



YaSM[®]-Prozesslandkarte

Benutzerhandbuch YaSM[®]-
Prozesslandkarte (ARIS[™]-Version)

Inhalt

Installation	4
Im ZIP-Archiv enthaltene Verzeichnisse und Dateien	4
Import der Datenbank-Sicherungsdatei in ARIS	5
Import des ARIS-Filters	5
Verzeichnis-Struktur in der YaSM-Datenbank	5
Umschalten zwischen Sprachversionen	6
Änderungen an den Prozessmodellen.....	6
Anpassen der Dokumenten-Links	6
Navigieren in der YaSM®-Prozesslandkarte	8
Komponenten der YaSM®-Prozesslandkarte für ARIS	10
ARIS-Diagramme	10
Startseite	10
Prozess-Strukturdiagramm	10
Prozessübersichten	11
Input-/Output-Diagramme	11
BPMN-Flowchart-Diagramme.....	11
Funktionszuordnungs-Diagramme	11
Übersicht über die YaSM-Datenobjekte („YaSM-Objekte“)	12
YaSM-Datenobjekt-Modell	12
Objekt-Lifecycle-Diagramme	12
RACI-Matrix.....	13
Diagramme der YaSM® - ISO 20000 Bridge	13
Checklisten/ Dokumentvorlagen	14
Quick References	14
YaSM-Prozessbeschreibungen	14
YaSM-Glossar	14
Prozess-Inputs/ -Outputs.....	14
YaSM-Rollenbeschreibungen.....	15
Prozess-Kennzahlen	15
In den Diagrammen verwendete ARIS-Objekttypen	16
Prozess-Objekte	16
YaSM-Datenobjekte („YaSM-Objekte“)	16

„Sonstige Datenobjekte“	17
Rollen.....	18
Aktivitäten	18
Start- und Endereignisse.....	18
Gateways	19
Pools und Swimlanes.....	19
ISO 20000-Anforderungen.....	21
RACI-Matrix.....	22
ARIS-Beziehungen in der RACI-Matrix.....	23

Installation

Die folgenden Seiten geben Hinweise zur Benutzung der YaSM^{®1}-Prozesslandkarte für ARIS^{™2}. Kenntnisse im Umgang mit der ARIS Process Platform[™] werden dabei vorausgesetzt.

Im ZIP-Archiv enthaltene Verzeichnisse und Dateien

Die YaSM[®]-Prozesslandkarte wird als ZIP-Archiv geliefert, das alle zur Installation benötigten Dateien enthält:

- Verzeichnis „ARIS_DB“: Das eigentliche ARIS-Prozessmodell der YaSM[®]-Prozesslandkarte als Sicherungs-Datei (.ADB-Datei, für den Lizenznehmer personalisiert) sowie einen ARIS-Filter (.FILTER-Datei), der alle Modell-, Objekt- und Symboltypen enthält, die in der YaSM[®]-Prozesslandkarte verwendet werden
- Verzeichnis „Checklisten“: Checklisten / Dokumentvorlagen im Microsoft Word^{™3}-Format, die die YaSM-Datenobjekte im Detail spezifizieren
- Verzeichnis „Begleitende_Dokumente“: Benutzerhandbuch, Excel-Tabelle der Prozess-Inputs und -Outputs, PDF Quick References (wie z.B. das YaSM-Glossar) sowie die Sammlung von Prozesskennzahlen
- Verzeichnis „ISO_20000_Dokumente“: Deutsche Übersetzung von ISO 20000 (Teil 1), Tabelle der ISO-20000-Anforderungen im Excel-Format, Einführung in die YaSM[®] - ISO 20000 Bridge (nur enthalten, wenn Ihre Produktlizenz die „YaSM[®] - ISO 20000 Bridge“ miteinschließt).

¹ YaSM[®] ist eine registrierte Marke von IT Process Maps GbR.

² ARIS[™], ARIS Process Platform[™] und IDS Scheer[™] sind eingetragene Marken der Software AG.

³ Microsoft[®], Word[™] und Excel[®] sind registrierte Marken von Microsoft Corp.

Import der Datenbank-Sicherungsdatei in ARIS

In der ARIS-Cloud gehen Sie im Administrations-Bereich zur Liste der Datenbanken, wo Sie eine Schaltfläche zum Wiederherstellen von Datenbanken finden. Wählen Sie dann die .ADB-Datei aus Ihrem Auslieferungsarchiv aus.

Die Angabe eines Kennworts ist nicht erforderlich, da die .ADB-Datei der YaSM®-Prozesslandkarte nicht verschlüsselt ist.

Import des ARIS-Filters

Den mitgelieferten ARIS-Filter importieren Sie im Administrationsbereich der ARIS-Cloud unter „Konventionen“, wo Sie die Liste der verfügbaren Filter und den Befehl zum Importieren von Filtern finden. Zum Import wählen Sie im Auswahlfenster die .FILTER-Datei aus Ihrem Auslieferungsarchiv aus.

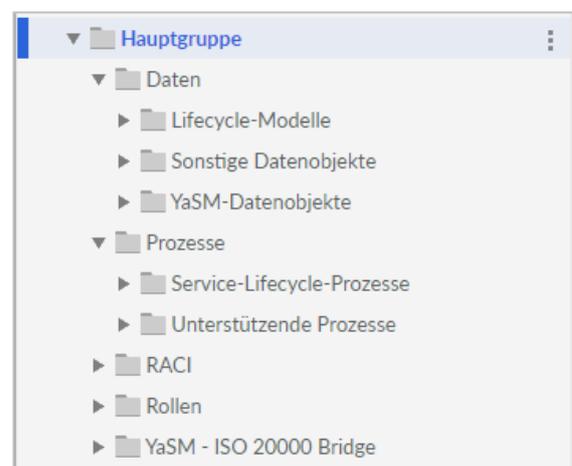
Der Import des Filters ist nicht zwingend erforderlich, zum Arbeiten mit der YaSM®-Prozesslandkarte können Sie selbstverständlich auch den Filter „Gesamtmethode“ oder einen anderen Filter verwenden, falls dieser die verwendeten Modell-, Objekt- und Symboltypen enthält.

Die hier beschriebenen Schritte zur Rücksicherung der Datenbank und zum Import des Filters können Sie analog auch im ARIS-Desktop-Client (ARIS Advanced Architect) durchführen, sofern Sie über die entsprechende ARIS-Lizenz verfügen.

Verzeichnis-Struktur in der YaSM-Datenbank

Nach dem Import erscheint die YaSM®-Prozesslandkarte als neue Datenbank in der ARIS-Cloud unter „Modelle & Objekte“. Die verschiedenen Modelltypen sind jeweils in eigenen Ordnern zu finden, wobei sich die Verzeichnisstruktur wie rechts abgebildet darstellt.

Direkt in der Hauptgruppe befindet sich das Modell „Startseite“; über dieses können alle Ansichten der YaSM®-Prozesslandkarte per Links („Hinterlegungen“) erreicht werden.

