

Screenshots

YaSM[®]-Prozesslandkarte

Die YaSM[®]-Prozesslandkarte
für die ARIS Process Platform[™]

Beispiel-Ansichten und Inhaltsübersicht





Weiterführende Informationen zur YaSM®-Prozesslandkarte erhalten Sie unter yasm.com.

YaSM-Prozesse	Seite 3
Übersichts-, Input-Output-Diagramme und BPMN-Diagramme in drei Detailebenen	Seite 3
Prozess-Struktur	Seite 8
YaSM-Dokumente und -Records („YaSM-Datenobjekte“)	Seite 12
Übersicht über die YaSM-Datenobjekte	Seite 13
YaSM-Datenobjekt-Modell	Seite 14
Objekt-Lifecycle-Diagramme	Seite 15
YaSM-Checklisten / Dokumentvorlagen	Seite 16
RACI-Matrix	Seite 17

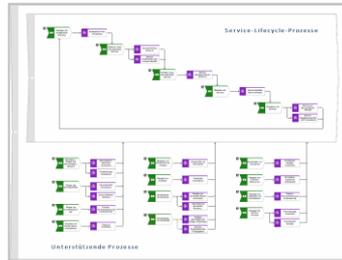


Die YaSM®-Prozesslandkarte: Prozess-Diagramme in drei Detailebenen

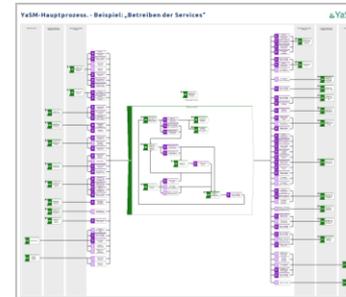
Kern der YaSM®-Prozesslandkarte ist ein Satz von Prozess-Diagrammen in drei Detail-ebenen.

- Ebene 1: Das Top-Level-Diagramm bietet eine Übersicht über alle YaSM-Prozesse.
- Ebene 2: 19 Übersichtsdiagramme zeigen für jeden Hauptprozess, wie dieser mit anderen Prozessen in Beziehung steht und welche Sub-Prozesse er enthält.
- Ebene 3: 102 „Prozess-Detail-Diagramme“ (Input-/Output-Diagramme und BPMN-Prozessmodelle) zeigen detailliert die einzelnen Prozessaktivitäten sowie die Prozess-Schnittstellen.
- Links (in ARIS™ als „Hinterlegungen“ bezeichnet) erleichtern die Navigation im Prozessmodell: Ein Mausklick genügt, um zu einer detaillierteren Ansicht oder zu einem übergeordneten Diagramm zu gelangen.

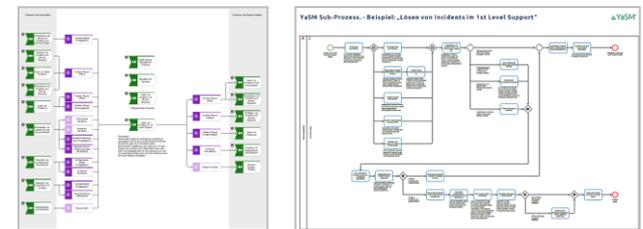
Die Abbildungen auf den folgenden Seiten sind Vektor-Grafiken - bitte verwenden Sie die Zoom-Funktion, um die Ansichten der Prozessmodelle zu vergrößern.



