

Screenshots

YaSM<sup>®</sup>-Prozesslandkarte

## Die YaSM<sup>®</sup>-Prozesslandkarte für Microsoft Visio<sup>®</sup>

Beispiel-Ansichten und Inhaltsübersicht





<b>YaSM-Prozesse</b>	<b>Seite 3</b>
Übersichts- und Flowchart-Diagramme in drei Detailebenen	Seite 3
Prozess-Struktur	Seite 7
<b>YaSM-Dokumente und -Records („YaSM- Datenobjekte“)</b>	<b>Seite 11</b>
Übersicht über die YaSM-Datenobjekte	Seite 12
YaSM-Datenobjekt-Modell	Seite 13
Objekt-Lifecycle-Diagramme	Seite 14
YaSM-Checklisten/ Dokumentvorlagen	Seite 15
<b>RACI-Matrix</b>	<b>Seite 16</b>

Weiterführende Informationen zur YaSM®-  
Prozesslandkarte erhalten Sie unter  
[yasm.com](https://yasm.com).



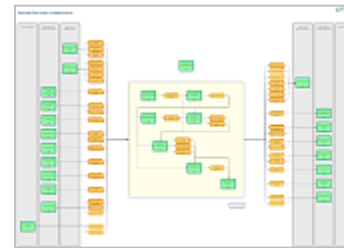
Kern der YaSM®-Prozesslandkarte ist ein Satz von Prozess-Diagrammen in drei Detail-ebenen.

- Das Top-Level-Diagramm (Ebene 1) bietet eine Übersicht über alle YaSM-Prozesse.
- 19 Übersichtsdiagramme auf Ebene 2 zeigen für jeden Hauptprozess, wie dieser mit anderen Prozessen in Beziehung steht und welche Sub-Prozesse er enthält.
- Auf Ebene 3 sind in 105 Flowchart-Diagrammen ganz detailliert die einzelnen Prozessaktivitäten sowie die Prozess-Schnittstellen dargestellt.
- Das Prozessmodell kann über Hyperlinks navigiert werden: Per Klick können Sie detailliertere Ansichten öffnen („Drill-Down“) oder von jedem Prozessdiagramm aus in vorausgehende oder nachfolgende Prozesse springen.

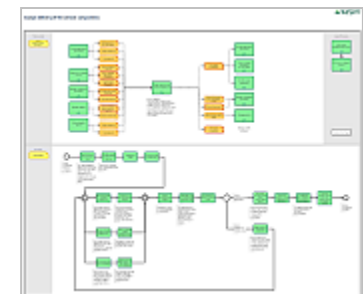
Die Abbildungen auf den folgenden Seiten sind Vektor-Grafiken - bitte verwenden Sie die Zoom-Funktion Ihres PDF-Viewers, um die Ansichten der Prozessmodelle zu vergrößern.



**Ebene 1:**  
**Übersicht der YaSM  
Service-Management-  
Prozesse**



**Ebene 2:**  
**YaSM-Hauptprozesse**



**Ebene 3:**  
**YaSM-Sub-Prozesse**

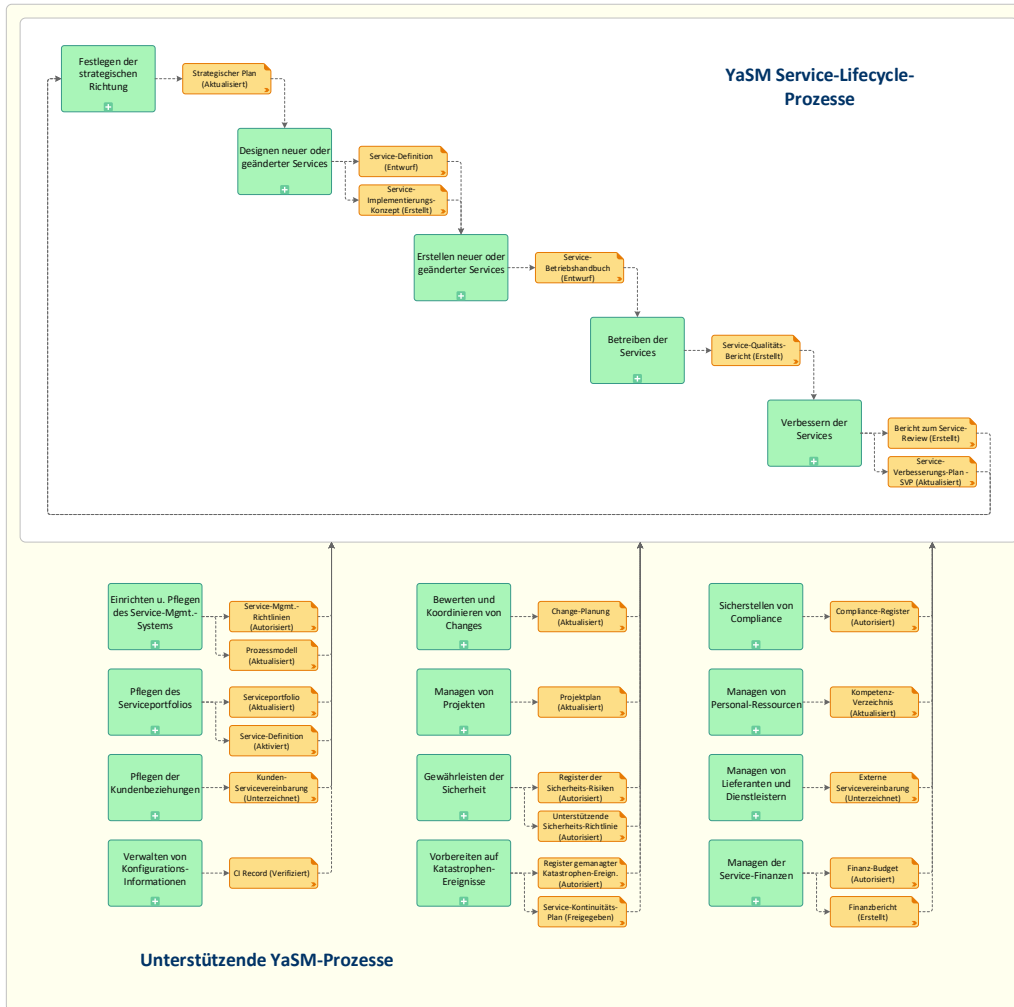
# Ebene 1: Die YaSM Service-Management-Prozesse



Übersicht: YaSM Service-Management-Prozesse

YaSM®

Vergrößern mit der Zoom-Funktion des PDF-Viewers!



