

# 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*



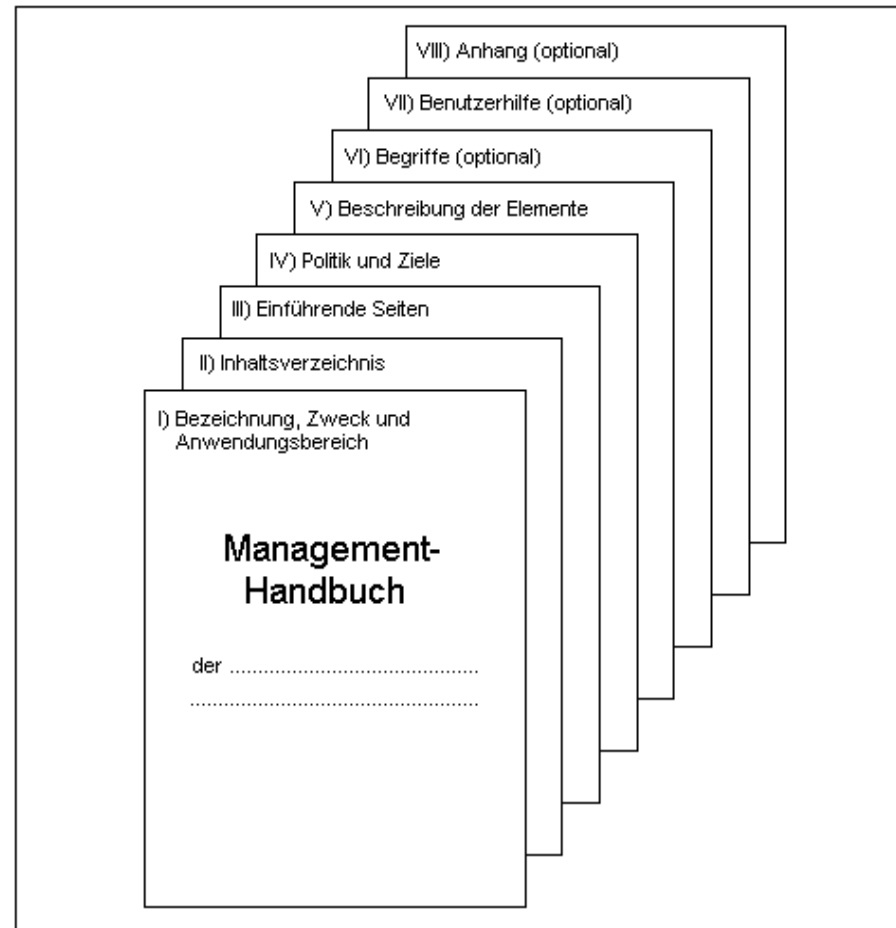
# beschreibungsebenen (6): herleitung aus management-handbüchern (3)

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



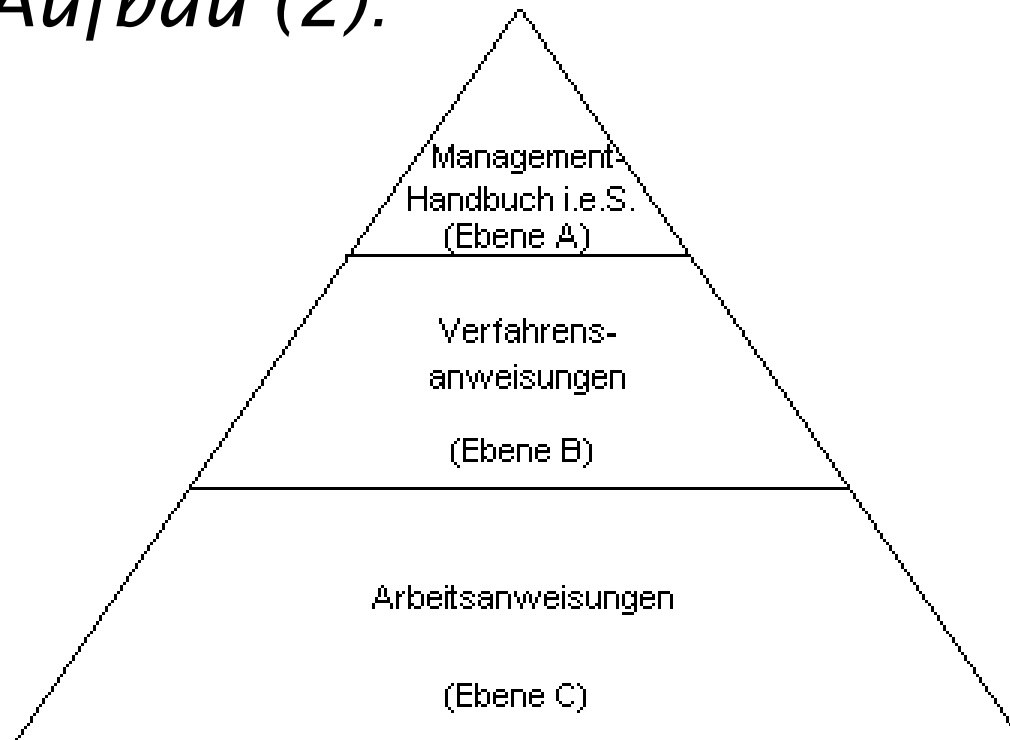
# beschreibungsebenen (7): herleitung aus management-handbüchern (4)