Ebene 1:
Übersicht der YaSM
Service-Management-
Prozesse



Ebene 2:
19 YaSM-Hauptprozesse

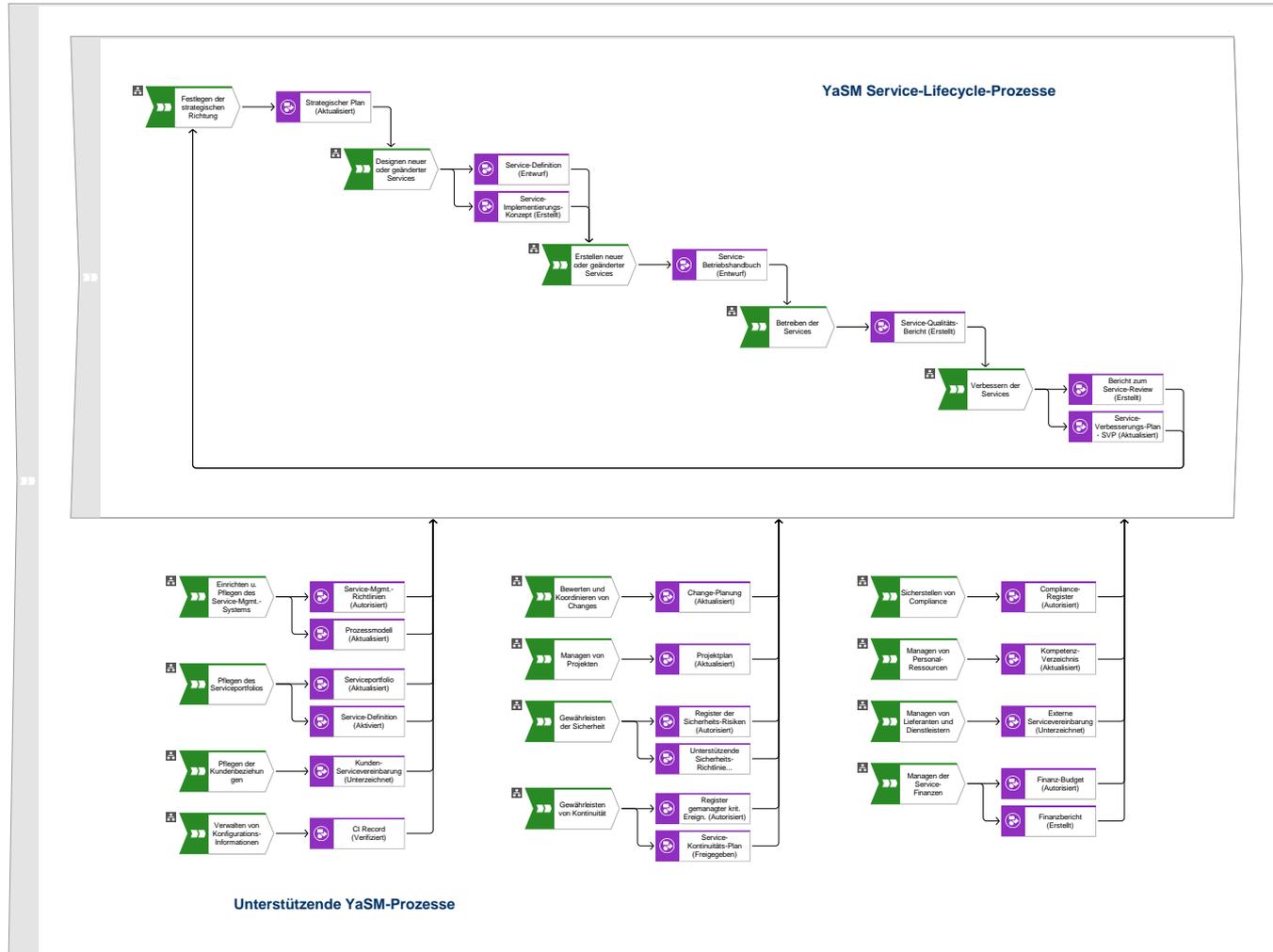


Ebene 3:
102 YaSM-Sub-Prozesse
(Input-/Output-Diagramme und BPMN-Diagramme)

Ebene 1: Die YaSM Service-Management-Prozesse

Übersicht: YaSM Service-Management-Prozesse

© IT Process Maps GbR



YaSM Top-Level-Diagramm

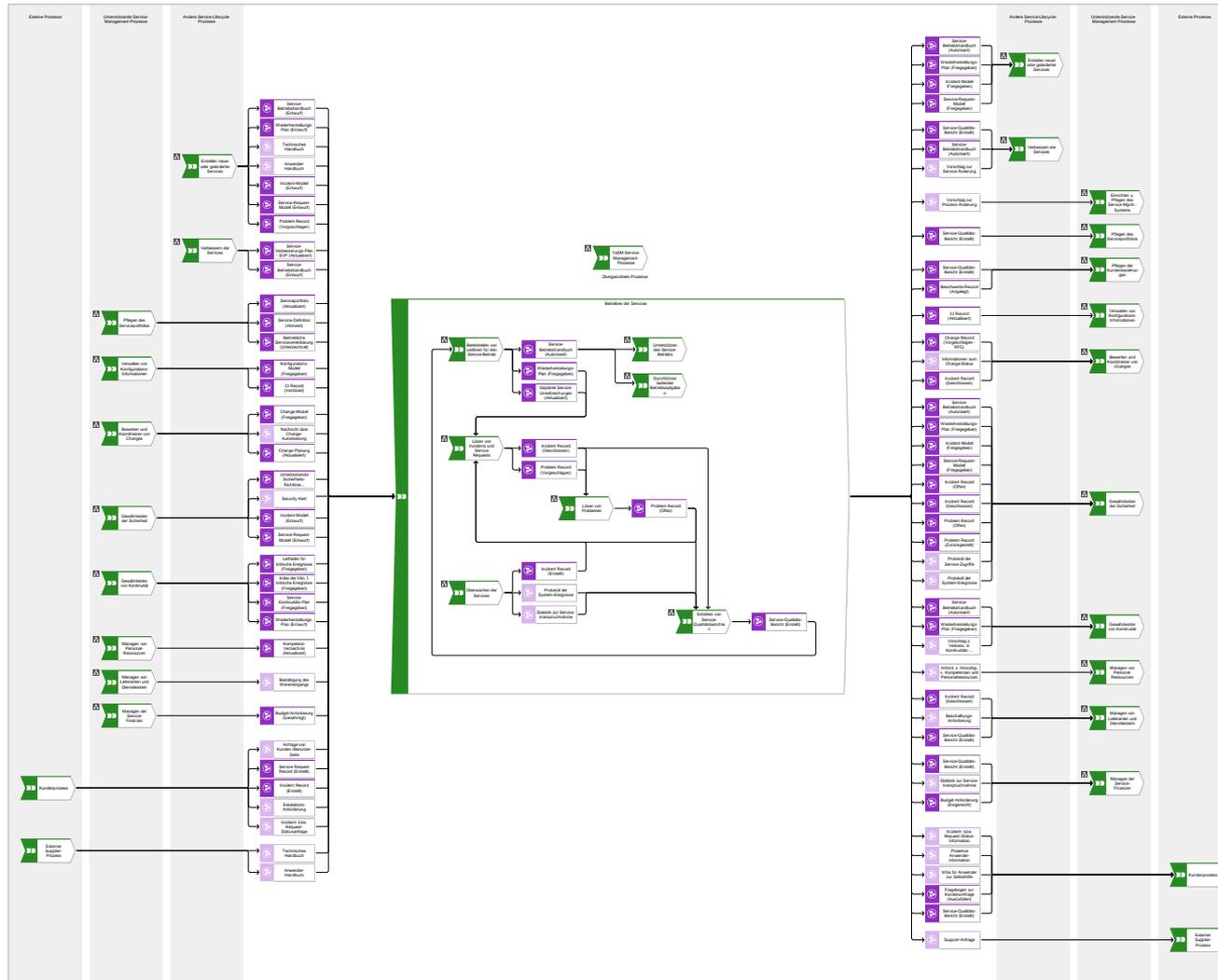
Die YaSM Service-Management-Prozesse auf einen Blick.



