



YaSM®

„Yet another Service Management Model“

YaSM ist ein praxisorientiertes Service-Management-Prozessmodell: Das YaSM-Modell basiert auf etablierten „Best Practices“ und Standards - wie ITIL® und ISO 20000 - und ist dabei klar und einfach strukturiert.

## Ein Prozessmodell für alle, die mit dem Erbringen von Services befasst sind

Die YaSM Service-Management-Methodik eignet sich für alle Organisationen, die Dienstleistungen erbringen - unabhängig davon, welche Arten von Services sie anbieten.

YaSM lässt sich auch gut an die Bedürfnisse von Organisationen verschiedener Größen anpassen: Als relativ schlankes Konzept lässt es sich gut weiter ausbauen, sofern dies in bestimmten Bereichen notwendig ist.

## YaSM®-Prozesslandkarte

YaSM wird nicht als umfangreiches theoretisches Werk dargeboten, sondern als ein Satz von Prozessdiagrammen und Dokument-Templates - die „YaSM®-Prozesslandkarte“.

Für jeden Service-Management-Prozess beschreibt das Prozessmodell in Form eines Diagramms, welche Aktivitäten durchzuführen sind, welche Inputs benötigt werden und welche Outputs der Prozess erzeugt.

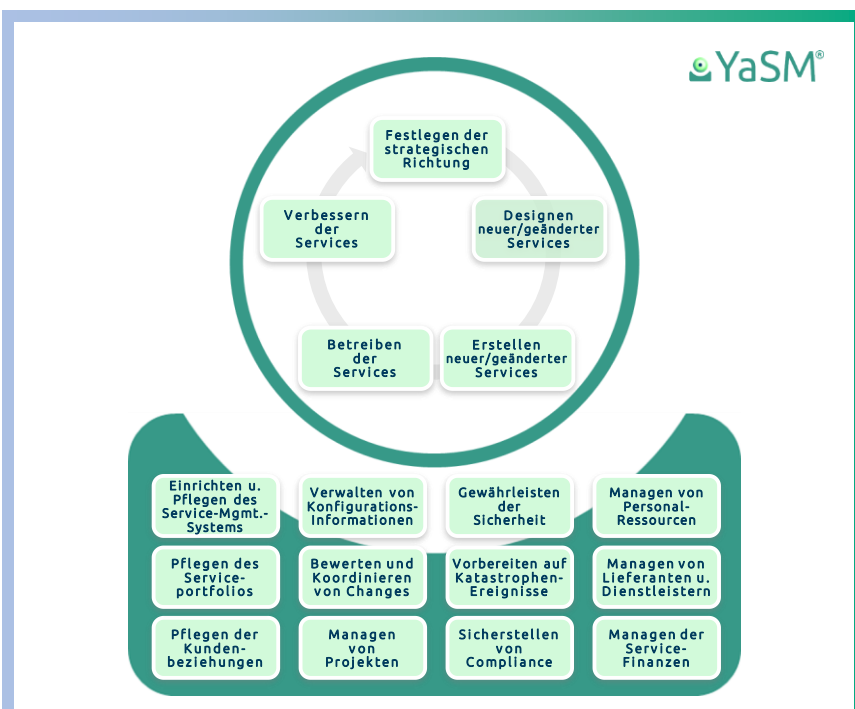
## Der Nutzen des YaSM®-Prozessmodells

Die grafische und navigierbare Darstellung der Prozesse macht es einfach, die YaSM-Prozesse und ihre Beziehungen zu verstehen und in Ihrer Organisation ein grundlegendes Verständnis für Service-Management-Best-Practice aufzubauen.

Darüber hinaus bedeutet die Einführung von Best Practice in der Regel, dass bestehende Prozesse optimiert und dokumentiert werden müssen.

Die YaSM®-Prozesslandkarte unterstützt Sie bei dieser Aufgabe mit Diagrammen und Dokument-Vorlagen, die Sie an Ihre Erfordernisse anpassen können. Da Sie auf vorbereiteten Inhalten aufbauen, anstatt mit einem leeren Blatt zu beginnen, sparen Sie viel Zeit und Arbeit.

## YaSM® Service-Management-Prozesse



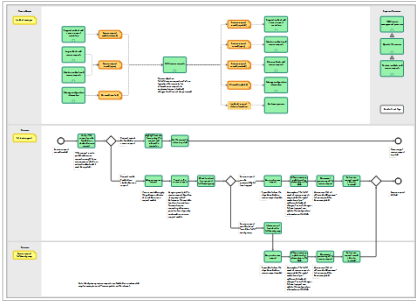
## ISO-20000-Kompatibilität

YaSM passt sehr gut zu ISO 20000: Die „YaSM® - ISO 20000 Bridge“ (eine zusätzliche Komponente zur YaSM®-Prozesslandkarte) richtet sich speziell an Organisationen, die sich gemäß ISO 20000 zertifizieren lassen möchten. Näheres erfahren Sie im Factsheet zur YaSM® - ISO 20000 Bridge.