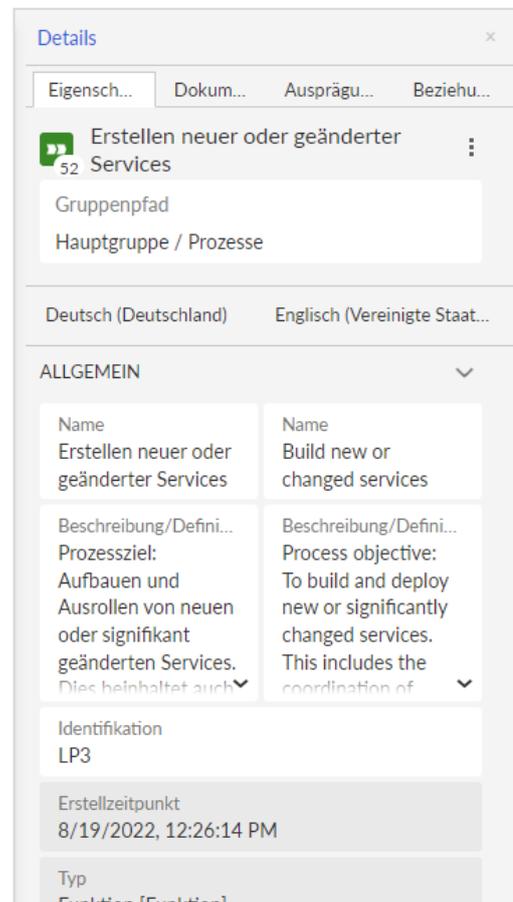


Umschalten zwischen Sprachversionen

Die ARIS-Datenbank in Ihrem Auslieferungsarchiv enthält immer die deutsche und englische Version der YaSM®-Prozesslandkarte. Alle Modell- und Objektattribute sowie alle Textdefinitionen sind in diesen beiden Sprachen gepflegt, wie rechts dargestellt.

Um mit dem YaSM-Modell in Ihrer bevorzugten Sprache zu arbeiten, legen Sie die voreingestellte Sprache für die Datenbank im Administrationsbereich Ihrer ARIS-Cloud fest.

Sie können in ARIS auch jederzeit die angezeigte Sprache wechseln, während Sie ein Modell editieren oder veröffentlichte Inhalte ansehen.



Änderungen an den Prozessmodellen

Es gibt keine Beschränkungen bezüglich möglicher Änderungen an den in der YaSM®-Prozesslandkarte enthaltenen ARIS-Modellen. Sie können nach Belieben Modelle und Objekte hinzufügen, ändern oder löschen.

Anpassen der Dokumenten-Links

Die YaSM®-Prozesslandkarte enthält Objekte mit Links auf externe Dokumente, z.B. Objekte vom Typ „Cluster/Datenmodell“, die auf die Checklisten im Word-Format verweisen, und „Casual Objects“ auf der Startseite mit Links auf PDF-Dokumente. Die externen Dokumente können so aus den ARIS-Modellen heraus direkt geöffnet werden.

Diese Links müssen auf Ihre Systemumgebung angepasst werden, so dass die Link-Attribute der Objekte die richtigen Pfadangaben enthalten, z.B. die genauen Speicherorte der Dokumente in der ARIS-Cloud oder im lokalen Netzwerk.

Die in ARIS standardmäßig enthaltenen Reports „Attributwerte zum Übersetzen exportieren“ und „Übersetzte Attribute importieren“ können bei dieser Anpassung sehr hilfreich sein:

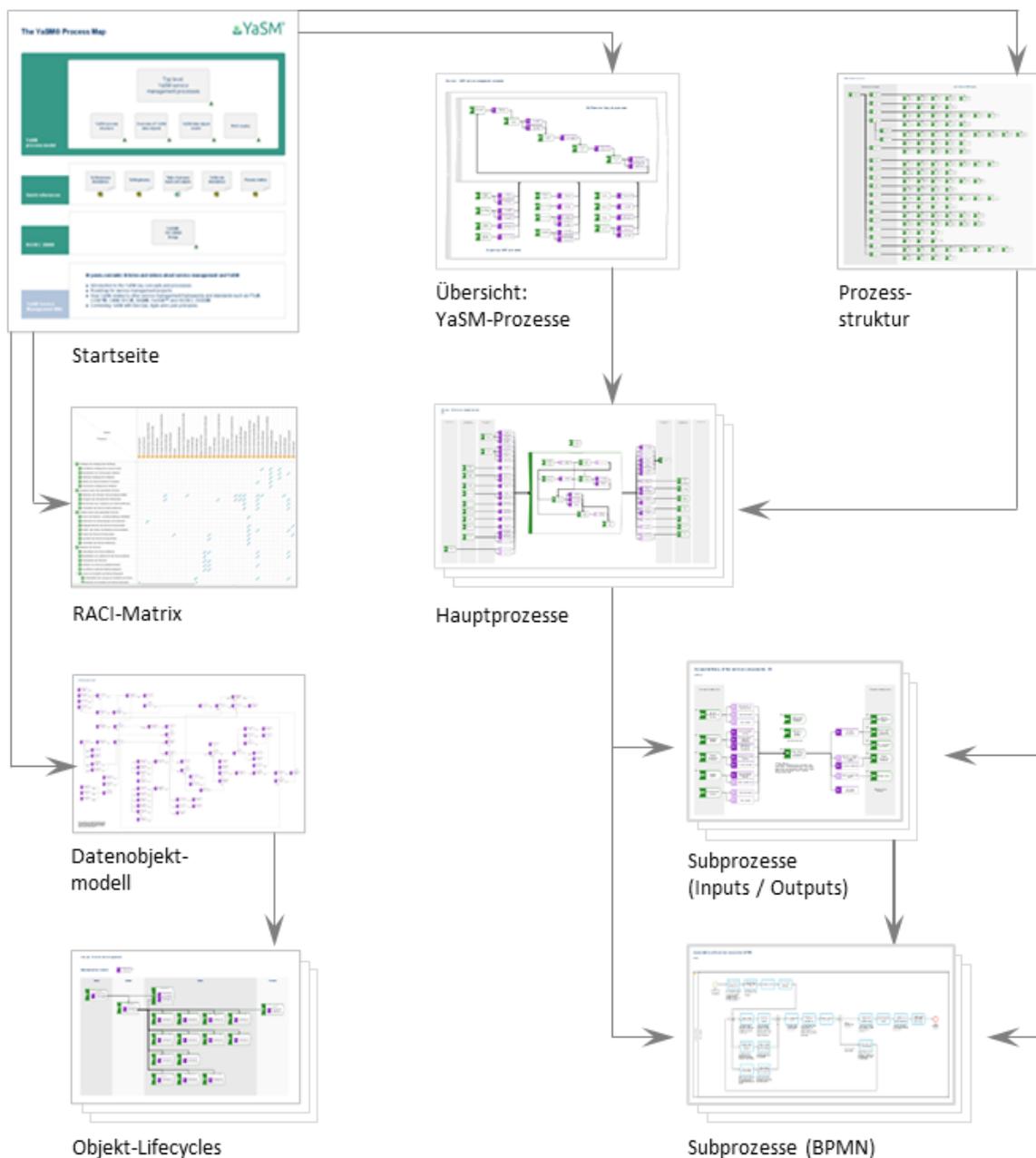
Mit „Attributwerte zum Übersetzen exportieren“ lassen sich z.B. die Attribute der Checklisten-Objekte in eine Excel-Tabelle exportieren.

Nach Anpassen der Link-Informationen in Excel (ggf. einfach per Suchen und Ersetzen) wird die Tabelle dann mit dem Report „Übersetzte Attribute importieren“ wieder in das YaSM-Prozessmodell zurückgeladen. Die Link-Attribute der in der Excel-Tabelle enthaltenen Objekte werden dann aktualisiert.

Navigieren in der YaSM®- Prozesslandkarte

Zentraler Einstiegspunkt in die YaSM®-Prozesslandkarte ist die „Startseite“ in der Hauptgruppe; von hier können alle anderen Ansichten über Links („Hinterlegungen“) erreicht werden.