Ebene 2: „Betreiben der Services“

Übersicht: Betreiben der Services

© IT Process Maps GbR



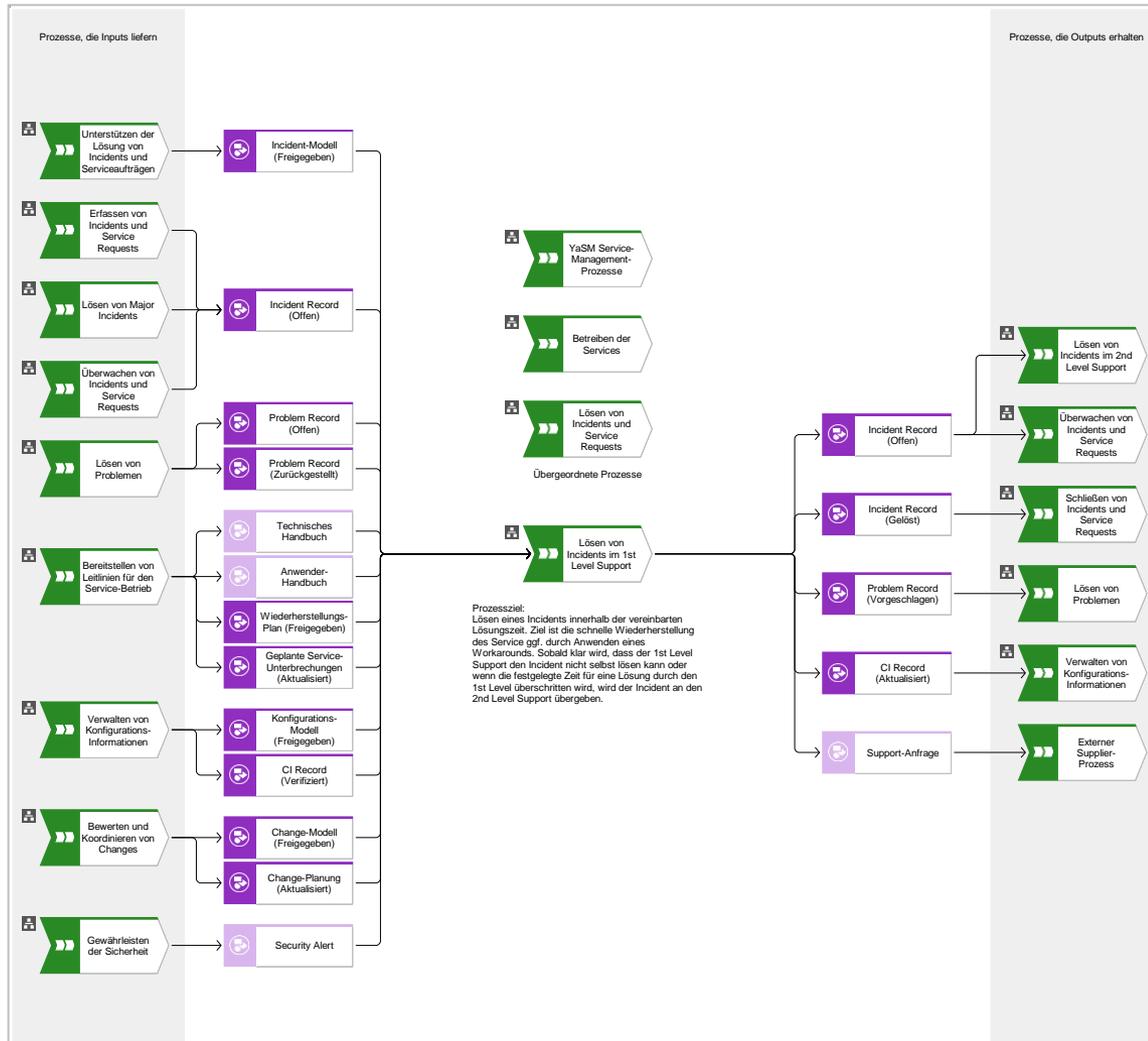
YaSM- Hauptprozesse

Es gibt insgesamt
19 Prozessmodelle
dieses Typs auf
Detailenebene 2.