## ■ *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

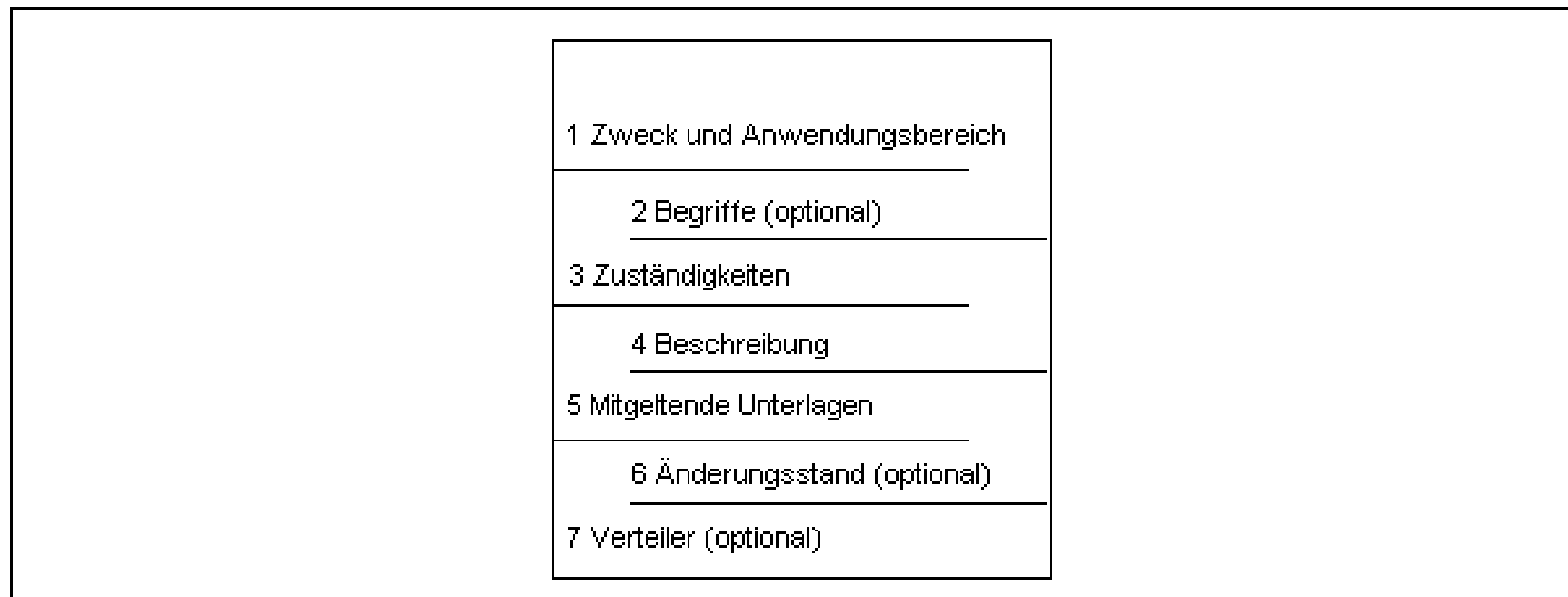
beschreiben Tätigkeiten detailliert für den Arbeitsplatz