Auf dieser Seite sind die wichtigsten Navigationspfade dargestellt:

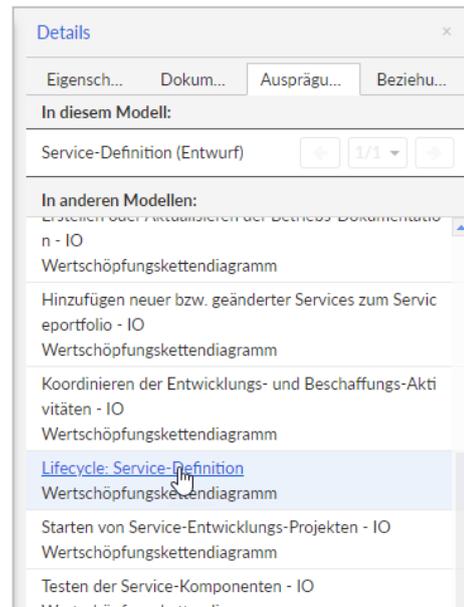


Wie die Lifecycle-Diagramme und Checklisten für YaSM-Datenobjekte geöffnet werden können

Jedes YaSM-Datenobjekt, das in der YaSM®-Prozesslandkarte durch ein „Cluster/Datenobjekt“-Symbol dargestellt wird, verfügt über ein zugeordnetes Lifecycle-Diagramm in ARIS und eine Checkliste im Word-Format.

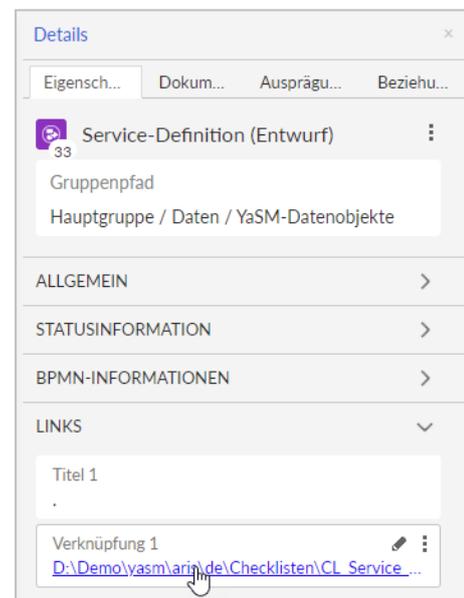
Die Lifecycle-Diagramme sind vom Typ „Wertschöpfungskettendiagramm (WKD)“, und leider ist es in ARIS nicht möglich, Cluster-Symbole mit WKD-Modellen zu hinterlegen. Somit ist es auch nicht möglich, das einem YaSM-Datenobjekt zugeordnete Lifecycle-Diagramm einfach per Mausclick auf ein Hinterlegungs-Symbol zu öffnen.

Stattdessen selektieren Sie bitte das Datenobjekt, öffnen das Details-Panel und suchen das Lifecycle-Diagramm in der Liste der Ausprägungen. Dann klicken Sie auf das Lifecycle-Diagramm, um dieses zu öffnen (siehe Abbildung rechts).



Um die Checkliste bzw. Dokumentvorlage für das fragliche YaSM-Datenobjekt zu öffnen, selektieren Sie das Objekt und öffnen den „Eigenschaften“-Tab im Details-Panel. Dann erweitern Sie ggf. den Linksbereich unten im Panel und klicken auf den Link, um die Checkliste zu öffnen.

Bitte beachten Sie: Diese Links müssen an Ihre Umgebung angepasst werden, um zu funktionieren - siehe dazu „Anpassen der Dokumenten-Links“ auf Seite 6).



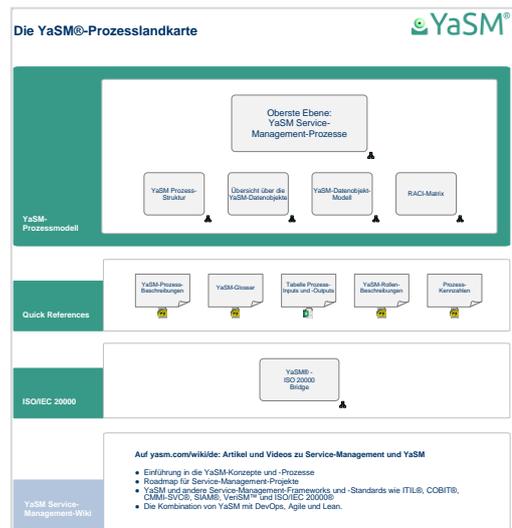
Komponenten der YaSM®- Prozesslandkarte für ARIS

ARIS-Diagramme

Startseite

Die Startseite dient als Portal mit Links zu den verschiedenen Komponenten der YaSM®-Prozesslandkarte. Die Seite stellt den Haupteinstiegspunkt in das Prozessmodell dar.

Die Startseite ist ein ARIS-Modell vom Typ „Casual Model (Einstiegsmodell)“.

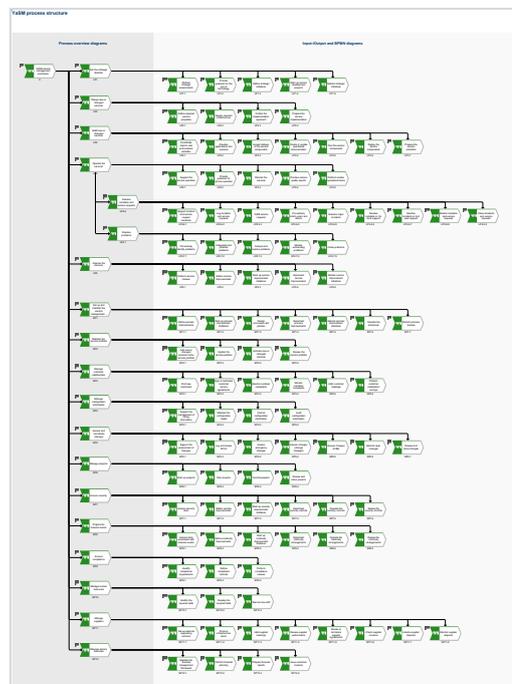


Prozess-Strukturdiagramm

Das Prozess-Strukturdiagramm bietet eine vollständige Übersicht über die YaSM-Prozess-Struktur auf einer einzigen Seite.

Jedes Prozess-Symbol ist mit Links (Hinterlegungen) ausgestattet; dieses Diagramm ist daher ideal, um direkt zu einem bestimmten YaSM-Prozess oder Sub-Prozess zu gelangen.

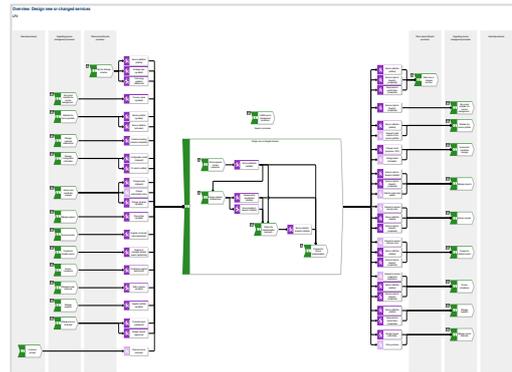
Dieses ARIS-Diagramm ist vom Typ „Wertschöpfungskettendiagramm“.



Prozessübersichten

Übersichtsdiagramme zeigen für jeden YaSM-Hauptprozess, wie dieser mit anderen Prozessen in Beziehung steht und welche Sub-Prozesse er enthält.