Ebene 3: „Lösen von Incidents im 1st Level Support“ – Input-/Output-Diagramm

Lösen von Incidents im 1st Level Support - EO
© IT Process Maps GbR



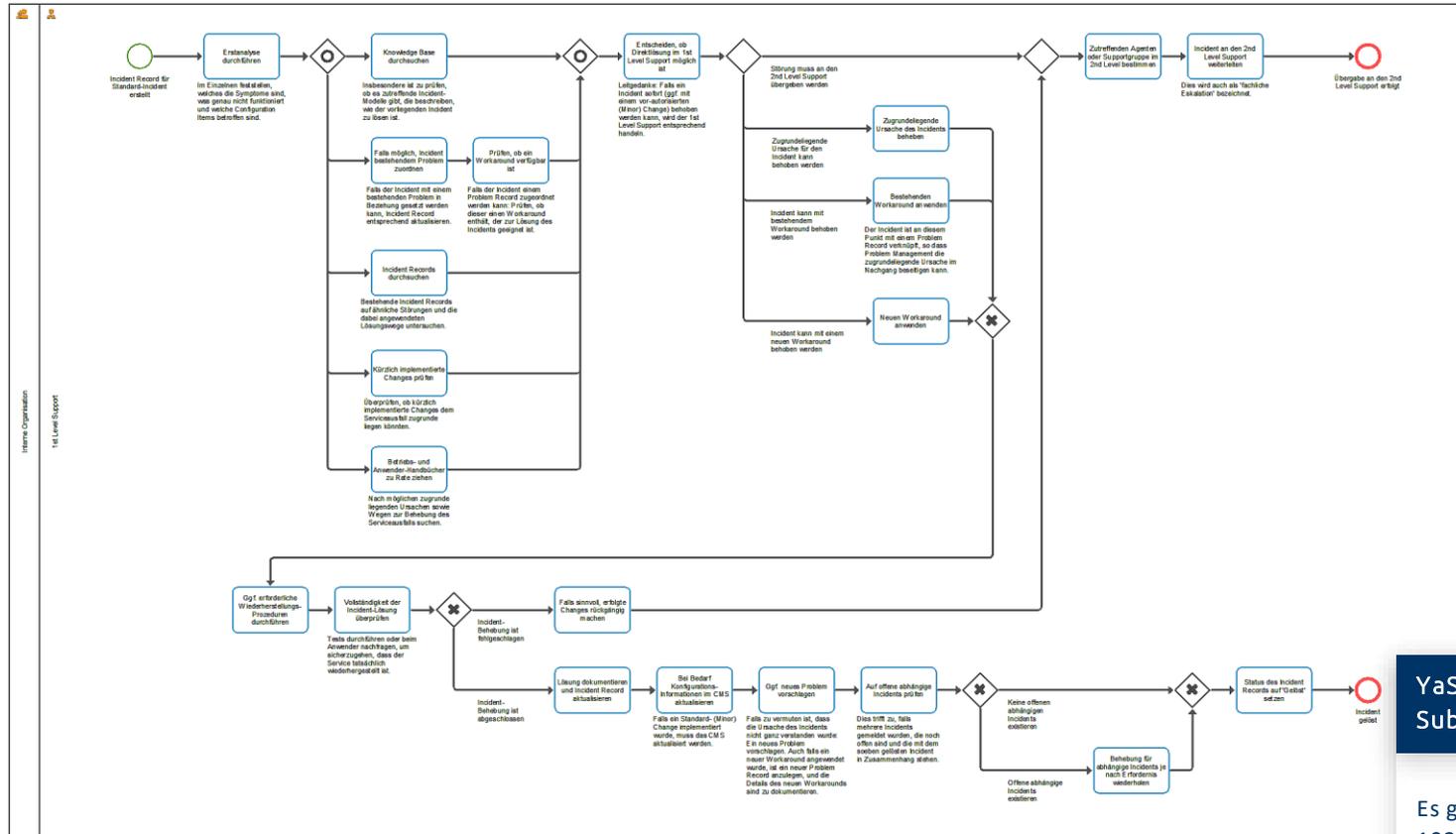
YaSM-Sub-Prozesse

Es gibt insgesamt 102 Prozessmodelle dieses Typs auf Detailebene 3.



Ebene 3: „Lösen von Incidents im 1st Level Support“ – BPMN-Diagramm

Lösen von Incidents im 1st Level Support - BPMN
© IT Process Maps GbR



YaSM-Sub-Prozesse

Es gibt insgesamt 102 Prozessmodelle dieses Typs auf Detailebene 3.



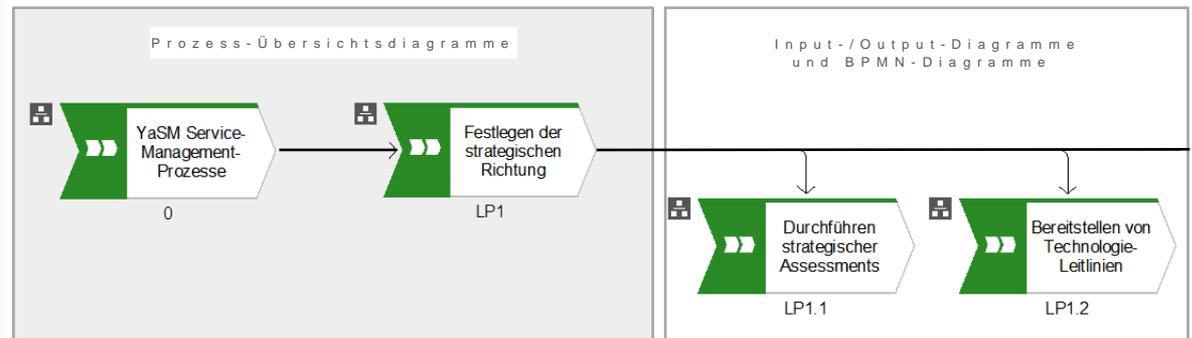
Die YaSM Prozess-Struktur

Die YaSM®-Prozesslandkarte deckt die YaSM Service-Management-Prozesse komplett ab.

- Auf den folgenden Seiten erhalten Sie eine komplette Übersicht zur Prozess-Hierarchie der YaSM®-Prozesslandkarte.
- Jeder der Prozesse auf den Detailebenen 1 und 2 wird durch ein Prozess-Übersichtsmodell repräsentiert (siehe Beispiel auf Seite 5).
- Jeder Sub-Prozess auf Detailebene 3 wird durch ein Input-/Output-Diagramm sowie ein Prozess-Detail-Diagramm (BPMN-Modell) beschrieben (siehe Beispiele auf Seiten 6 und 7).
Die Input-/Output-Diagramme enthalten alle relevanten Prozess-Schnittstellen, während die BPMN-Diagramme die einzelnen Prozess-Aktivitäten zeigen.

Die Abbildungen auf den folgenden Seiten sind Vektor-Grafiken - bitte verwenden Sie die Zoom-Funktion, um die Ansichten der Prozessmodelle zu vergrößern.

