

# Produktspezifikation:

## YaSM®-Prozesslandkarte und YaSM® - ISO 20000 Bridge für Microsoft Visio®

Kategorie	Eigenschaften
Produktversion	2.0
Sprachversionen	Deutsch oder Englisch
YaSM-Abdeckung	Vollständige Abdeckung der YaSM-Prozesse: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Service-Lifecycle-Prozesse</li> <li>— Unterstützende Service-Management-Prozesse.</li> </ul>
ISO 20000-Abdeckung	ISO/IEC 20000:2018 Part 1: Service Management System Requirements
Anwendung bzw. Systemumgebung	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Microsoft Visio® Version 2016 oder höher (keine Visio®-Lizenz enthalten)</li> <li>— Microsoft Word™ und Excel® Version 2007 oder höher (keine Word™- und Excel®-Lizenzen enthalten)</li> <li>— Betriebssystem: Microsoft Windows®.</li> </ul>
<b>Produkt-Komponenten</b>	
<b>Komponenten der YaSM®-Prozesslandkarte</b>	
Visio®-Diagramme	<p>Die Visio®-Diagramme werden ausgeliefert als ein Satz vollständig änderbarer Visio®-Dateien im VSDX-Format:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Startseite (Portal)</li> <li>— Top-Level-Diagramm (Gesamtübersicht über die YaSM-Prozesse)</li> <li>— 17 Übersichtsdiagramme für jeden Service-Lifecycle- und unterstützenden Prozess, plus 2 zusätzliche Übersichtsdiagramme für die Incident- und Problem-Lösungsprozesse</li> <li>102 detaillierte Flowchart-Diagramme in BPMN- (Business Process Modeling Notation) Format für alle YaSM-Sub-Prozesse mit <ul style="list-style-type: none"> <li>— der kompletten Sicht auf alle Prozess-Inputs und -Outputs</li> </ul> </li> <li>— detaillierter Abfolge der Aktivitäten <ul style="list-style-type: none"> <li>— Verantwortlichkeiten für die Einzelaktivitäten durch Zuordnung zu den entsprechenden YaSM-Rollen</li> <li>— verlinkten Checklisten und Dokument-Vorlagen</li> <li>— verlinkten Objekt-Lifecycle-Diagrammen</li> </ul> </li> <li>— Beschreibungen der Prozessziele.</li> </ul>

Kategorie	Eigenschaften
Visio®-Diagramme (Forts.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Hierarchische YaSM-Prozess-Struktur mit allen Prozessen und Teilprozessen</li> <li>— Übersicht über die YaSM-Datenobjekte</li> <li>— YaSM-Datenobjektmodell</li> <li>— 77 Lifecycle-Diagramme für die YaSM-Datenobjekte.</li> </ul>
RACI-Matrix	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Vollständige RACI-Matrix zur Darstellung der Verantwortlichkeiten der YaSM-Rollen in den YaSM-Prozessen.</li> </ul>
Checklisten/ Dokument-Vorlagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 95 Checklisten zur detaillierten Beschreibung der YaSM-Dokumente und -Records.</li> </ul>
Begleitende Dokumentation	<p>Falls nicht anders angegeben, sind die folgenden Dokumente im PDF-Format enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Einführung in YaSM und die YaSM®-Prozesslandkarte</li> <li>— Benutzer-Handbuch</li> <li>— YaSM-Implementierungs-Leitfaden</li> <li>— YaSM-Quick-Referenzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>— YaSM-Prozessbeschreibungen</li> <li>— YaSM-Glossar</li> <li>— Verzeichnis der Prozess-Inputs und -Outputs (im XLSX-Format)</li> <li>— YaSM-Rollenbeschreibungen</li> <li>— YaSM-Prozesskennzahlen.</li> </ul> </li> <li>— YaSM und andere Service-Management-Frameworks und -Standards: <ul style="list-style-type: none"> <li>— YaSM und ITIL®</li> <li>— YaSM und ISO 20000</li> </ul> </li> </ul>
Visio®-Schablone	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Spezielle Visio®-Schablone (Stencil) für die YaSM®-Prozesslandkarte (VSS-Datei).</li> </ul>
Repository	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Microsoft Excel®- (XLSX) Repository, das die Attribute aller YaSM-Prozesse, Datenobjekte und Rollen enthält (zu verwenden mit dem Visio-Repository-Add-In).</li> </ul>
Repository-Add-In	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Setup-Dateien für das Repository-Add-In (ein Visio®-Add-In).</li> </ul>
<b>Komponenten der YaSM® - ISO 20000 Bridge</b> <i>(zusätzlich zur YaSM®-Prozesslandkarte erhältlich)</i>	
Visio®-Diagramme	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Startseite (Portal)</li> <li>— 21 Diagramme in einer uneingeschränkt änderbaren VSDX-Datei, die die Anforderungen aus ISO/IEC 20000:2018, Part 1 mit den relevanten YaSM-Prozessen und -Dokumenten verknüpfen.</li> </ul>
ISO 20000-Dokumente	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Einführung in ISO 20000 und die YaSM® - ISO 20000 Bridge (PDF)</li> <li>— Deutsche Übersetzung von ISO/IEC 20000:2018, Teil 1 (PDF)</li> <li>— Tabelle der Anforderungen gemäß ISO/IEC 20000:2018, Teil 1 (XLSX)</li> </ul>

Kategorie	Eigenschaften
Services	
Wartung und Support	<p>Wartung und Support wird per Telefon und Internet für eine anfängliche Periode von 12 Monaten geleistet; Wartung und Support kann anschließend auf Wunsch des Kunden auf jährlicher Basis verlängert werden.</p> <p>Die Wartungs- und Support-Services beinhalten (zu Details siehe die Lizenzbedingungen für die YaSM®-Prozesslandkarte):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Produkt-Updates: Neue Versionen der lizenzierten Produkte werden kostenlos bereitgestellt.</li> <li>— Technischer Support: Kunden erhalten kostenfreien technischen Support im Umfang von insgesamt einem Arbeitstag.</li> <li>— Fragen zu YaSM: Kunden können über die YaSM-Web-Site oder per E-Mail allgemeine Fragen zu YaSM stellen. Diese Fragen werden schriftlich innerhalb eines Arbeitstags beantwortet.</li> </ul>
Weitere Informationen	
Lizenzmodell	<p>Lizenzen werden auf der Basis von Sites vergeben. Eine Site ist definiert als ein einzelner Unternehmensstandort. Ebenfalls als eine Site definiert sind benachbarte Standorte desselben Unternehmens innerhalb einer geografischen Region eines Landes. Für jede Site gilt: Das Produkt darf zeitlich und örtlich unbeschränkt, von beliebig vielen Anwendern und in beliebiger Anzahl von Kopien genutzt werden (siehe Lizenzbedingungen für die YaSM®-Prozesslandkarte).</p>
Hinweise zu Markenrechten	<ul style="list-style-type: none"> <li>— YaSM® ist eine registrierte Marke von IT Process Maps GbR.</li> <li>— ITIL® ist eine registrierte Marke von AXELOS Limited.</li> <li>— Microsoft®, Visio®, Excel® and Word™ are registered trademarks of Microsoft Corp.</li> </ul>