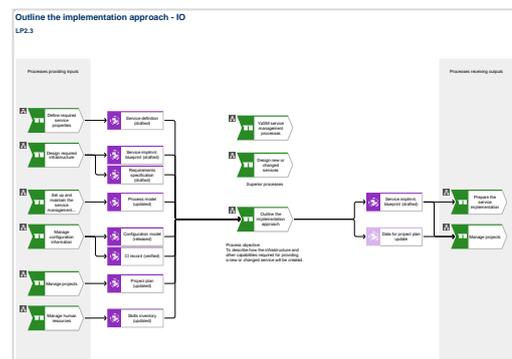
Diese ARIS-Diagramme sind vom Typ „Wertschöpfungskettendiagramm“.



Input-/Output-Diagramme

Die Prozess-Input-/Output-Diagramme beschreiben die Prozess-Schnittstellen für jeden YaSM-Subprozess im Detail.

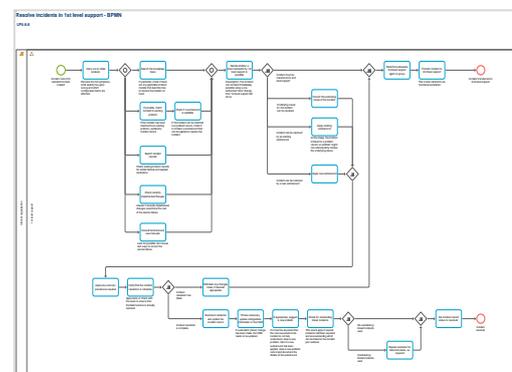
Diese ARIS-Diagramme sind vom Typ „Wertschöpfungskettendiagramm“.



BPMN-Flowchart-Diagramme

Die Details für jeden YaSM-Subprozess (Aktivitäten, Entscheidungen und Verantwortlichkeiten) werden in BPMN-Flowchart-Diagrammen mit einer oder mehreren Swimlanes dargestellt.

Diese Diagramme sind vom Typ „BPMN-Prozess“.



Funktionszuordnungs-Diagramme

„Funktionszuordnungs-Diagramme“ werden in ARIS verwendet, um die RACI-Beziehungen zwischen Prozess- und Rollenobjekten herzustellen. Diese Beziehungen können dann in der RACI-Matrix dargestellt werden.

Für jeden YaSM-Subprozess existiert ein Diagramm dieses Typs.



Neue RACI-Beziehungen können entweder in diesen Diagrammen oder im Details-Panel eines Prozessobjekts unter Eigenschaften / RA(S)CI definiert werden. Im letzteren Fall erstellt ARIS automatisch eine Ausprägung der neuen Beziehung im Funktionszuordnungs-Diagramm für den betreffenden Prozess, und das Prozess- und das Rollenobjekt werden „verbundene Objekte“.

Übersicht über die YaSM-Datenobjekte („YaSM-Objekte“)

Dieses Diagramm stellt eine Liste aller YaSM-Datenobjekte (Prozessinputs- und -outputs) zur Verfügung. Die YaSM-Datenobjekte sind geordnet nach den Prozessen, mit denen die jeweiligen Objekte am engsten in Beziehung stehen.

Jedes YaSM-Datenobjekt verfügt über ein „Objekt-Lifecycle-Diagramm“ sowie über eine zugehörige Checkliste, die das Objekt im Detail beschreibt.

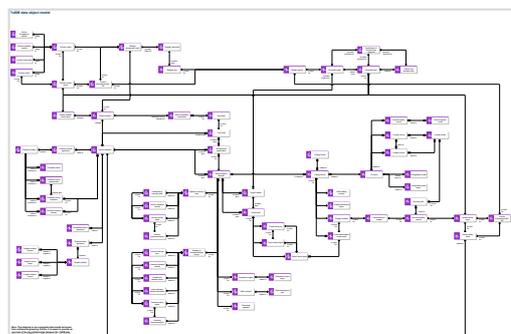
Die Übersicht über die YaSM-Datenobjekte ist ein ARIS-Diagramm vom Typ „Wertschöpfungskettendiagramm“.



YaSM-Datenobjekt-Modell

Das YaSM-Datenobjekt-Modell bietet eine komplette Übersicht über die wichtigsten Beziehungen zwischen den YaSM-Datenobjekten. Es dient dazu, die Bedeutung eines jeden Objekts innerhalb des YaSM-Frameworks zu verdeutlichen.

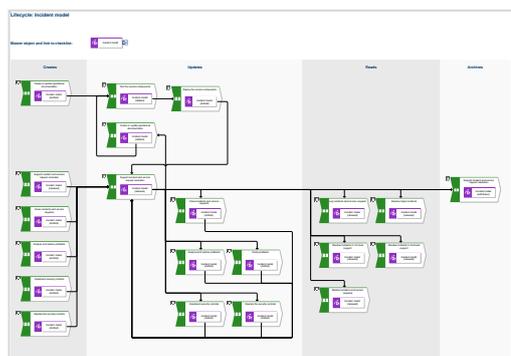
Dieses ARIS-Diagramm ist vom Typ „Datenmodell“.



Objekt-Lifecycle-Diagramme

Objekt-Lifecycle-Diagramme gibt es für jedes YaSM-Datenobjekt. Sie verdeutlichen, welche YaSM-Prozesse bestimmte Objekte erzeugen, aktualisieren, lesen bzw. archivieren, und wie sich deren Status im Verlauf ihres Lifecycles ändert.

Diese ARIS-Diagramme sind vom Typ „Wertschöpfungskettendiagramm“.



RACI-Matrix

Die RACI- bzw. Verantwortungs-Matrix fasst die Verantwortlichkeiten der YaSM-Rollen in den verschiedenen YaSM-Prozessen zusammen.

Die RACI-Matrix ist ein ARIS-Modell vom Typ "Matrixmodell".

Weitere Details zur RACI-Matrix finden Sie im Abschnitt „RACI-Matrix“ ab Seite 22.

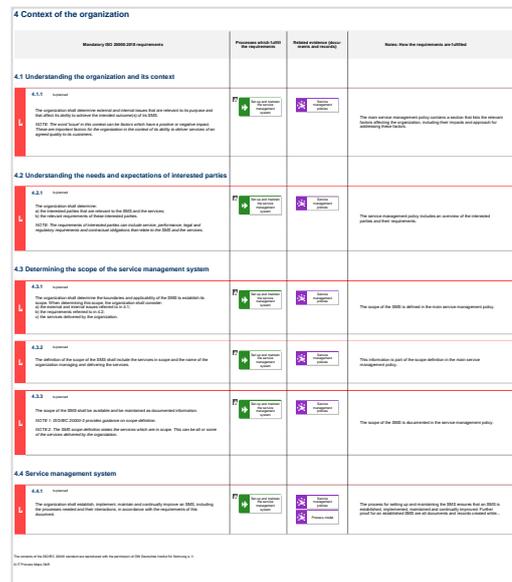


Diagramme der YaSM® - ISO 20000 Bridge

Die Diagramme der YaSM® - ISO 20000 Bridge enthalten eine Gegenüberstellung aller Anforderungen aus der Norm ISO 20000 mit den YaSM-Prozessen und -Objekten.

Diese ARIS-Diagramme sind vom Typ „Anforderungszuordnungsdiagramm“.

Anmerkung: Diese Diagramme sind nur dann im ARIS-Modell enthalten, wenn der Kunde eine Lizenz für die YaSM® - ISO 20000 Bridge erworben hat.