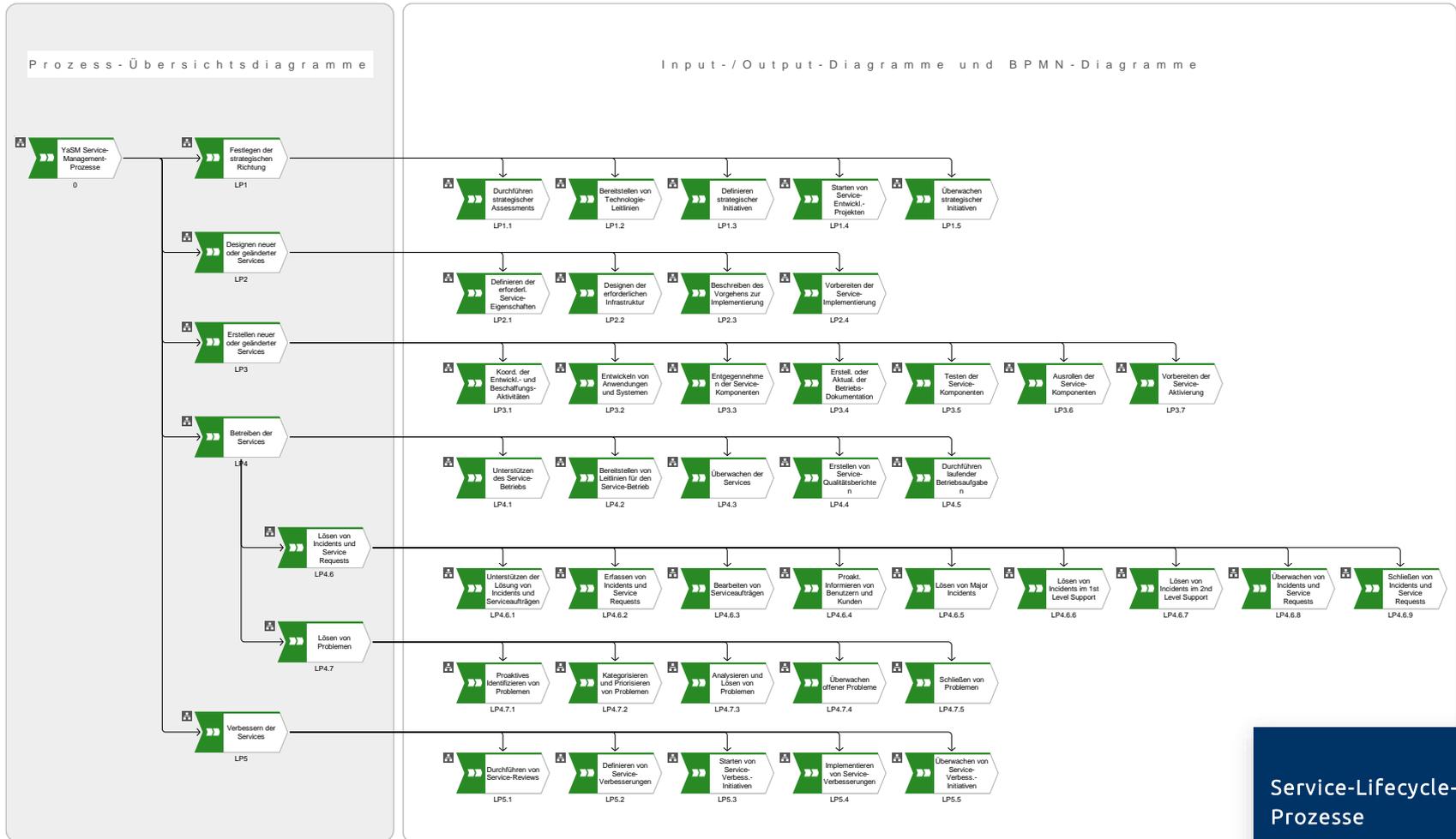
Ausschnitt: Prozess-Struktur



Prozesse der Ebenen 1 und 2, die mit Übersichts-Diagrammen verlinkt sind.

Mit Detailmodellen (Input-/Output- sowie BPMN-Diagrammen) verlinkte Sub-Prozesse der Ebene 3.

YaSM Prozess-Struktur: Service-Lifecycle-Prozesse



Service-Lifecycle-Prozesse



YaSM Prozess-Struktur: Unterstützende Service-Management-Prozesse [1/2]



YaSM Prozess-Struktur: Unterstützende Service-Management-Prozesse [2/2]



