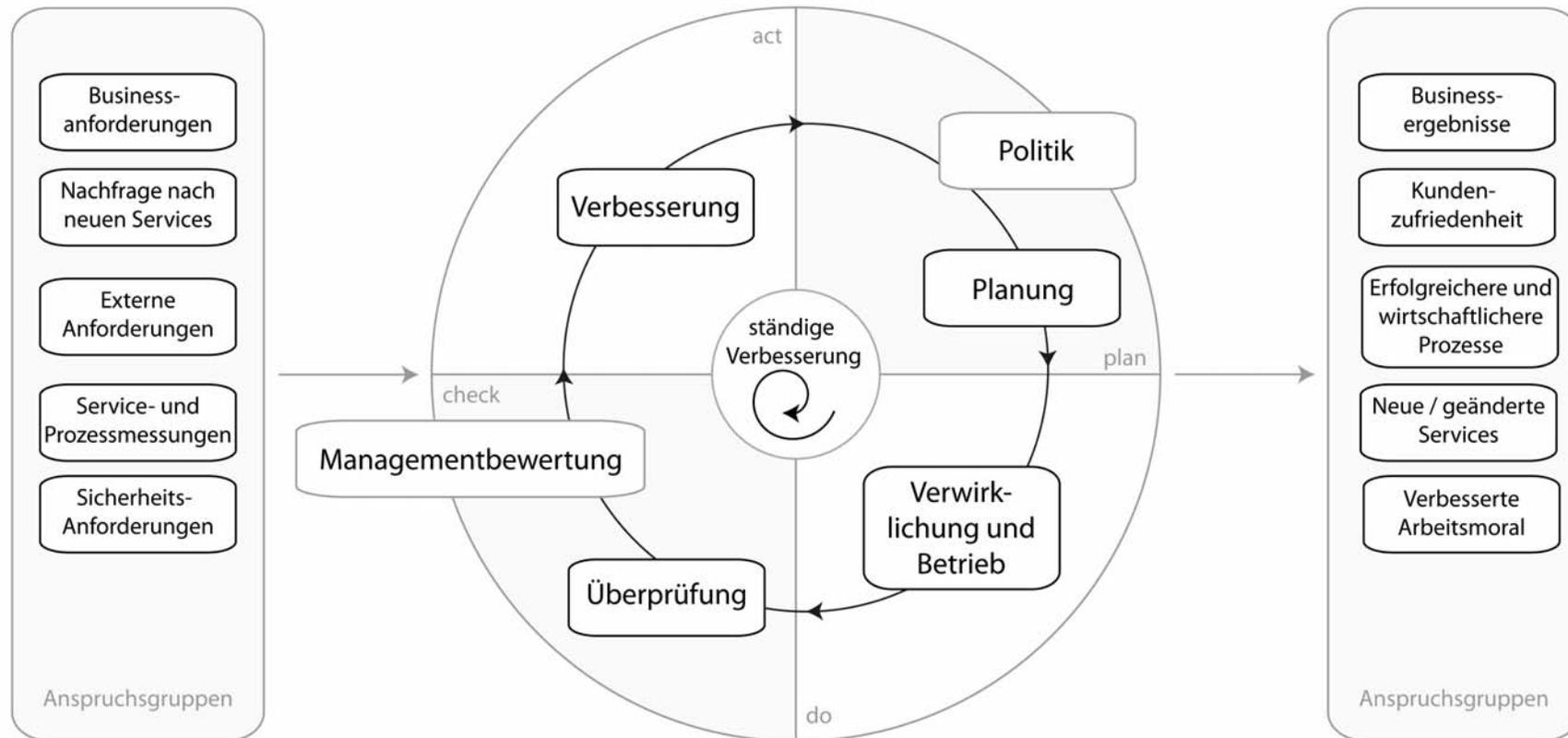


beschreibungsebenen (20): iso/iec 20000

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-Dienstleistungensystems 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*