## Inhalte der YaSM®-Prozesslandkarte

Der Kern des YaSM-Modells ist ein Satz von Prozessdiagrammen in drei Ebenen.

### Flowchart-Diagramm auf Ebene 3



- Das Top-Level-Diagramm bietet eine Übersicht über alle YaSM Service-Management-Prozesse.
- 19 Übersichtsdiagramme auf Detail-ebene 2 zeigen für jeden YaSM-Hauptprozess, wie dieser mit anderen Prozessen in Verbindung steht und welche Sub-Prozesse er enthält.
- Auf Ebene 3 verdeutlichen 102 Flowchart-Diagramme im Detail die auszuführenden Prozess-Aktivitäten.
- 77 Objekt-Lifecycle-Diagramme stellen dar, welche YaSM-Prozesse die einzelnen YaSM-Dokumente erstellen, aktualisieren, lesen und archivieren.

## Über IT Process Maps GbR

IT Process Maps GbR wurde 2006 von Dipl.-Ing. Stefan Kempter und Dr. Andrea Kempter gegründet. Das inhabergeführte Unternehmen vom Bodensee ist als Produkthersteller auf die Entwicklung von Prozessmodellen für Service-Provider spezialisiert.

Die Referenzmodelle und die offiziell akkreditierte „ITIL®-Prozesslandkarte“ von IT Process Maps werden weltweit erfolgreich zur Umsetzung von Service-Management- und ISO-20000-Initiativen eingesetzt.

- Das YaSM-Datenobjekt-Modell illustriert die Beziehungen zwischen den YaSM-Dokumenten und Records.
- Die Verantwortlichkeiten der YaSM-Rollen in den verschiedenen Service- Management-Prozessen sind in einer RACI-Matrix beschrieben.
- 95 Checklisten bzw. Dokument-Templates im Microsoft Word™-Format legen exemplarisch dar, welche Daten oder Informationen in den unterschiedlichen Dokumenten, Richtlinien und Records enthalten sind, die von den YaSM-Prozessen erzeugt werden.

Eine vollständige Liste aller Komponenten der YaSM®-Prozesslandkarte finden Sie auf [yasm.com](http://yasm.com).

Kunden erhalten auch Wartungs- und Support-Leistungen, wie z.B. Produkt-Updates und technischen Support.

## Versionen und Plattformen

Die YaSM®-Prozesslandkarte ist zur Zeit in Deutsch oder Englisch für Microsoft Visio® und die ARIS Process Platform™ erhältlich.

Alle Prozessdiagramme und Dokumente sind vollständig editierbar und können beliebig an die Erfordernisse Ihrer Organisation angepasst werden.

## Weitere Informationen

Unter [yasm.com](http://yasm.com) erfahren Sie mehr über uns und die Anwendungsmöglichkeiten der YaSM®-Prozesslandkarte.

## RACI-Matrix

FILE	HOME	INSERT	PAGE LAYOUT	FORMULAS	DATA	REVIEW	VIEW													
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1 Die YaSM-Prozesslandkarte																				
2 RACI-Matrix																				
3 YaSM-Rollen																				
4 YaSM-Prozesse																				
23	SM	Identifizieren der Services																		
24	UP4.1	Unterstützen des Service-Bereits																		
25	UP4.2	Überprüfen des Status des Service-Bereits																		
26	UP4.3	Überprüfen des Service																		
27	UP4.4	Erstellen und Update des Serviceplans																		
28	UP4.5	Erstellen und Update des Serviceplans																		
29	UP4.6	Erstellen von Alerts und Service Requests																		
30	UP4.6.1	Erstellen des Alerts ein Incident wird																		
31	UP4.6.2	Erstellen von Alerts und Service Requests																		
32	UP4.6.3	Erstellen von Service Requests																		
33	UP4.6.4	Erstellen von Alerts und Service Requests																		

## Mehr zu YaSM Service-Management

Alles Weitere zu den YaSM-Produkten erfahren Sie unter [yasm.com](http://yasm.com).

Das frei zugängliche YaSM Service-Management-Wiki ist der beste Startpunkt, wenn Sie eine allgemeine Einführung in YaSM suchen.

Das Wiki bietet eine Übersicht über die YaSM-Prozesse, ein YaSM-Glossar, und Einzelheiten dazu, wie sich YaSM zu anderen Service-Management-Frameworks und -Standards verhält, wie z.B. ITIL® (ITIL 4 und V3), ISO/IEC 20000, COBIT®, VeriSM™ und SIAM®.



**IT Process Maps GbR**  
**Stefan Kempter & Dr. Andrea Kempter**  
**Schönauer Str. 57**  
**88131 Lindau (Bodensee)**  
**Deutschland**  
**Tel. +49 8382 2809303**  
**info@yasm.com**  
**yasm.com**

Mitglied im itSMF