# 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*



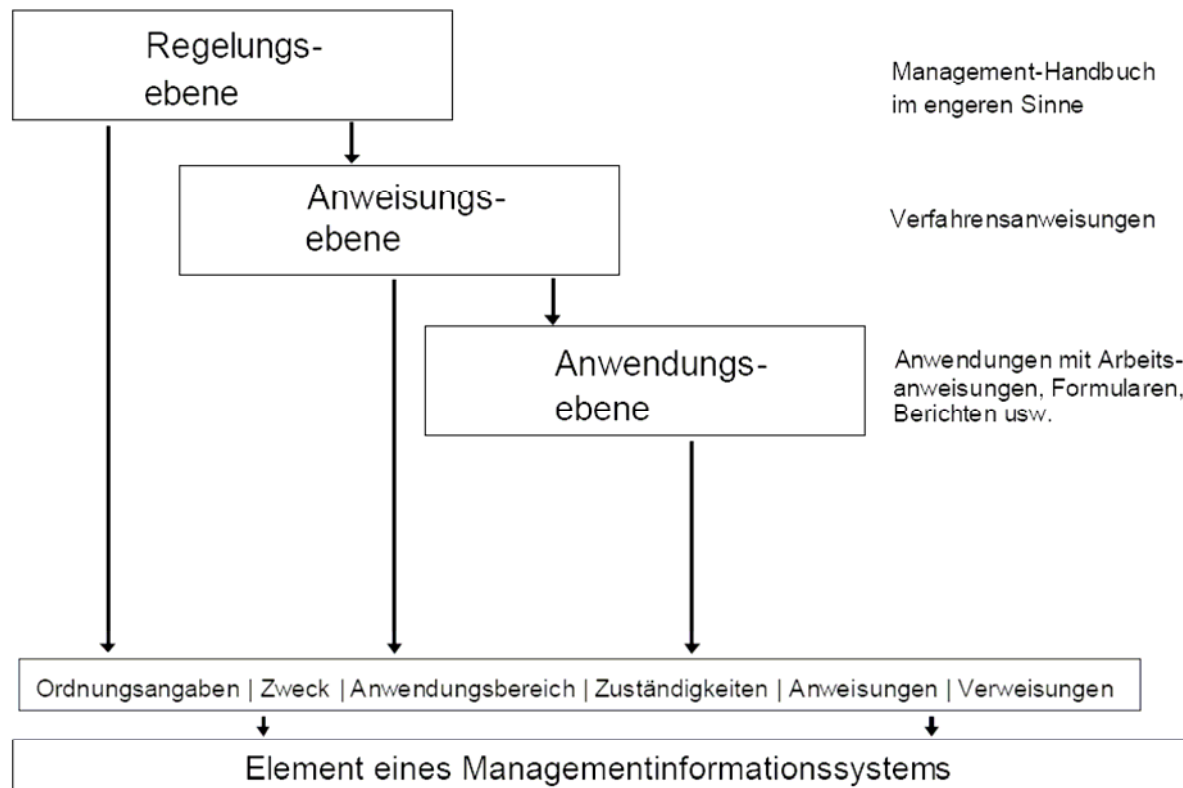
# beschreibungsebenen (II): mis-fachkonzept (2)