Zurück zur Startseite

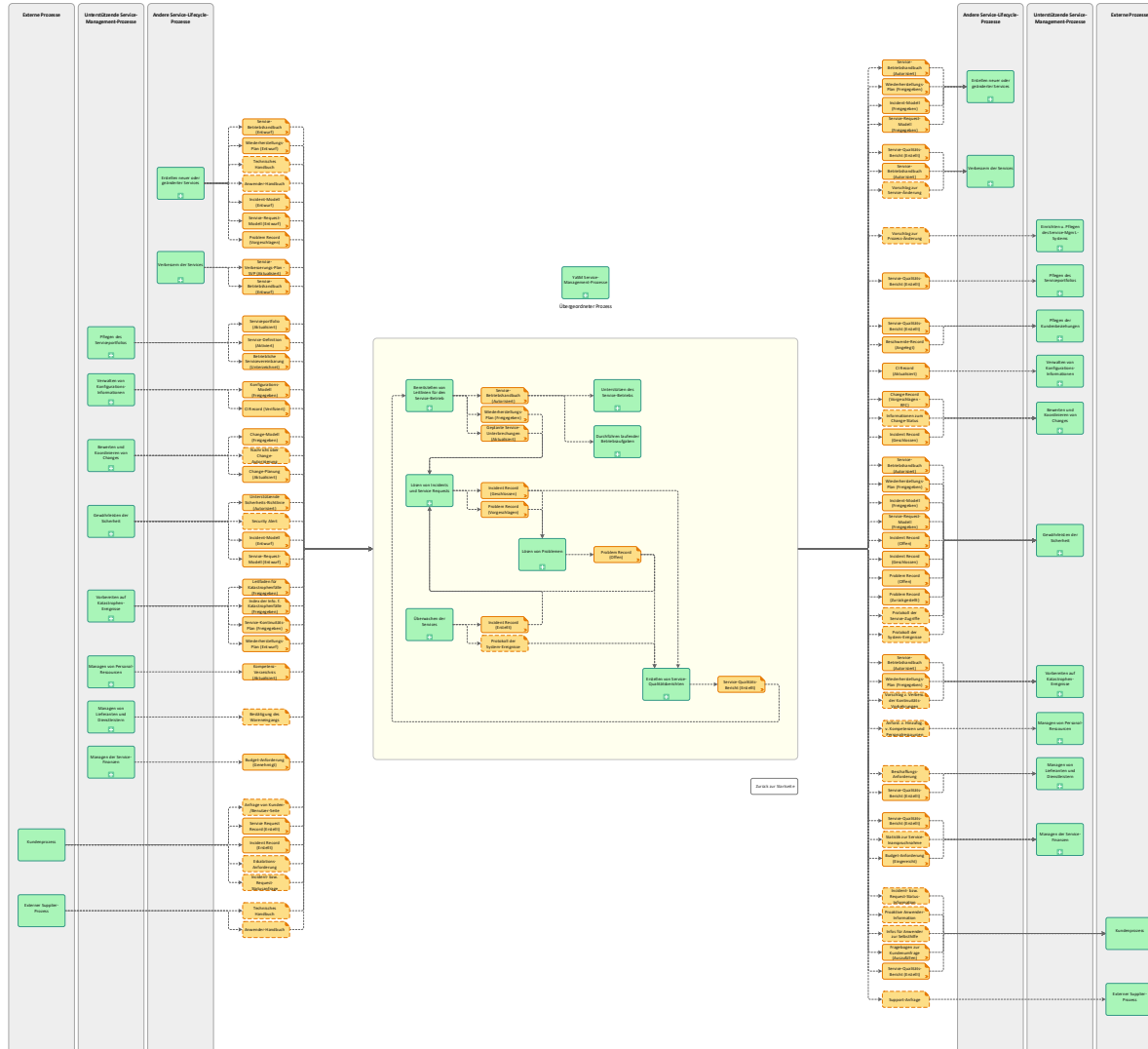
YaSM Top-Level-Diagramm. Die YaSM Service-Management-Prozesse auf einen Blick.

# Ebene 2: „Betreiben der Services“



Übersicht: Betreiben der Services

YaSM



Vergrößern mit der Zoom-Funktion des PDF-Viewers!