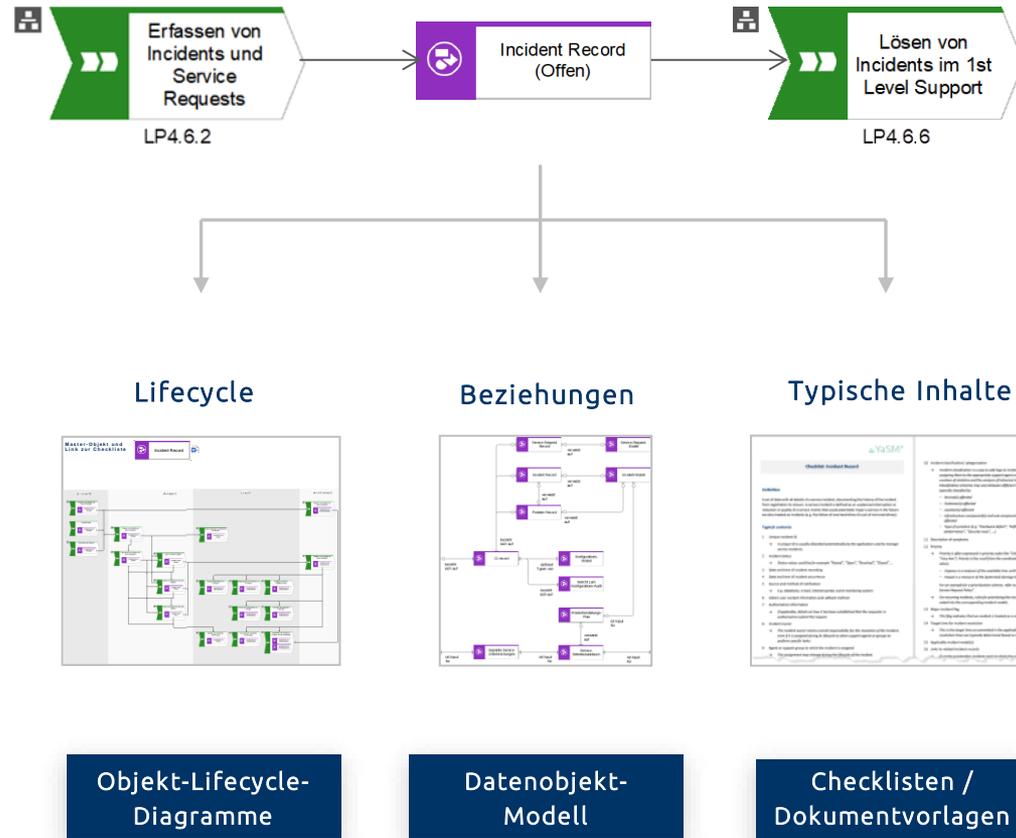
Unterstützende Service-Management-Prozesse [2/2]



YaSM Dokumente und Records („YaSM-Datenobjekte“)

Die YaSM-Prozesse benötigen Inputs und erzeugen Outputs, typischer Weise in der Form von Dokumenten oder Records.

- Die Dokumente und Records werden in der YaSM®-Prozesslandkarte mit Hilfe von “Cluster/Datenmodell“-Objekten und -Symbolen abgebildet.
- Zu jedem der 77 YaSM-Objekte gibt es
 - eine Checkliste oder Dokument-Vorlage in Microsoft Word™-Format, mit detaillierten Angaben zu Inhalten und Struktur des Datenobjektes, sowie
 - ein Objekt-Lifecycle-Diagramm, das verdeutlicht, welche YaSM-Prozesse bestimmte Objekte erzeugen, aktualisieren, lesen bzw. archivieren.
- Das YaSM-Datenobjektmodell enthält die komplette Übersicht über die wichtigsten Beziehungen zwischen den einzelnen YaSM-Objekten.
- 19 zusätzliche Checklisten erläutern die typischen Inhalte der Service-Management-Richtlinien (zu jedem YaSM-Prozess gibt es eine Richtlinie).



Übersicht aller YaSM-Datenobjekte

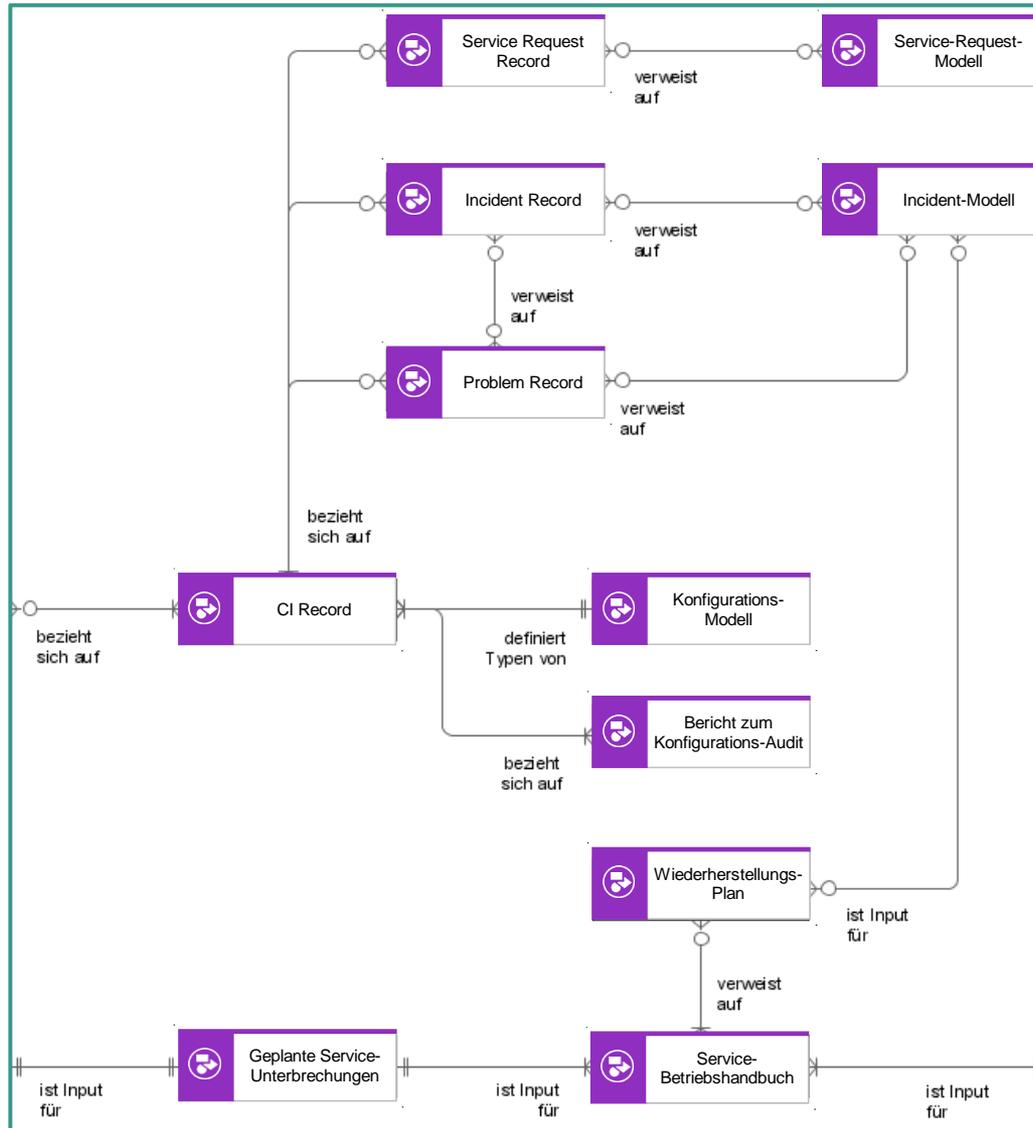
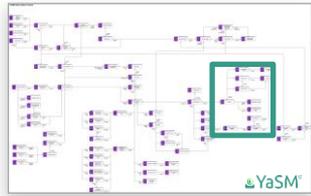