- *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)*



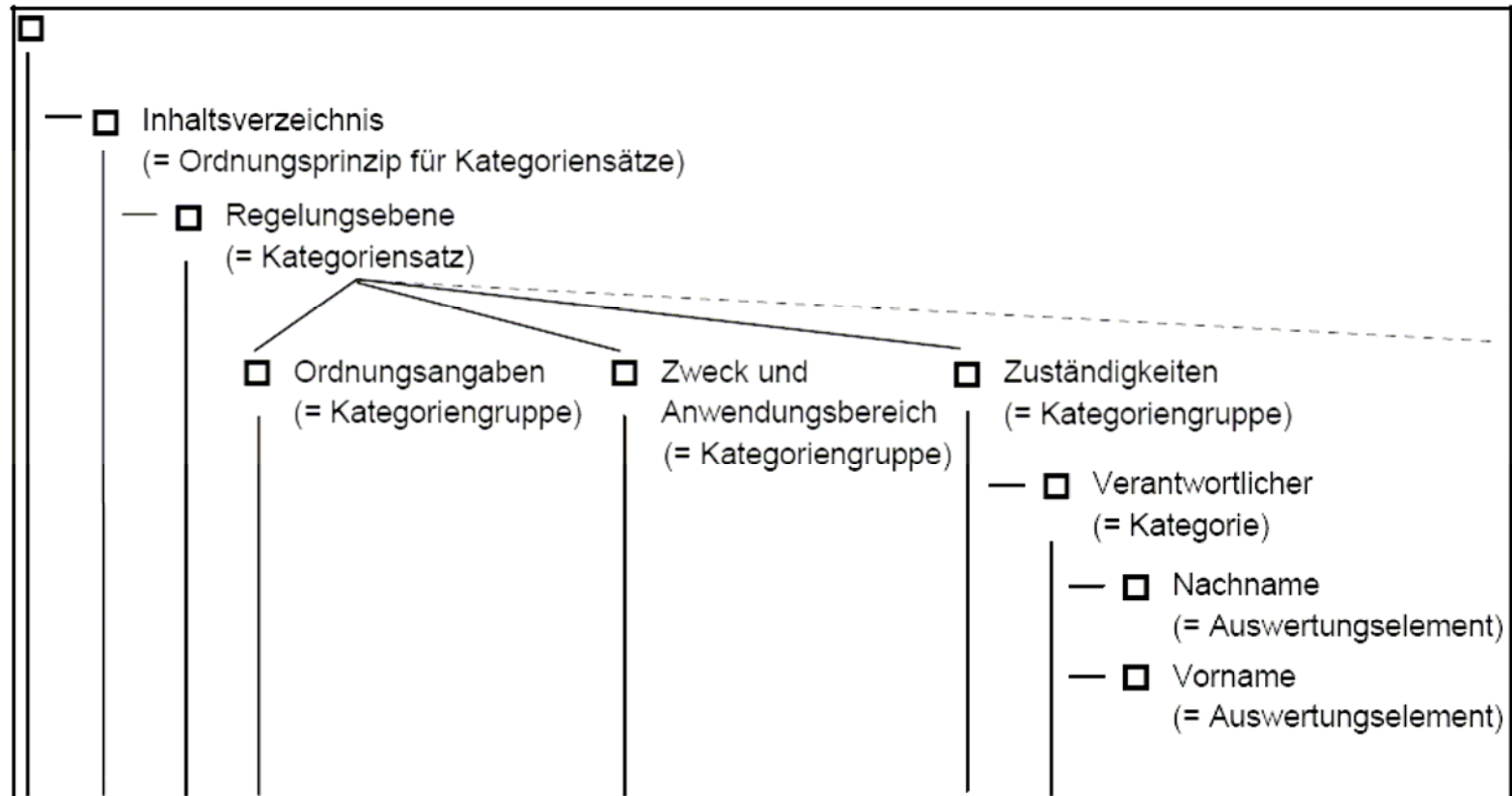
# beschreibungsebenen (14): mis-fachkonzept (5)