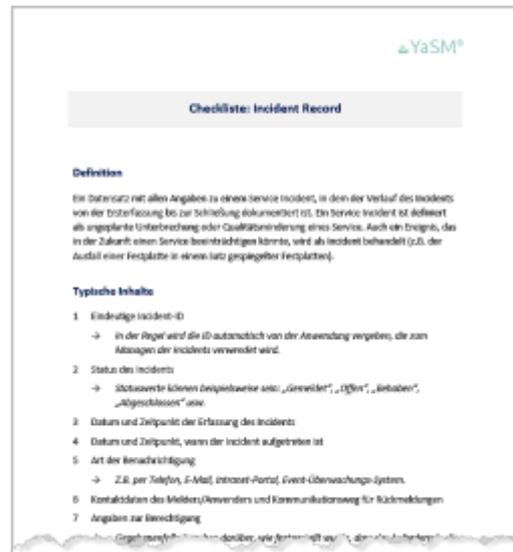


Checklisten/ Dokumentvorlagen

Die Checklisten im Microsoft Word-Format erläutern die YaSM-Schlüsselbegriffe im Detail. Typischerweise stellt eine YaSM-Checkliste die Struktur der Daten oder Informationen, die in einem Dokument oder Record enthalten sind, exemplarisch dar.

Checklisten gibt es für jedes YaSM-Datenobjekt und sie sind allgemeingültig gehalten, d. h. für die meisten Organisationen anwendbar.

Viele Checklisten sind als Dokumentvorlagen anwendbar. Z. B. kann die Checkliste für Servicevereinbarungen als Vorlage verwendet werden, wenn Sie solche Vereinbarungen in Ihrer Organisation erstellen müssen.



Quick References

Übersichtliche, druckfreundlich formatierte Dokumente („Quick References“) bieten einen schnellen Überblick über die in den Prozessmodellen verwendeten Objekte:

YaSM-Prozessbeschreibungen

Diese PDF-Referenz enthält eine Auflistung aller im Prozessmodell definierten Prozesse und Sub-Prozesse mit kurzen Beschreibungen der Prozessziele.

YaSM-Glossar

Im YaSM-Glossar sind die YaSM-Schlüsselbegriffe mit den entsprechenden Definitionen bzw. mit kurzen Beschreibungen aufgelistet.

Viele dieser Begriffe entsprechen „YaSM-Datenobjekten“ in der YaSM®-Prozesslandkarte, die zur Darstellung von Informationsflüssen zwischen den YaSM-Prozessen verwendet werden. Für jedes YaSM-Datenobjekt gibt es eine Checkliste mit detaillierteren Informationen.

Prozess-Inputs/ -Outputs

Diese Excel-Datei („prozess_inputs_outputs.xlsx“) enthält zwei Tabellen mit den Inputs und Outputs für jeden Prozess. Mit Hilfe der

Filter- bzw. Sortier-Funktionen in Excel können Sie sehr leicht spezielle Sichten erzeugen, um sich z.B. ausgewählte Prozesse, Inputs oder Outputs anzeigen zu lassen.

YaSM-Rollenbeschreibungen

Dieses PDF-Dokument enthält kurze Beschreibungen bzw. Definitionen aller YaSM-Rollen. Die Rollen-Objekte werden in der YaSM®-Prozesslandkarte verwendet, um die Verantwortlichkeiten für ganze Prozesse oder einzelne Arbeitsschritte festzulegen.

Prozess-Kennzahlen

Um die Auswahl geeigneter Prozess-Kennzahlen zu unterstützen, enthält die YaSM®-Prozesslandkarte für jeden Prozess eine Aufstellung gebräuchlicher Metriken im PDF-Format mit kurzen Beschreibungen.

In den Diagrammen verwendete ARIS-Objekttypen

Prozess-Objekte

Ein Prozess-Objekt (ein ARIS-Objekt vom Typ „Funktion“) repräsentiert einen kompletten YaSM-Prozess oder -Sub-Prozess. Ein Doppel-Klick auf das „Hinterlegungs“-Icon neben dem Prozess-Symbol öffnet ein Diagramm mit weiteren Details zum Prozess.

In den BPMN-Diagrammen werden eingebettete Prozesse mit BPMN-Symbolen vom Typ „Call activity (collapsed)“ dargestellt. Unabhängig von der Darstellung handelt es sich jedoch immer um Ausprägungen derselben Prozess-Objekte.

Die YaSM®-Prozesslandkarte speichert alle Prozessobjekte im ARIS-Verzeichnis Hauptgruppe/Prozesse.

Für diesen Objekt-Typ werden drei Attribute gepflegt:

- „Name“ (Name des Prozesses)
- „Identifizierer“ (Gliederungsnummer des Prozesses)
- „Beschreibung/Definition“ (kurze Zusammenfassung der Prozess-Ziele).



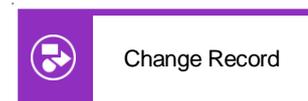
YaSM-Datenobjekte („YaSM-Objekte“)

YaSM-Datenobjekte (ARIS-Symbole vom Typ „Cluster/Datenmodell“) repräsentieren Prozess-Inputs und -Outputs. Sie dienen vor allem zur Darstellung der Informationsflüsse zwischen den YaSM-Prozessen.

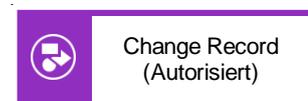
Die YaSM-Objekte sind im Ordner Hauptgruppe/Daten/YaSM-Datenobjekte gespeichert.

Für jedes YaSM-Datenobjekt enthält die YaSM®-Prozesslandkarte ein „Master-Objekt“ und eine oder mehrere Varianten, die spezifische Stadien des Objekts in deren Lifecycle bezeichnen. Die entsprechenden Bezeichnungen sind in Klammern hinter dem Objektnamen angefügt.

Der Sinn der Verwendung von Varianten erschließt sich leicht beim Betrachten des Lifecycle-Modells zu einem YaSM-Datenobjekt: Die Varianten ermöglichen es, zu zeigen, in welcher Weise sich der Zustand eines Objekts ändert, während es von verschiedenen YaSM-Prozessen erstellt, geändert, gelesen und archiviert wird.



Master-Objekt



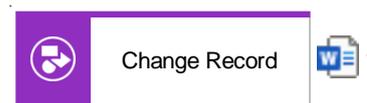
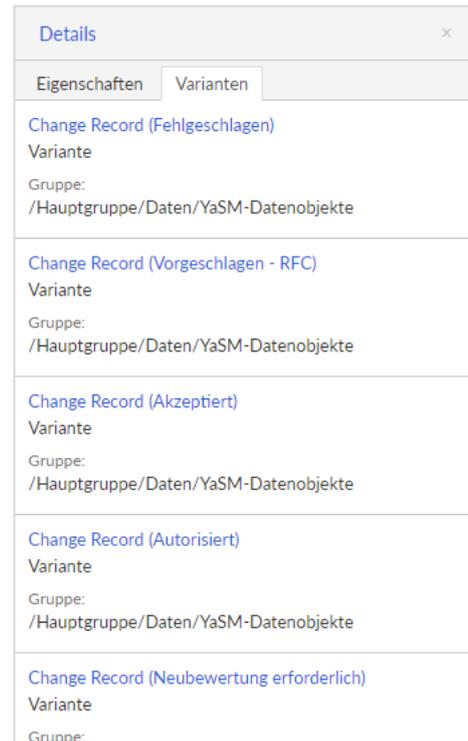
Objekt-Variante, die einen spezifischen Zustand eines YaSM-Datenobjekts darstellt

Varianten sind im Grunde genommen normale ARIS-Objekte, aber ARIS verwaltet Informationen zu Varianten als eine spezielle Art von Beziehungen zwischen dem Master und seinen Varianten. Diese können im Details-Panel des Objekts eingesehen werden; das nebenstehenden Beispiel zeigt exemplarisch die Varianten des Change-Record-Objekts.