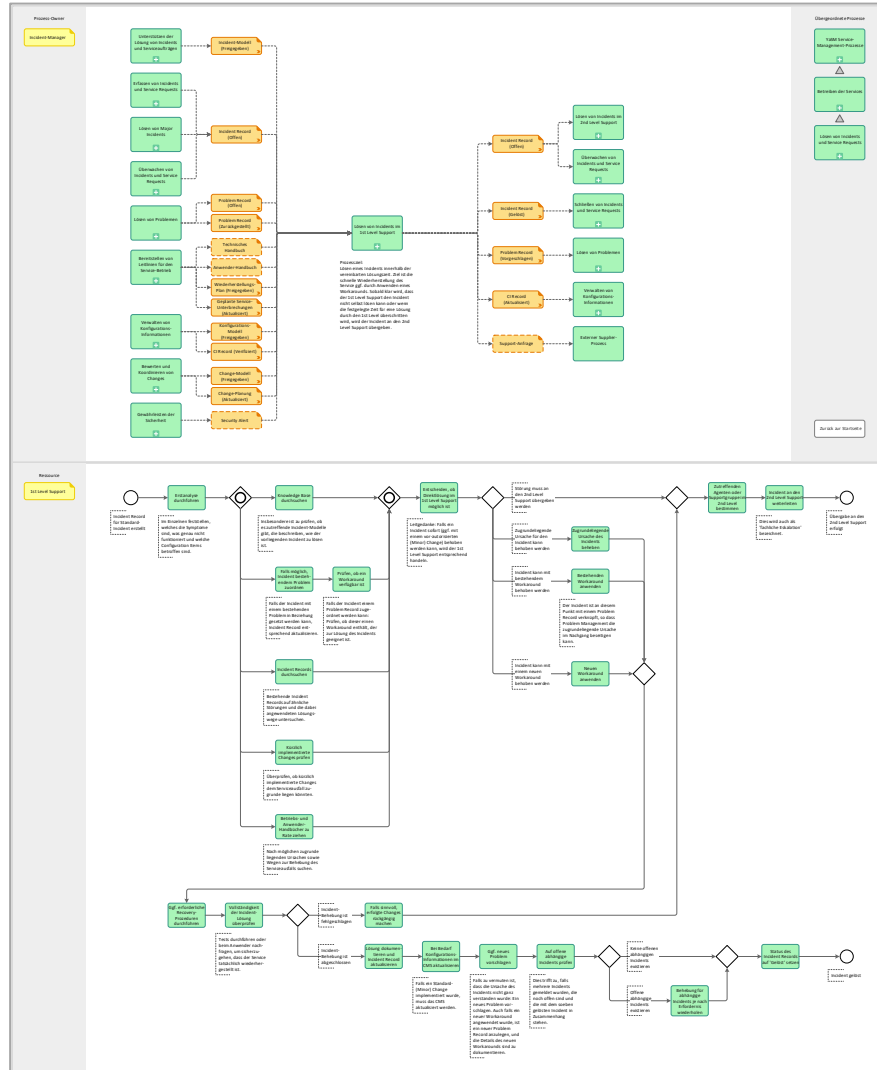
YaSM-Hauptprozesse.  
Es gibt insgesamt 19 Prozessmodelle dieses Typs auf Detailebene 2.

# Ebene 3: „Lösen von Incidents im 1st Level Support“



Lösen von Incidents im 1st Level Support

YaSM



Vergrößern mit der Zoom-Funktion des PDF-Viewers!

YaSM-Sub-Prozesse.  
Es gibt insgesamt 105 Prozessmodelle dieses Typs auf Detailebene 3.