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



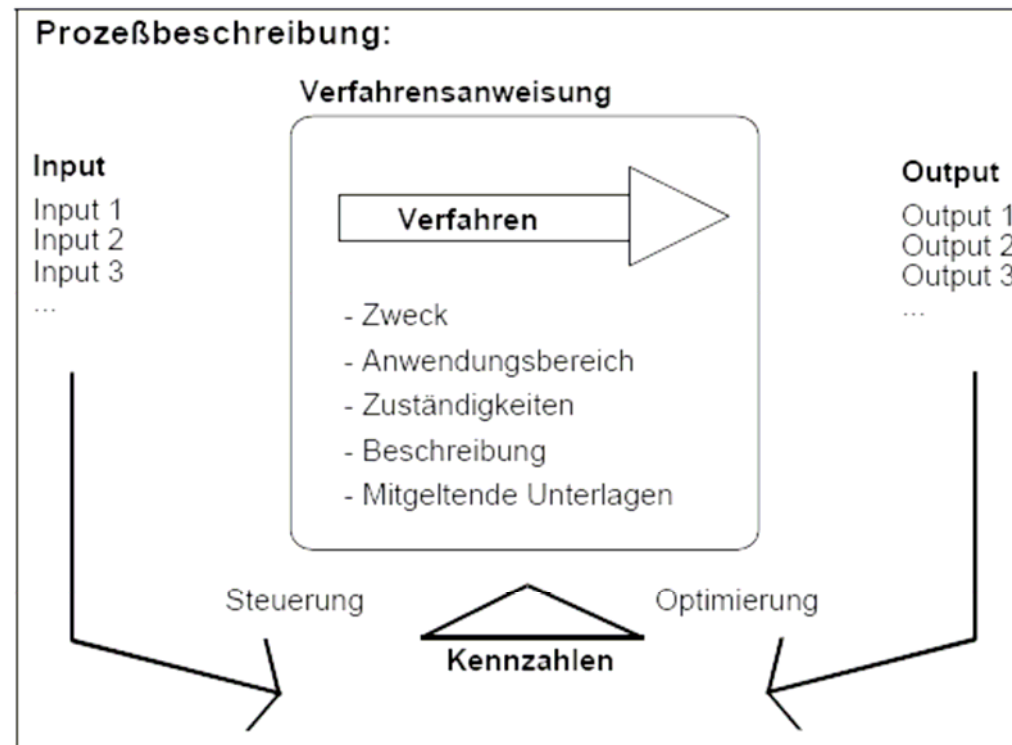
# beschreibungsebenen (15): mis-fachkonzept (6)