Die Liste der Varianten im Details-Panel ist auch die Stelle, an der neue Varianten eines Objekts definiert werden können (diese können entweder neue oder bereits bestehende ARIS-Objekte sein).

Für YaSM-Datenobjekte werden fünf Attribute gepflegt:

- „Name“ (Name des Objekts)
- „Beschreibung/ Definition“ (kurze Beschreibung des Objekts)
- „Bemerkung/ Beispiel“ (ein Indikator, der anzeigt, ob es sich um ein „YaSM-Objekt“ handelt, für das ein Lifecycle-Diagramm und eine Checkliste vorhanden sind)
- „Titel 1“ (enthält „.“ als Workaround. Wenn dieses Attribut leer bleibt, stellt ARIS u.U. den kompletten Link-Pfad neben dem Symbol dar)
- „Verknüpfung 1“ (ein Link zur zugehörigen Checkliste). - Wenn dieses Attribut in einem ARIS-Diagramm neben dem Objektsymbol „platziert“ wird, erscheint ein Word-Icon, mit dem die Checkliste per Mausklick geöffnet werden kann. Ein Beispiel hierfür sind die Master-Objekte oben in den Lifecycle-Diagrammen.



„Sonstige Datenobjekte“

Genauso wie die YaSM-Datenobjekte stellen „sonstige Datenobjekte“ (ARIS-Symbole vom Typ „Cluster/Datenmodell“, dargestellt mit etwas hellerem Farbton) Informationen dar, die zwischen den Prozessen fließen. Im Gegensatz zu den YaSM-Datenobjekten, deren Inhalte YaSM genau spezifiziert, handelt es sich bei den sonstigen Objekten jedoch um eher informelle Daten oder Informationen. Es gibt aus diesem Grund keine zugehörigen Lifecycle-Diagramme oder Checklisten.



Diese Objekte sind im Ordner Hauptgruppe/Daten/Sonstige Datenobjekte gespeichert.

Für diesen Objekt-Typ werden zwei Attribute gepflegt:

- „Name“ (Name des Objekts)
- „Beschreibung/ Definition“ (kurze Beschreibung des Objekts).

Rollen

Rollen-Objekte (ARIS-Objekte vom Typ „Rolle“) werden verwendet, um RACI-Beziehungen in den Funktionszuordnungsdiagrammen zu erzeugen.

Die Rollen-Objekte sind im ARIS-Ordner Hauptgruppe/Rollen zu finden.

Für diesen Objekt-Typ werden zwei Attribute gepflegt:

- „Name“ (Name der Rolle)
- „Beschreibung/ Definition“ (kurze Beschreibung der Rolle).

Aktivitäten

Tasks (ARIS-Objekte vom Typ „Funktion“) repräsentieren einzelne Aktivitäten in den BPMN-Prozessdiagrammen.

Für diesen Objekt-Typ werden zwei Attribute gepflegt:

- „Name“ (Bezeichnung der Aktivität)
- „Beschreibung/ Definition“ (ggf. zusätzliche Erläuterungen). Falls eine Aktivität zusätzliche Erläuterungen erfordert, werden diese im Attribut „Beschreibung/Definition“ des Objekts gespeichert. Das Attribut wird dann unter dem Symbol „platziert“, so dass die Erläuterung unterhalb des Symbols angezeigt wird.

Start- und Endereignisse

Start- und Endereignisse stellen in den BPMN-Diagrammen die Start- und Endpunkte der Prozesse dar.

Für diesen Objekt-Typ werden zwei Attribute gepflegt:

- „Name“ (Name des Ereignisses)
- „Beschreibung/ Definition“ (ggf. zusätzliche Erläuterungen). Falls ein Ereignis zusätzliche Erläuterungen erfordert, werden diese im Attribut „Beschreibung/Definition“ des Objekts gespeichert. Das Attribut wird dann unter dem Symbol „platziert“, so dass die Erläuterung unterhalb des Symbols angezeigt wird.



Je nach Art der Changes, die vom CAB zu bewerten sind.



Change muss vom CAB bewertet werden



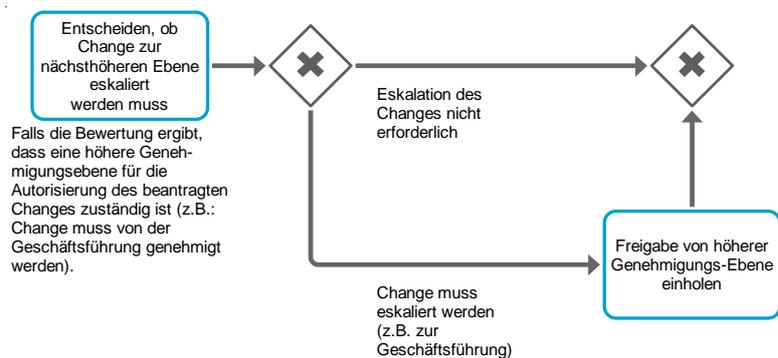
Change autorisiert

Gateways

BPMN-Gateways (ARIS-Objekte vom Typ „Regel“) dienen dazu, den Fluss der Aktivitäten zu steuern, wenn dieser innerhalb eines Prozesses auseinander- und wieder zusammengeführt wird. In der YaSM®-Prozesslandkarte werden drei Arten von Gateways verwendet:

- exklusive (XOR) Gateways
- inklusive (OR) Gateways
- parallele (AND) Gateways

Exklusive Gateways leiten den Prozessablauf zu *genau einem* ausgehenden Pfad. Bedingungs-Ausdrücke an den ausgehenden Pfaden bestimmen, welcher Pfad zu wählen ist. Die Bedingungs-Ausdrücke werden in Attributen der ausgehenden Verbindungen gespeichert. Diese Attribute werden an passenden Stellen neben den Verbindungen angezeigt („platziert“).



Inklusive Gateways leiten den Prozessablauf zu *einem oder mehreren* ausgehenden Pfaden. Sind keine expliziten Bedingungen angegeben, werden alle zutreffenden ausgehenden Pfade gewählt.

Parallele Gateways geben eine Verzweigung im Prozessablauf in zwei oder mehr Pfade an, bei der *alle* ausgehenden Pfade durchlaufen werden.