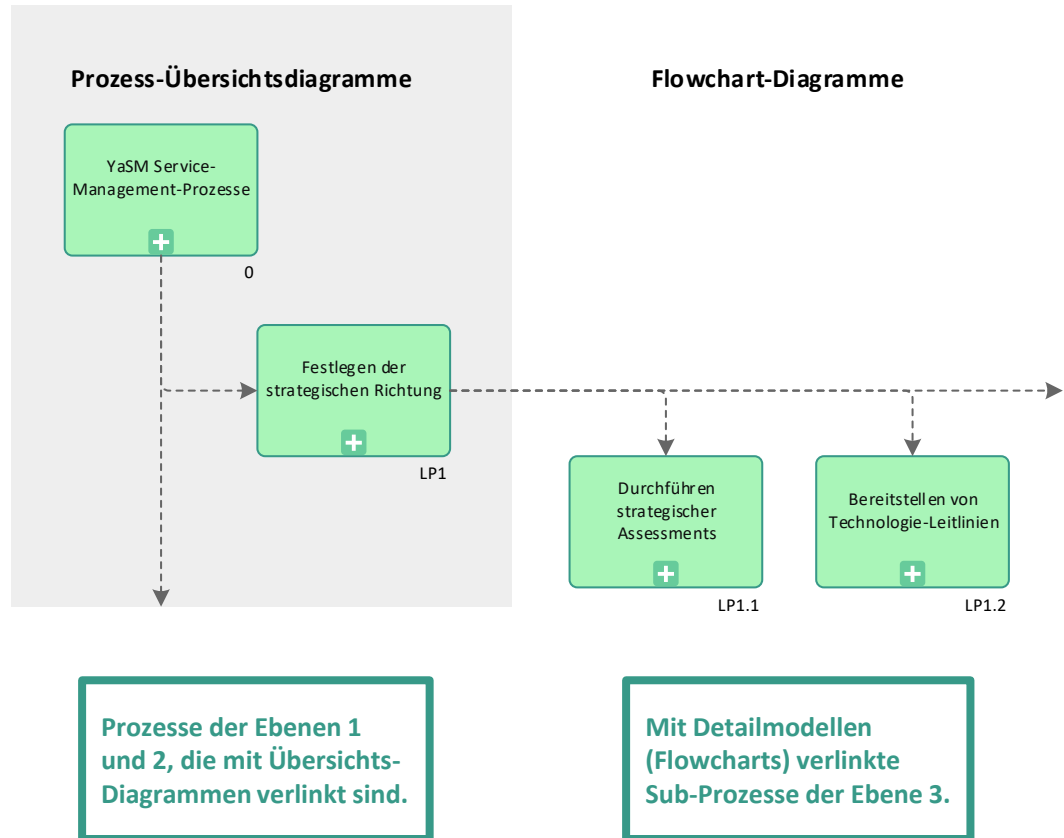


## Die YaSM®-Prozesslandkarte deckt die YaSM Service-Management-Prozesse komplett ab.

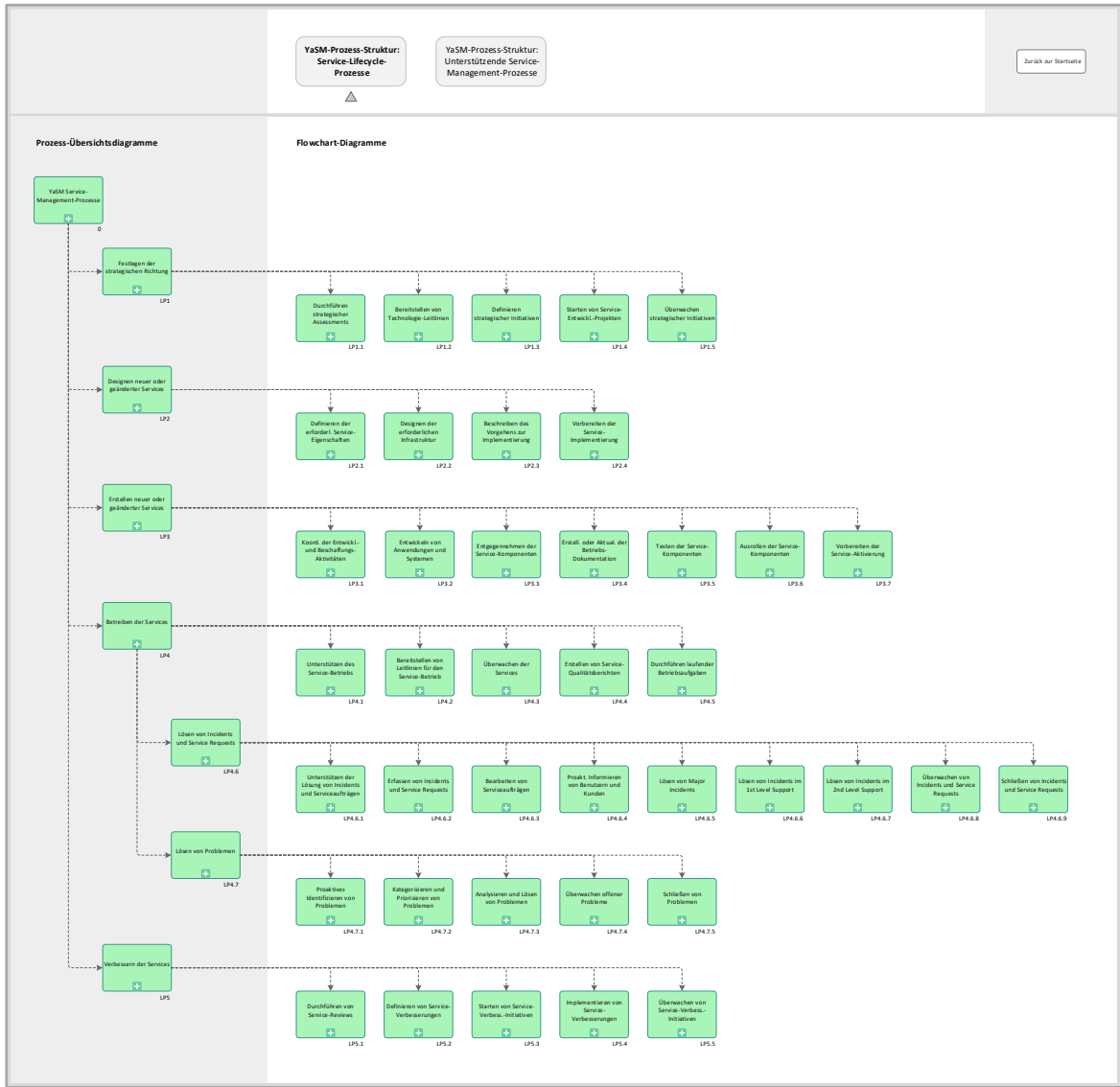
- Auf den folgenden Seiten erhalten Sie eine komplette Übersicht zur Prozess-Hierarchie der YaSM®-Prozesslandkarte.
- Jeder der Prozesse auf den Detailebenen 1 und 2 wird durch ein Prozess-Übersichtsmodell repräsentiert (siehe Beispiel auf Seite 5).
- Jeder Sub-Prozess auf Detailebene 3 wird durch ein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

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

## Ausschnitt: Prozess-Struktur



# YaSM Prozess-Struktur: Service-Lifecycle-Prozesse



Vergrößern mit der Zoom-Funktion des PDF-Viewers!