## ■ *Grundschemata für den Aufbau*



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

- *Ebene B eines Management-Handbuchs:*

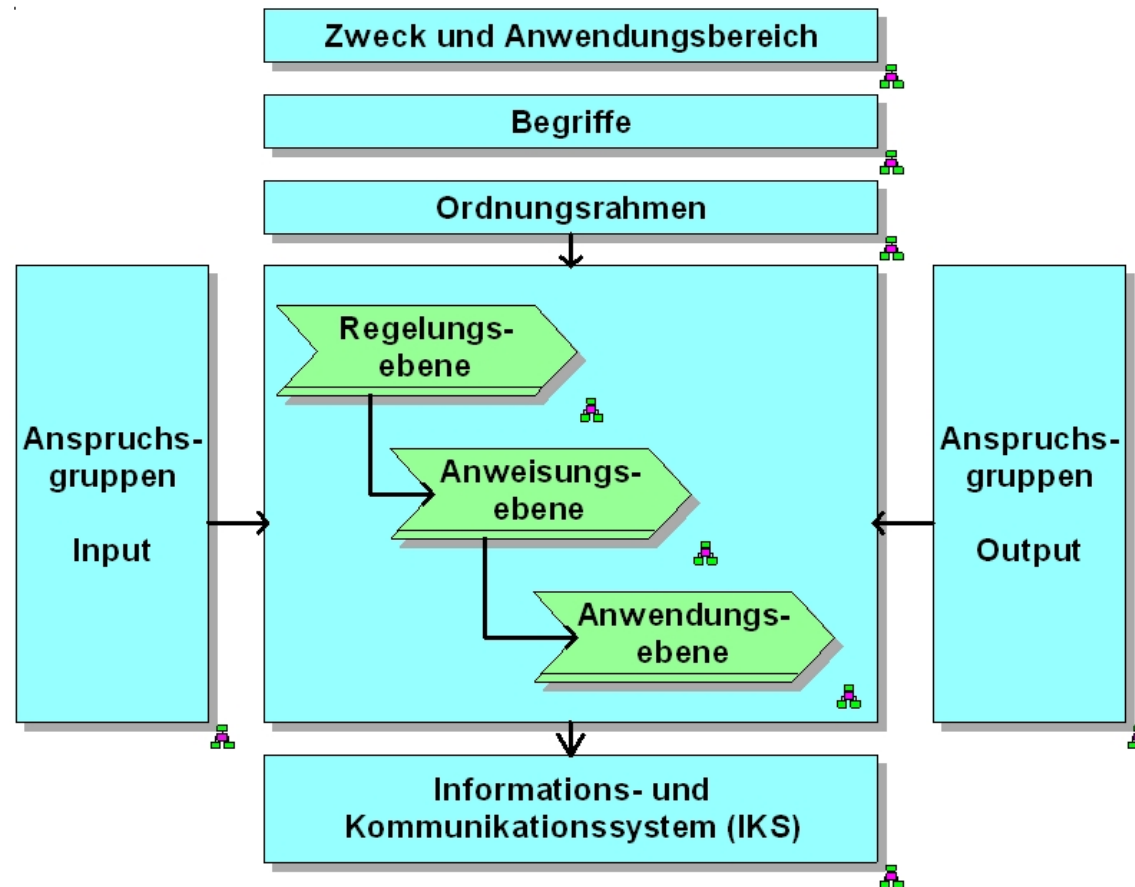


Quelle: DGQ



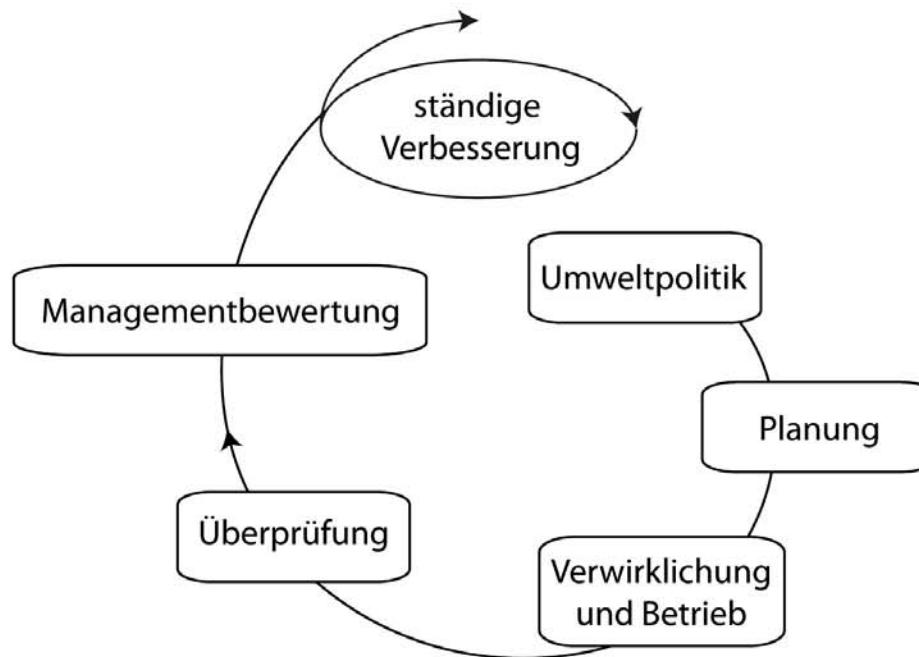


# beschreibungsebenen (I7): ordnungsrahmen



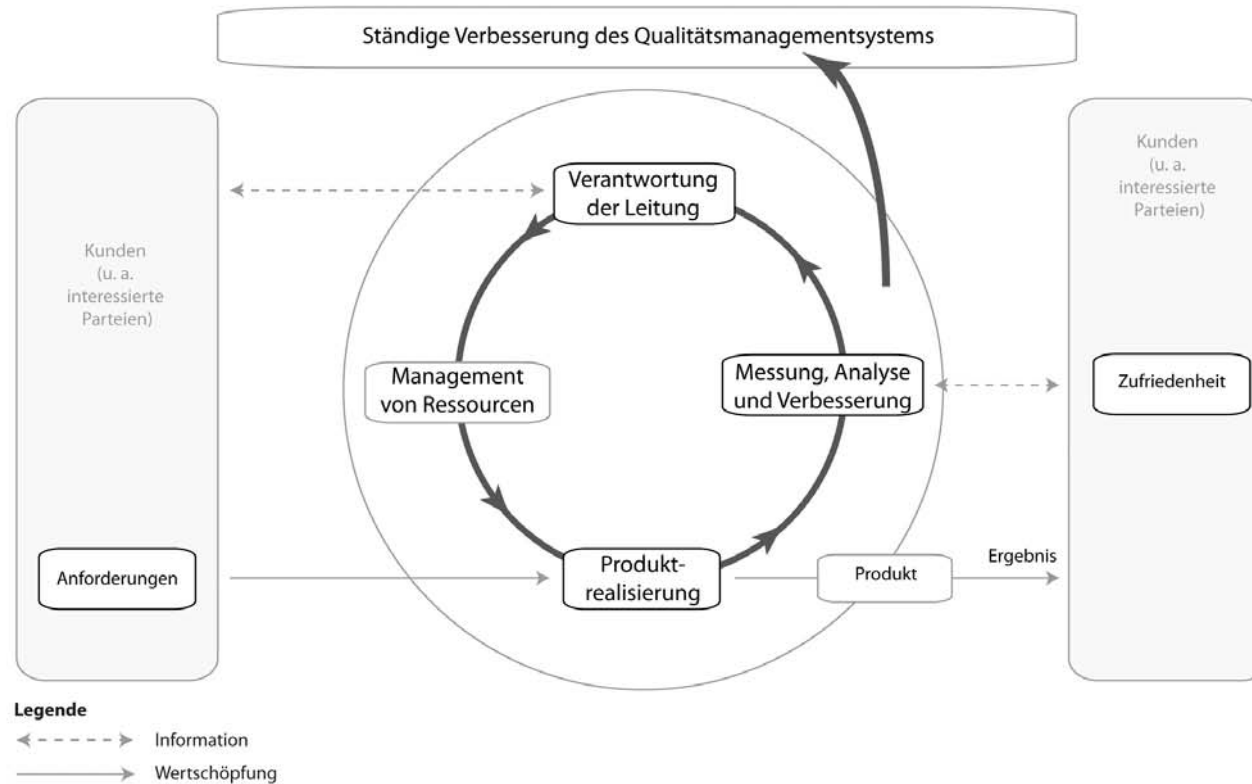
# beschreibungsebenen (18): din en iso 14001