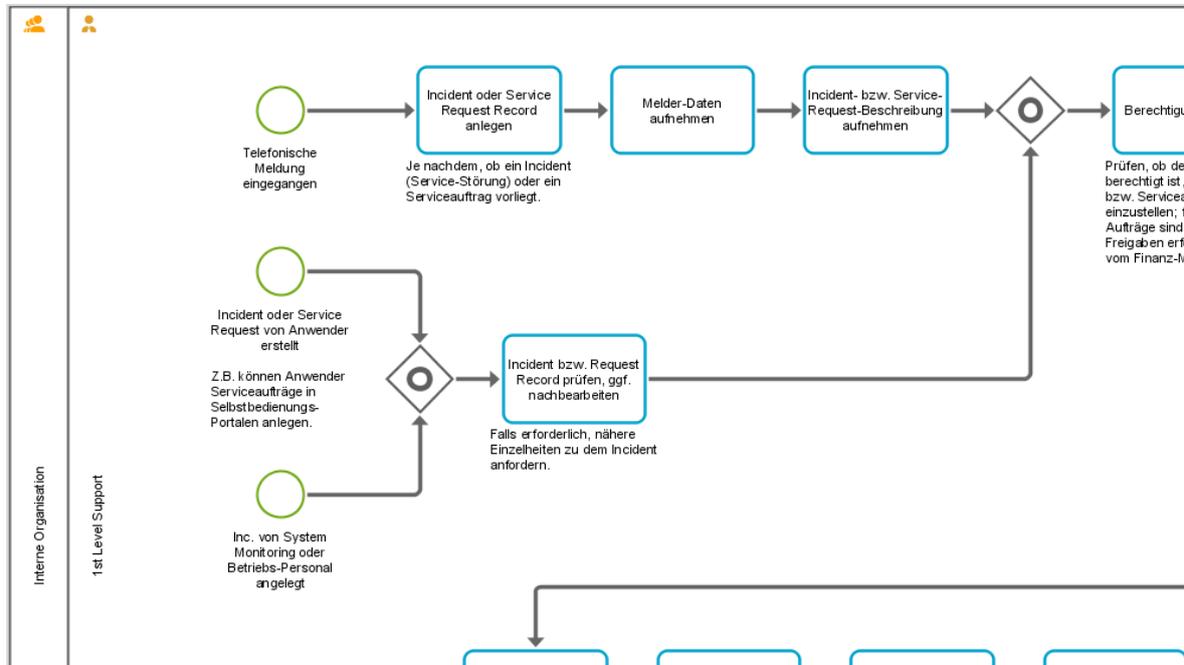


Pools und Swimlanes

Pools und Swimlanes werden in den BPMN-Diagrammen verwendet, um Verantwortlichkeiten darzustellen und Beziehungen zwischen Organisationseinheiten, Rollen und Aktivitäten herzustellen.

Die BPMN-Diagramme der YaSM®-Prozesslandkarte enthalten stets einen Pool mit einer oder mehreren Swimlanes.

Der Pool ist ein ARIS-Objekt vom Typ „Organisationseinheit“, das mit einem Symbol des Typs „Organizational unit lane“ dargestellt wird.



Alle Diagramme verwenden dasselbe Pool-Objekt mit dem Namen „Interne Organisation“. Sie können den Namen dieses Objekts ändern, oder die darunterliegende Objektdefinition für den Pool austauschen. Sie können auch zusätzliche Pools hinzufügen, z. B. falls Sie in Ihren Prozesse Aktivitäten von externen Parteien modellieren.

Swimlanes sind ARIS-Objekte vom Typ „Rolle“, die das Symbol „Role lane“ verwenden. Wenn Aktivitäten innerhalb von Swimlanes platziert werden, entstehen Beziehungen zwischen den Aktivitäten und den Rollen. Sie können die Namen der Swimlanes ändern, oder die darunterliegenden Objektdefinitionen für die Swimlanes austauschen. Sie können auch neue Swimlanes im Pool anlegen.

Bitte beachten Sie: Im Originalzustand der YaSM®-Prozesslandkarte werden die Swimlanes, die letztlich Rollen repräsentieren, nicht verwendet, um die RACI-Beziehungen in der RACI-Matrix zu definieren. Die RACI-Matrix zeigt Beziehungen auf der Ebene der Prozesse und Subprozesse. Diese werden entweder im Details-Panel eines Prozessobjekts oder im Funktionszuordnungsdiagramm für einen Prozess angelegt (siehe auch „RACI-Matrix“ ab Seite 22).

ISO 20000-Anforderungen

ARIS-Objekte und -Symbole vom Typ „Anforderung“ werden in den Diagrammen der YaSM® - ISO 20000 Bridge verwendet, um Anforderungen aus der Norm ISO 20000 darzustellen.

4.1.1 is planned

Die Organisation muss externe und interne Sachverhalte bestimmen, die für ihren Zweck maßgeblich sind und die ihre Fähigkeit, die angestrebten Ergebnisse ihres SMS zu erreichen, beeinflussen.

Hinweis: Das Wort 'Sachverhalt' können in diesem Zusammenhang Faktoren sein, die einen positiven oder negativen Einfluss bedeuten. Es handelt sich dabei um wichtige Faktoren für die Organisation im Zusammenhang mit ihrer Fähigkeit, ihren Kunden Services in der vereinbarten Qualität zu liefern.

 Einrichten u. Pflegen des Service-Mgmt.-Systems

 Service-Mgmt.-Richtlinien

Die übergeordnete Service-Management-Richtlinie enthält einen Abschnitt, der die für die Organisation maßgeblichen Faktoren aufzählt. Dazu gehören Angaben zu deren Auswirkungen und zu der Art und Weise, wie diese Faktoren im SMS berücksichtigt werden.

Für diesen Objekt-Typ werden vier Attribute gepflegt:

- „Name“ (Gliederungs- bzw. Referenznummer der Anforderung, beginnend mit der ISO 20000-Abschnittsnummer)
- „Beschreibung/Definition“ (Details der Anforderung, gemäß Original-ISO 20000-Dokument)
- „Bemerkung/Beispiel“ (weitere Hinweise, wie die YaSM-Prozesse und -Objekte zur Erfüllung einer Anforderung beitragen; dieses Attribut kann auch dazu verwendet werden, um zusätzliche Informationen zur Erfüllung einer bestimmten Anforderung durch die Organisation anzugeben)
- „Realisierungsstatus“ (dieses Attribut kann z.B. verwendet werden, um anzuzeigen, dass eine bestimmte Anforderung erfüllt wird).

Die Anforderungs-Objekte sind mit den sich darin befindlichen Prozessen und Datenobjekten verbunden. Dies wird erreicht durch implizite Beziehungen für sich überlappende Symbole.

Anmerkung: Diese Modelle und Objekte sind nur dann im ARIS-Modell enthalten, wenn der Kunde eine Lizenz für die YaSM® - ISO 20000 Bridge erworben hat.

RACI-Matrix

Die RACI-Matrix der YaSM®-Prozesslandkarte ist ein ARIS-Modell vom Typ „Matrixmodell“.

Die RACI-Matrix stellt die Verantwortlichkeits-Beziehungen zwischen den YaSM-Rollen und den YaSM-Prozessen dar, wobei die bekannten im RACI-Modell definierten Abkürzungen verwendet werden:

- R - Responsible (Verantwortlich für die Ausführung): Jemand, der eine bestimmte Aufgabe ausführt. Typischerweise gibt es zu jeder Aufgabe in einem YaSM-Prozess eine Rolle mit diesem Verantwortungs-Typ. Es ist auch möglich, dass mehrere Rollen bei der Ausführung einer Aktivität zusammenarbeiten.
- A - Accountable (Verantwortlich für den Gesamtprozess): Jemand, der die letztendliche Gesamtverantwortung dafür trägt, dass ein YaSM-Prozess korrekt und vollständig ausgeführt wird, und dem die Ausführenden eines Prozesses berichten. Typischerweise gibt es genau einen Prozess-Owner und damit eine Beziehung vom Typ „Accountable“ für jeden Prozess.

Manche RACI-Matrizen enthalten auch zwei weitere Arten von Verantwortlichkeiten:

- C - Consulted (Befragt): Jemand, der nicht direkt in die Ausführung eines Prozesses einbezogen ist, aber einen Input liefert bzw. dessen Meinung und Rat eingeholt wird.
- I - Informed (Zu informieren): Jemand, der Outputs aus einem Prozess erhält oder über den Fortschritt informiert wird, oft nachdem eine Aktivität beendet oder ein Output fertiggestellt ist.

Die RACI-Matrix der YaSM®-Prozesslandkarte enthält keine Einträge vom Typ „Consulted“ oder „Informed“, da die meisten Organisationen unserer Erfahrung nach eine einfache Verantwortungs-Matrix bevorzugen, die mit weniger Aufwand zu pflegen ist. Darüber hinaus sind die Prozess- und Objekt-Lifecycle-Diagramme des YaSM-Modells besser als die RACI-Matrix geeignet, die Informationsflüsse zwischen den Prozessen abzubilden.