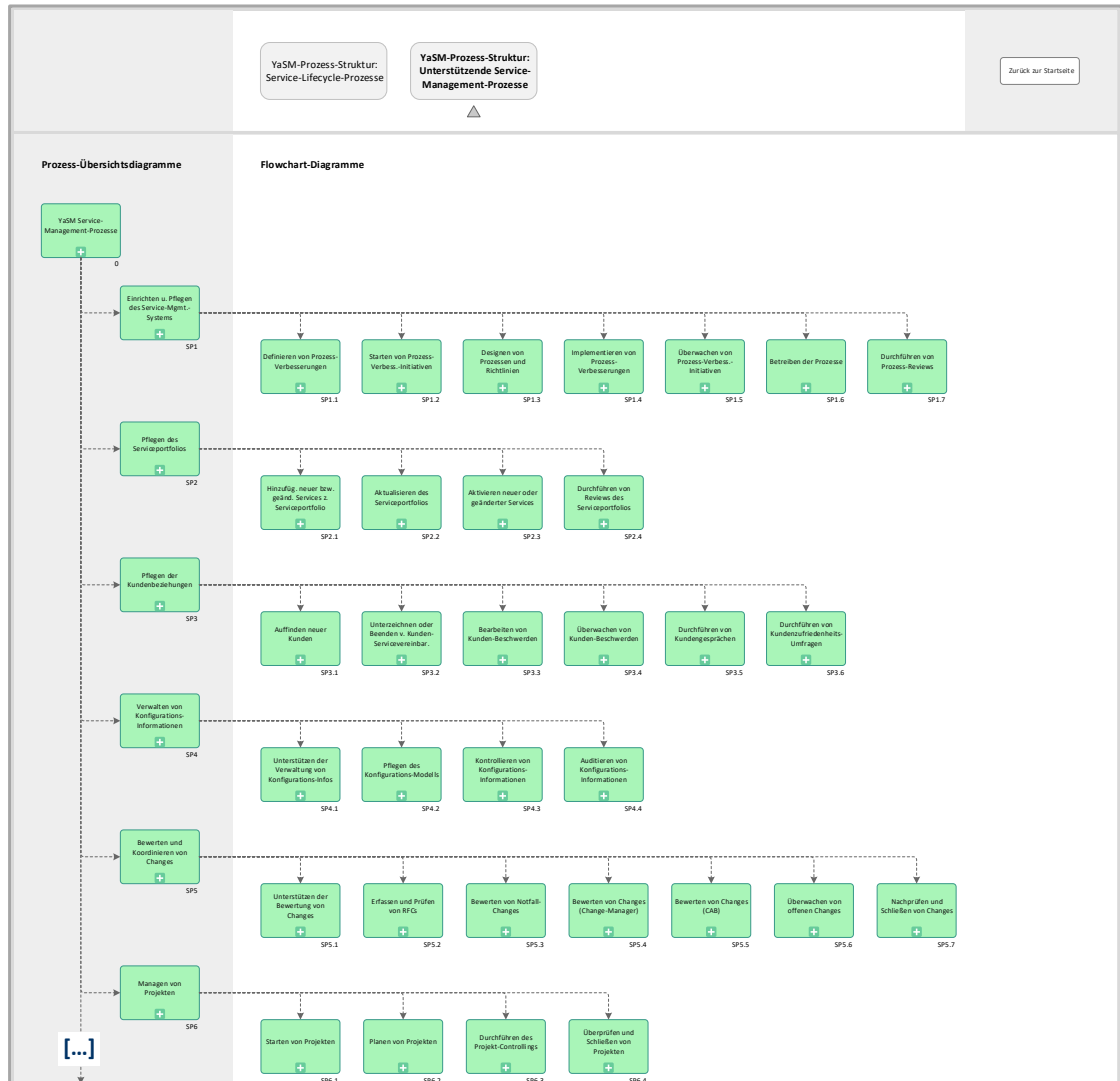
Service-Lifecycle-Prozesse.



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



Vergrößern mit der Zoom-Funktion des PDF-Viewers!