1996



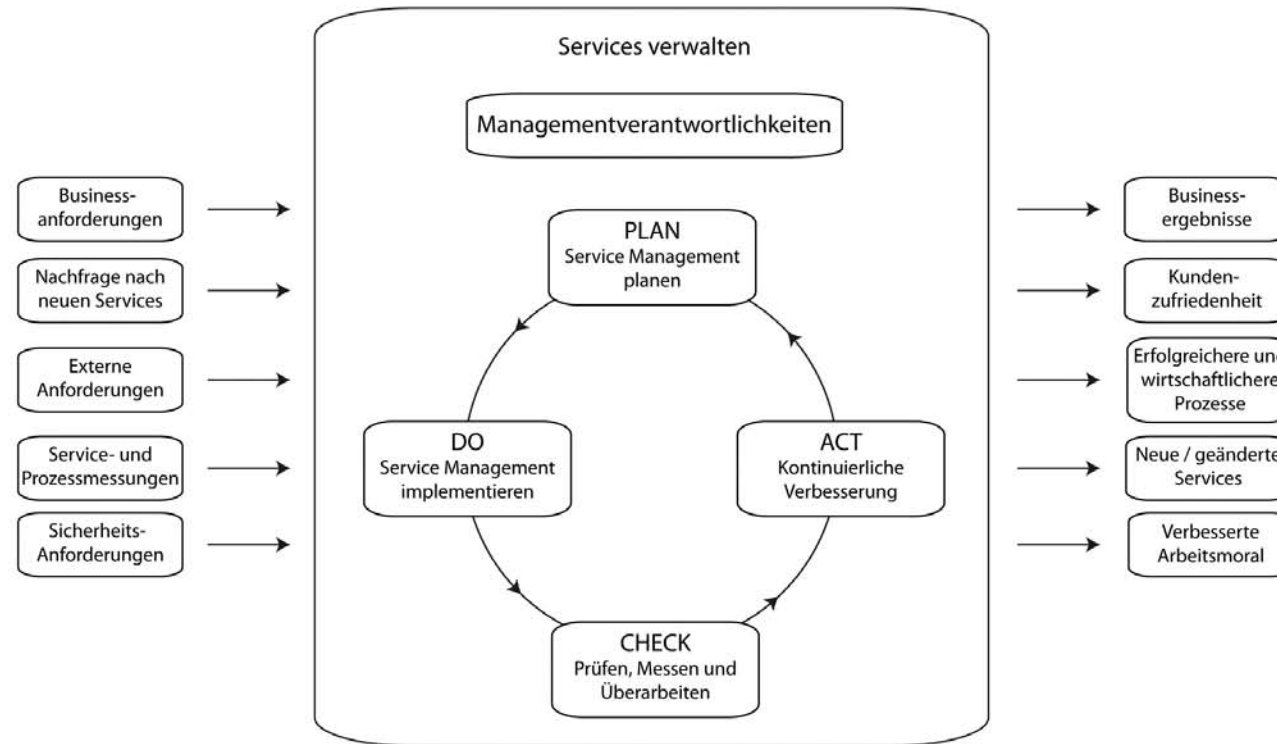
# beschreibungsebenen (19): din en iso 9001