Selbstverständlich ist es für Benutzer der YaSM®-Prozesslandkarte jedoch möglich, bei Bedarf „Consulted“ oder „Informed“ zur RACI-Matrix hinzuzufügen.

ARIS-Beziehungen in der RACI-Matrix

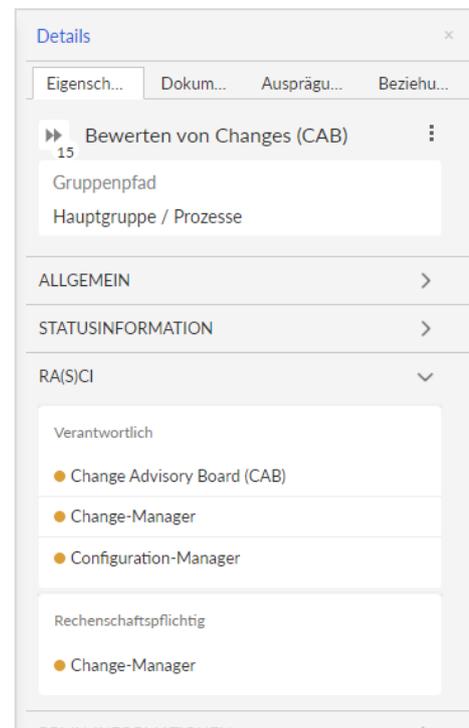
Wie alle Matrix-Modelle in ARIS, basiert die RACI-Matrix auf Beziehungen zwischen ARIS-Objekten: Jeder Eintrag in der Matrix entspricht einer Beziehung zwischen einem Prozess-Objekt einem Rollen-Objekt in der ARIS-Datenbank.

Die YaSM®-Prozesslandkarte benutzt in ihrer RACI-Matrix zwei der standardmäßig in ARIS definierten Beziehungstypen zwischen Rollen und Prozessen:

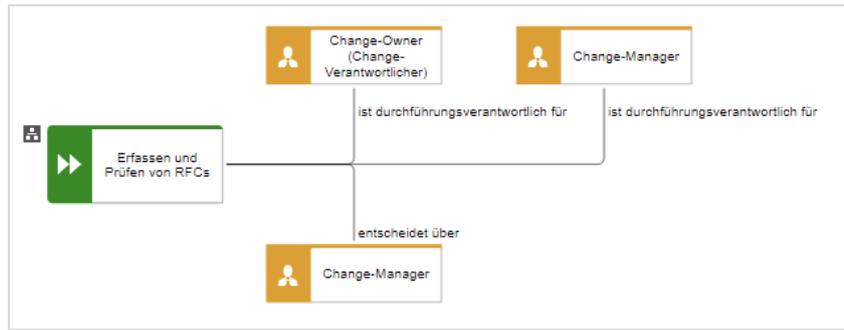
Vordefinierte ARIS-Beziehungstypen	Verantwortlichkeiten gemäß RACI-Methode
Ist durchführungsverantwortlich für	R - Responsible (Verantwortlich)
Entscheidet über	A - Accountable (Rechenschaftspflichtig)

Die RACI-Beziehungen werden im Details-Panel des Prozess-Objekts definiert, wie rechts abgebildet. In diesem Beispiel ist der Change-Manager der Prozess-Owner („Accountable“), und drei Rollen sind an der Durchführung des Prozesses beteiligt („Responsible“)

Hier können bei Bedarf auch weitere RACI-Beziehungen zwischen dem Prozess und bestehenden oder neuen Rollen hinzugefügt werden. Prozesse und Rollen werden in ARIS damit zu sog. „verbundenen Objekten“.



Wenn auf diese Weise RACI-Beziehungen hergestellt werden, müssen diese dauerhaft in der ARIS-Datenbank gespeichert werden. Zu diesem Zweck fügt ARIS solche Beziehungen automatisch in das Funktionszuordnungsdiagramm ein, das mit dem Prozess verbunden ist (s. Abbildung oben).



Umgekehrt ist es auch möglich, RACI-Beziehungen direkt in das Funktionszuordnungsdiagramm einzufügen.

Nachdem solche Beziehungen definiert wurden, können diese in der RACI-Matrix angezeigt werden.

Rollen	1st Level Support	2nd Level Support	Anwendungs-/ System-Entwickler	Change Advisory Board (CAB)	Change-Manager	Change-Owner (Change-Verantwortlicher)	Compliance-Manager	Configuration-Manager	Kunde	Kundenbeziehungs-Manager	Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Finanz-Manager	Personal-Manager	Incident-Manager	Major-Incident-Team	Betriebs-Manager (Operations-Manager)	Operator	Problem-Manager	Prozess-Owner (Prozess-Verantwortlicher)	Projektausschuss	Projekt-Manager	Projekt-Owner (Projekt-Verantwortlicher)	Sicherheits-Manager	Service-Kontrollrats-Manager	Service-Design-Manager	Service-Implementierungs-Manager	Service-Verbesserungs-Manager	Service-Owner (Service-Verantwortlicher)	Serviceportfolio-Manager	Bearbeitungsgruppe für Serviceaufträge	Servicestrategie-Manager	SMS-Manager	Steuerungsgremium	Supplier-Manager	Technischer Fachexperte	Test-Manager		
Festlegen der strategischen Richtung																																						
Durchführen strategischer Assessments																																						
Bereitstellen von Technologie-Leitlinien																																						
Definieren strategischer Initiativen																																						
Starten von Service-Entwicklungs-Projekten																																						
Überwachen strategischer Initiativen																																						
Designen neuer oder geänderter Services																																						
Definieren der erforderl. Service-Eigenschaften																																						
Designen der erforderlichen Infrastruktur																																						
Beschreiben des Vorgehens zur Implementierung																																						
Vorbereiten der Service-Implementierung																																						
Erstellen neuer oder geänderter Services																																						
Koord. der Entwickl.- und Beschaffungs-Aktivitäten																																						
Entwickeln von Anwendungen und Systemen																																						
Entgegennehmen der Service-Komponenten																																						
Erstell. oder Aktual. der Betriebs-Dokumentation																																						
Testen der Service-Komponenten																																						
Ausrollen der Service-Komponenten																																						
Vorbereiten der Service-Aktivierung																																						
Betreiben der Services																																						
Unterstützen des Service-Betriebs																																						
Bereitstellen von Leitlinien für den Service-Betrieb																																						
Überwachen der Services																																						

Die RACI-Matrix aktualisiert sich selbsttätig, wenn die Verantwortlichkeits-Beziehungen zwischen den Prozess- und Rollenobjekten in der ARIS-Datenbank geändert werden.

IT Process Maps GbR

Dipl.-Ing. Stefan Kempter & Dr. Andrea Kempter

Schönauer Str. 57

88131 Lindau (Bodensee)

Deutschland

Tel. +49 8382 2809 303

Mitglied im itSMF

info@yasm.com

it-processmaps.com | yasm.com

© IT Process Maps GbR

YaSM® ist eine registrierte Marke von IT Process Maps GbR.

ARIS™ und ARIS Process Platform™ sind eingetragene Marken der Software AG.

Microsoft®, Word™ und Excel® sind registrierte Marken von Microsoft Corp.

Alle Verfahren und Vorgehensweisen in den Produkten wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Trotzdem sind Fehler nicht ganz auszuschließen. IT Process Maps GbR übernimmt daher keine Garantie oder irgendeine Haftung für Folgen, die auf fehlerhafte Angaben zurückgehen.

Der Anwender muss im speziellen Fall selbst entscheiden, ob die abgebildeten Verfahren für ihn selbst bzw. in seinem Unternehmen anwendbar sind.