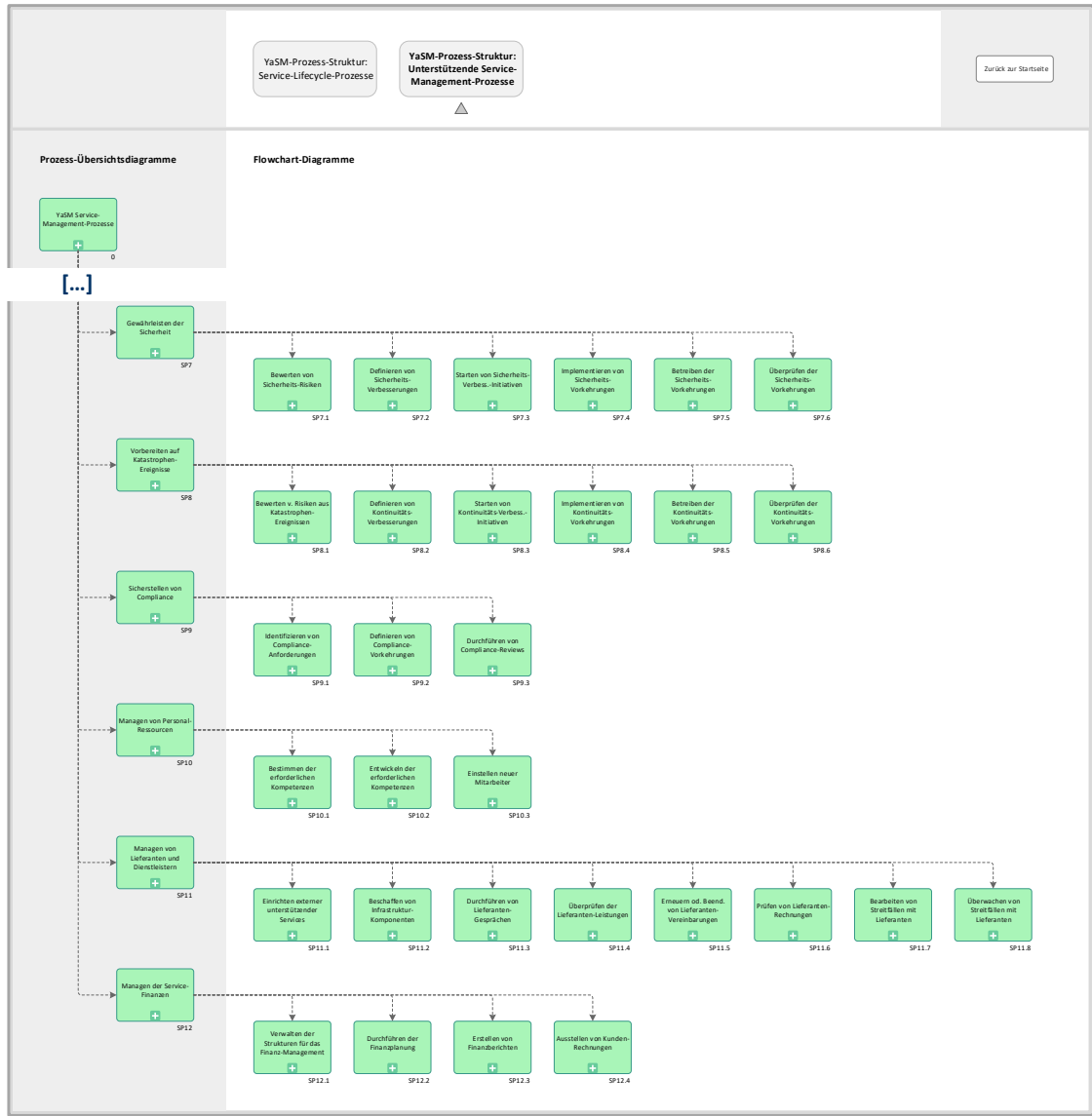


Unterstützende Service-Management-Prozesse [1/2].

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



Vergrößern mit der Zoom-Funktion des PDF-Viewers!

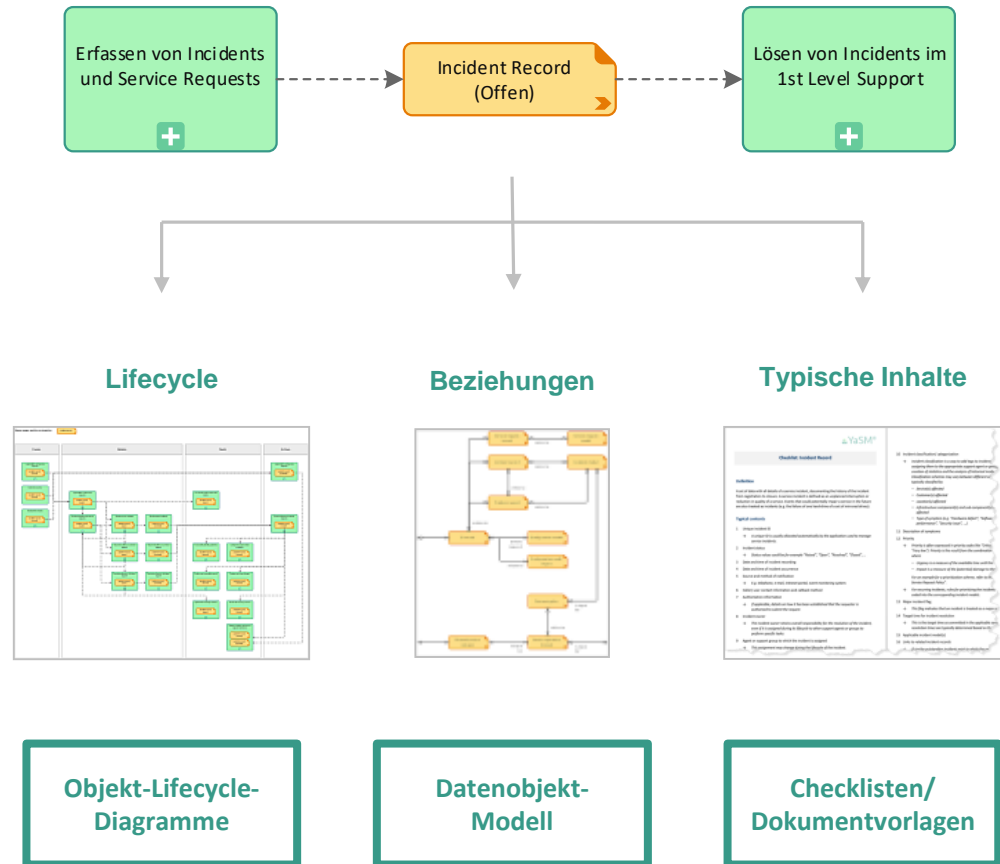


Unterstützende Service-Management-Prozesse [2/2].



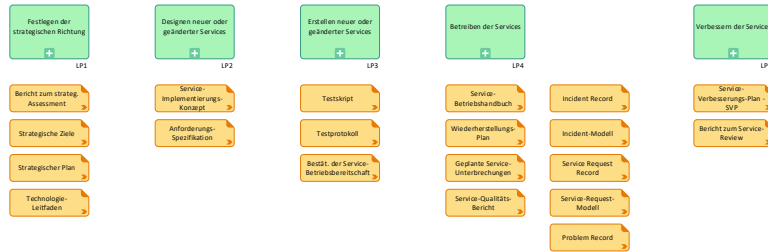
Die YaSM-Prozesse benötigen Inputs und erzeugen Outputs, typischer Weise in der Form von Dokumenten oder Records.

- Die Dokumente und Records werden in der YaSM®-Prozesslandkarte mit Hilfe von “YaSM-Datenobjekt“-Shapes 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, und wie sich deren Status im Verlauf ihres Lebenszyklus ändert.
- 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).