YaSM-Datenobjekte

Dieses Diagramm bietet eine komplette Übersicht über alle in der YaSM®-Prozesslandkarte verwendeten Dokumente und Records.



Das YaSM-Datenobjektmodell

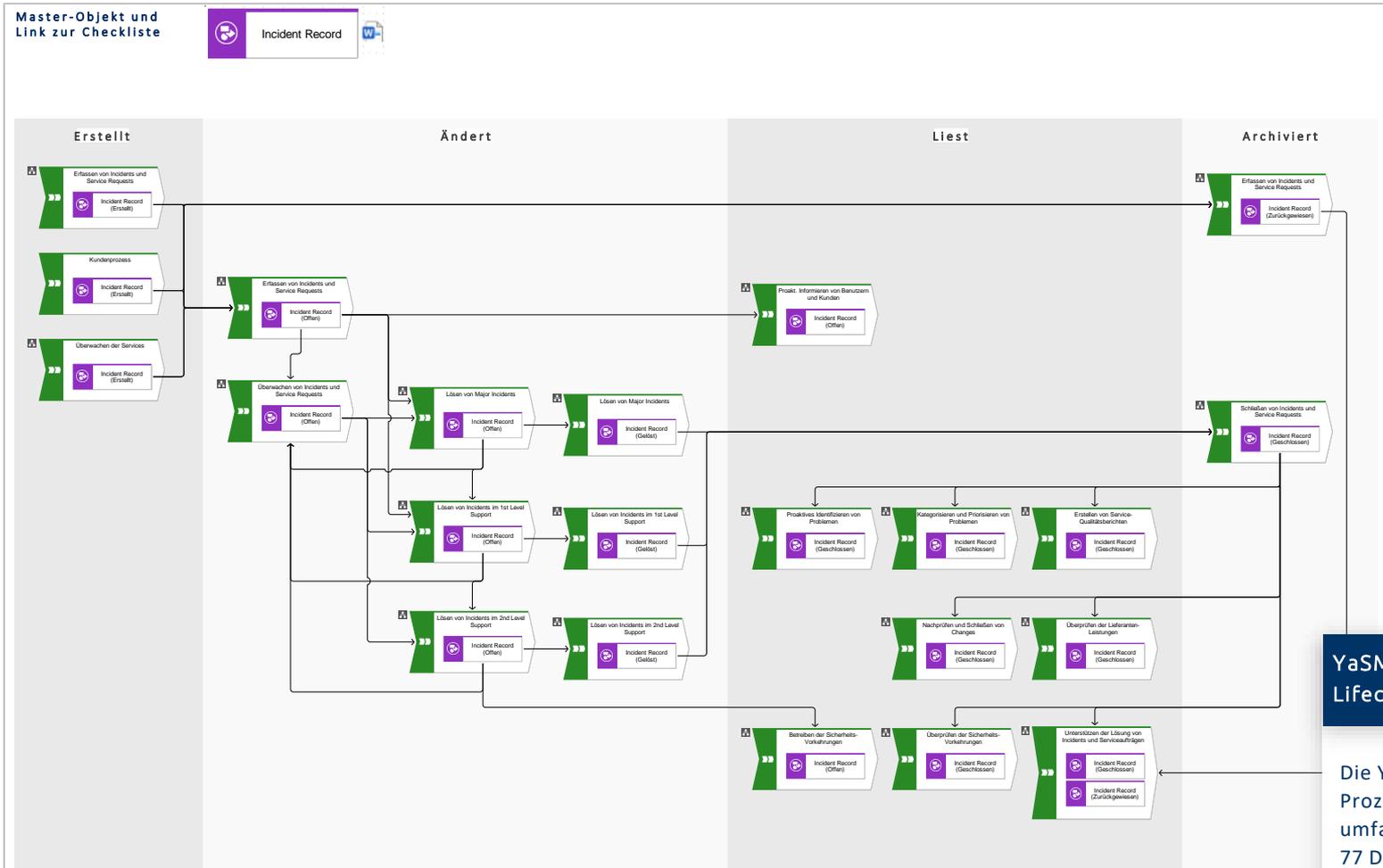


Das YaSM-Datenobjektmodell

Die komplette Übersicht über die wichtigsten Beziehungen zwischen den YaSM-Datenobjekten.



YaSM Objekt-Lifecycle-Diagramm: „Incident Record“



YaSM Objekt-Lifecycle-Diagramme

Die YaSM®-Prozesslandkarte umfasst insgesamt 77 Diagramme dieses Typs, eines für jedes YaSM-Datenobjekt.