2000

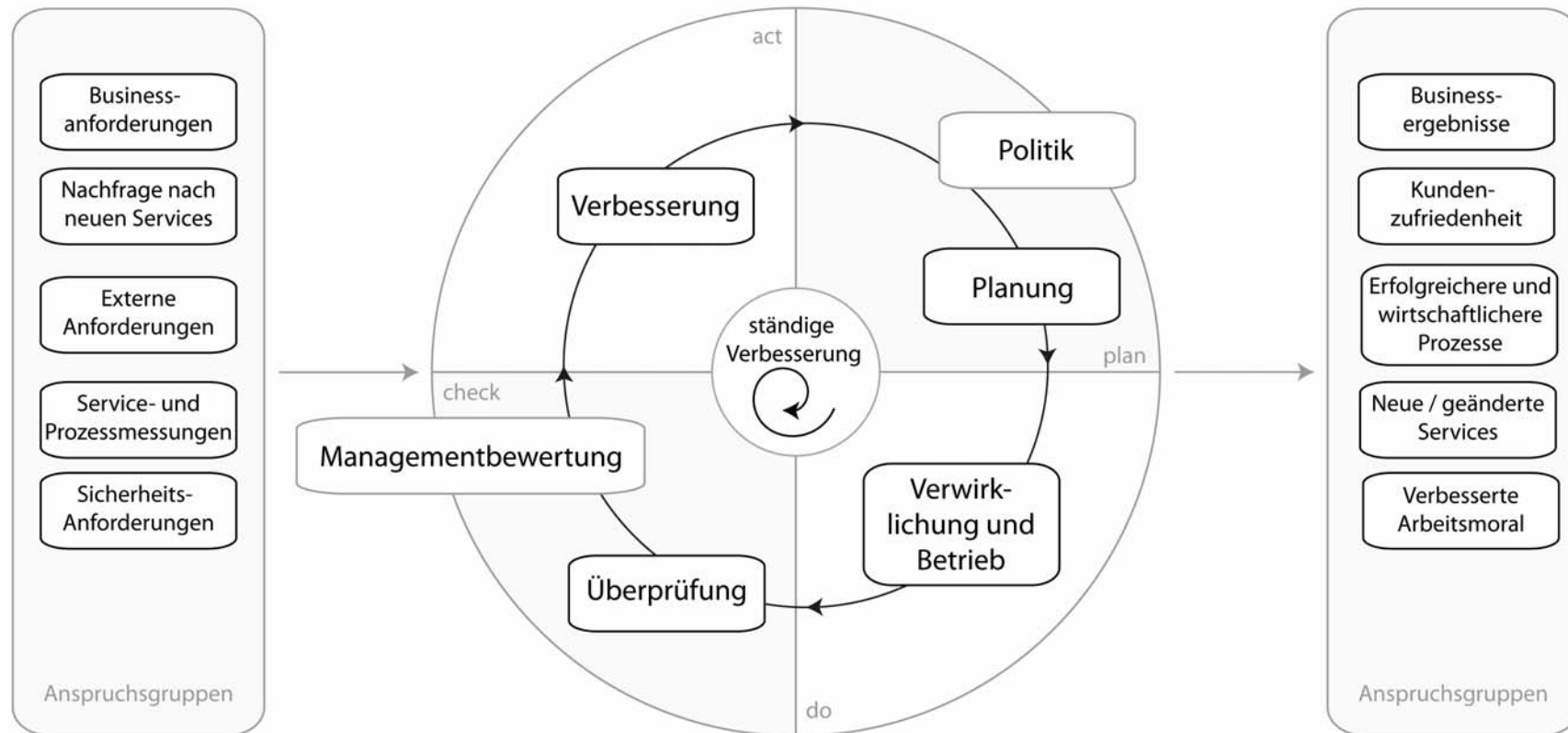


# beschreibungsebenen (20): iso/iec 20000

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*