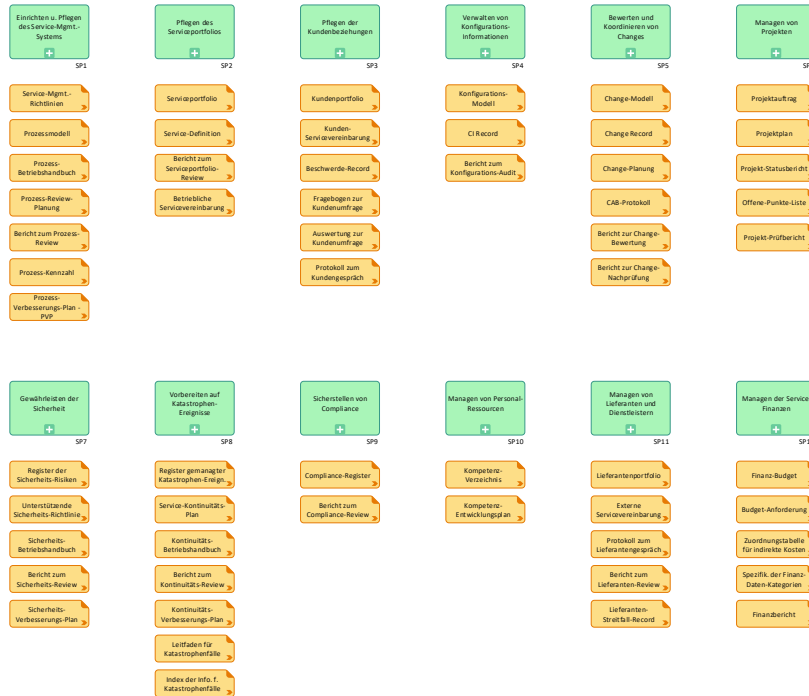




## YaSM-Datenobjekte zu Service-Lifecycle-Prozessen

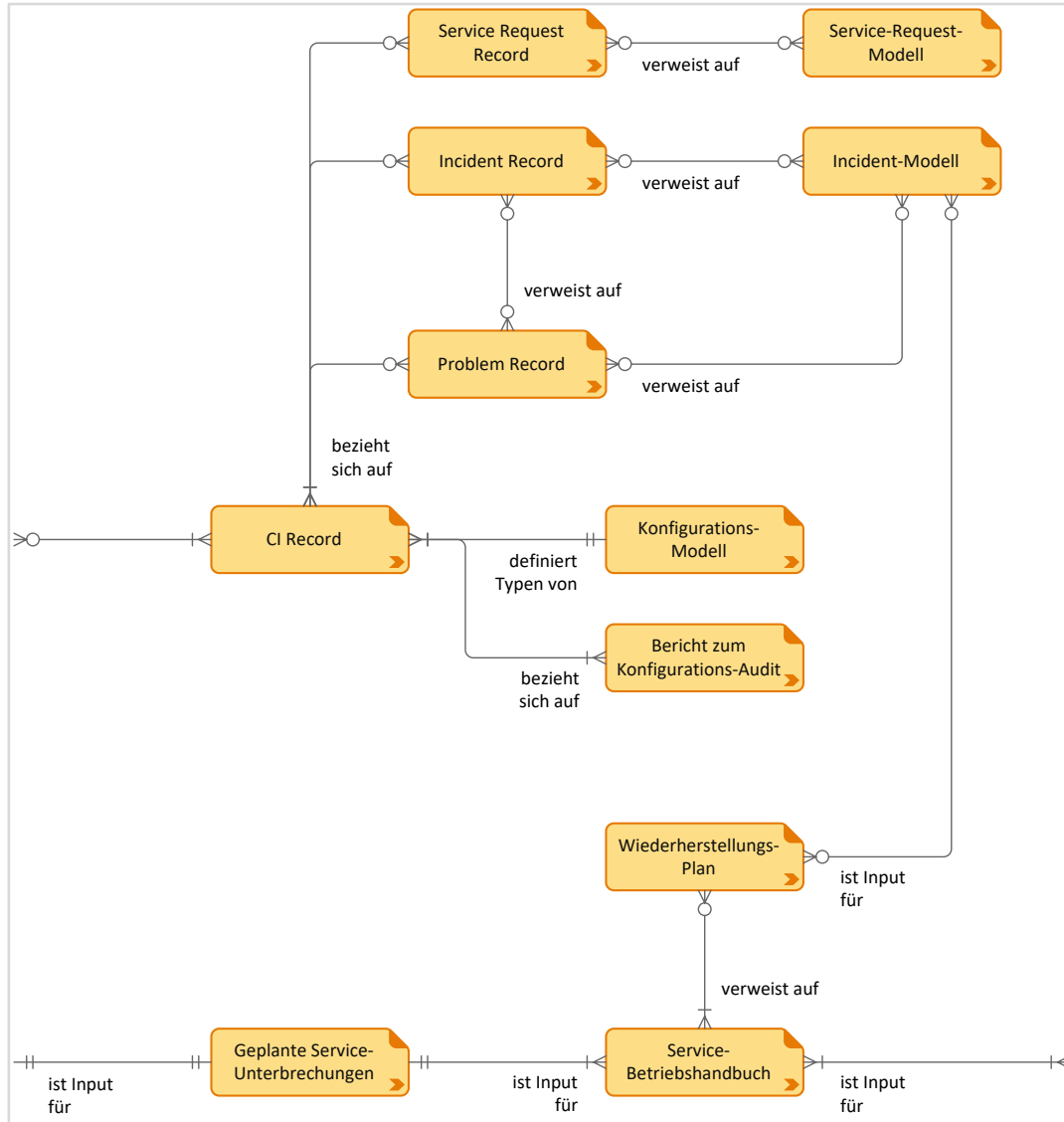
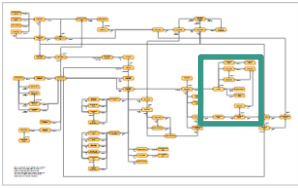


## YaSM-Datenobjekte zu unterstützenden Service-Management-Prozessen



Vergrößern mit der Zoom-Funktion des PDF-Viewers!

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



Vergrößern mit der Zoom-Funktion des PDF-Viewers!