Checkliste: Incident Record

Definition

Ein Datensatz mit allen Angaben zu einem Service Incident, in dem der Verlauf des Incidents von der Ersterfassung bis zur Schließung dokumentiert ist. Ein Service Incident ist definiert als ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines Service. Auch ein Ereignis, das in der Zukunft einen Service beeinträchtigen könnte, wird als Incident behandelt (z.B. der Ausfall einer Festplatte in einem Satz gespiegelter Festplatten).

Typische Inhalte

- 1 Eindeutige Incident-ID
 - In der Regel wird die ID automatisch von der Anwendung vergeben, die zum Managen der Incidents verwendet wird.
- 2 Status des Incidents
 - Statuswerte können beispielsweise sein: „Gemeldet“, „Offen“, „Behoben“, „Abgeschlossen“ usw.
- 3 Datum und Zeitpunkt der Erfassung des Incidents
- 4 Datum und Zeitpunkt, wann der Incident aufgetreten ist
- 5 Art der Benachrichtigung
 - Z.B. per Telefon, E-Mail, Intranet-Portal, Event-Überwachungs-System.
- 6 Kontaktdaten des Melders/Anwenders und Kommunikationsweg für Rückmeldungen
- 7 Angaben zur Berechtigung
 - Gegebenenfalls Angaben darüber, wie festgestellt wurde, dass der Anfordernde die Berechtigung hat, den Incident zu melden.
- 8 Incident-Verantwortlicher (Owner)
 - Der Incident-Verantwortliche trägt die Gesamtverantwortung für die Behebung des Incidents, selbst wenn dieser im Verlauf seines Lebenszyklus anderen Support-Mitarbeitern oder -Teams zur Durchführung bestimmter Aufgaben übertragen wird.

- 9 Mitarbeiter oder Support-Team, dem der Incident zugeordnet
 - Der Incident kann im Verlauf seines Lebenszyklus unterschirmt Teams zugewiesen werden.
- 10 Incident-Klassifizierung bzw. -Kategorisierung
 - Die Klassifizierung von Incidents ist eine Möglichkeit, Incidents einzuteilen. Dies erleichtert zum einen ihre Zuordnung zu den Mitarbeitern bzw. -Teams und zum anderen die Erstellung einer Analyse aufgetretener Incidents.
 - Das verwendete Klassifikationsschema kann je nach Organisation sein, aber oft werden Incidents z.B. nach folgenden Kriterien klassifiziert:
 - betroffene(r) Service(s)
 - betroffene(r) Kunde(n)
 - betroffene(r) Standort(e)
 - betroffene Infrastruktur-Komponente(n) und Subkomponente(n) (Konfigurationselemente)
 - Art von Symptom (z.B. „Hardware-Fehler“, „Software-Fehler“, „Leistung“, „Sicherheitsproblem“ usw.)
- 11 Symptombeschreibung
- 12 Priorität
 - Die Priorität wird häufig durch Prioritäts-Codes ausgedrückt (z.B. „Hoch“, „Mittel“, „Niedrig“, „Sehr niedrig“). Die Priorität wird durch die Kombination von Dringlichkeit und Auswirkung, wobei:
 - Dringlichkeit die verfügbare Zeit bis zur Lösung des Problems angibt.
 - Auswirkung den (potentiellen) Schaden für das Unternehmen angibt.Ein Beispiel für ein Priorisierungsschema finden Sie in der „Service-Request-Richtlinie“.
 - Für wiederholt auftretende Incidents sind die Priorisierungen in den entsprechenden Incident-Modellen beschrieben bzw. dokumentiert.
- 13 Kennzeichnung als Major (d.h. schwerwiegender) Incident
 - Diese Kennzeichnung gibt an, dass ein Incident als Major Incident behandelt wird.

Checklisten / Dokumentvorlagen

Die YaSM®-Prozesslandkarte enthält 95 Checklisten im Word-Format, die die typischen Inhalte der YaSM-Datenobjekte (Dokumente und Records) beschreiben.



RACI-Matrix: Verantwortlichkeiten der YaSM-Rollen in den YaSM-Prozessen

Prozesse	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	
Erstellen von Service-Qualitätsberichten																	A	R				
Durchführen laufender Betriebsaufgaben																	A	R				
<ul style="list-style-type: none"> Lösen von Incidents und Service Requests 																						
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Unterstützen der Lösung von Incidents und Servic... 																						
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Erfassen von Incidents und Service Requests 																						R
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Bearbeiten von Serviceaufträgen 																						R
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Proakt. Informieren von Benutzern und Kunden 																						R
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Lösen von Major Incidents 																						R
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Lösen von Incidents im 1st Level Support 																						R
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Lösen von Incidents im 2nd Level Support 																						R
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Überwachen von Incidents und Service Requests 																						R
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Schließen von Incidents und Service Requests 																						R
<ul style="list-style-type: none"> Lösen von Problemen 																						
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Proaktives Identifizieren von Problemen 																						

Attributes

Attribute name	Lösen von Incidents und Service Requests (German)
Name	Lösen von Incidents und Service Requests
Identifizier	LP4.6
Prozessziel:	Bearbeiten von Service Incidents (Meldungen - vermuteter oder tatsächlicher - Service-Unterbrechungen) oder Service Requests

Prozessdiagramme lassen sich direkt aus der Matrix per Mausklick öffnen.

Pop-up-Fenster zeigen die Prozessziele an.

Die RACI-Matrix aktualisiert sich automatisch, wenn RACI-Beziehungen zwischen Prozessen und Rollen erzeugt bzw. entfernt werden.

IT Process Maps GbR

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



Schönauer Str. 57
88131 Lindau (Bodensee)
Deutschland

Tel. +49 8382 2809303
E-Mail: info@yasm.com

it-processmaps.com | yasm.com

Mitglied im itSMF

© IT Process Maps GbR, 2025

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.