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

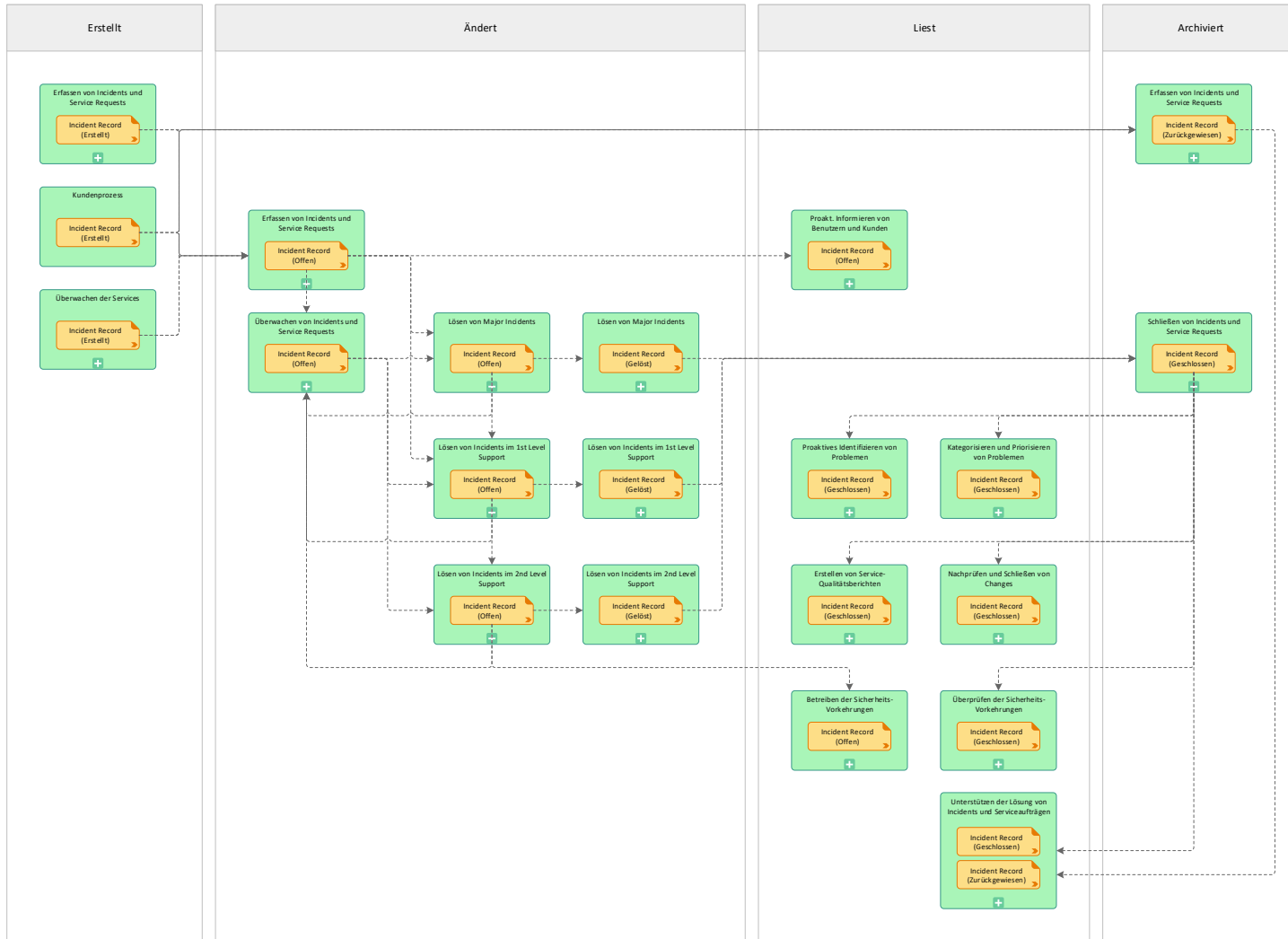
# YaSM Objekt-Lifecycle-Diagramm: „Incident Record“



Master-Objekt und Link zur Checkliste:



Vergrößern mit der Zoom-Funktion des PDF-Viewers!



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 oder mehreren Teams zugewiesen werden.
- 10 Incident-Klassifizierung bzw. -Kategorisierung
  - Die Klassifizierung von Incidents ist eine Möglichkeit, Incidents in Kategorien einzuteilen. Dies erleichtert zum einen ihre Zuordnung zu den Mitarbeitern bzw. -Teams und zum anderen die Erstellung von Trend- und Root-Cause-Analyse aufgetretener Incidents.
  - Das verwendete Klassifikationsschema kann je nach Organisation unterschiedlich 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) und Konfigurationselemente
    - Art von Symptom (z.B. „Hardware-Fehler“, „Software-Fehler“, „Performance-Problem“, „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
    - Auswirkung den (potentiellen) Schaden für das Unternehmen
 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 eingestuft wird.

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



YaSM\_RACI\_Matrix.xls [Compatibility Mode] - Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF							
1	Die YaSM®-Prozesslandkarte																																						
2	<b>RACI-Matrix</b>																																						
3	<a href="#">Zur Legende: Hier klicken.</a>																																						
	<b>YaSM-Prozesse</b>		<b>YaSM-Rollen</b>																																				
			1st Level Support	2nd Level Support	Anwenders- / System-Entwickler	Bearbeitungsgruppe für Serviceaufträge	Betriebs-Manager (Operations-Manager)	Change Advisory Board (CAB)	Change-Manager	Change-Owner (Change-Verantwortlicher)	Compliance-Manager	Configuration-Manager	Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Finanz-Manager	Incident-Manager	Kunde	Kundenbeziehungs-Manager	Major-Incident-Team	Operator	Personal-Manager	Problem-Manager	Projektausschuss	Projekt-Manager	Projekt-Owner (Projekt-Verantwortlicher)	Prozess-Owner (Prozess-Design-Manager)	Service-Design-Manager	Service-Implementierungs-Manager	Service-Kontinuitäts-Manager	Service-Owner (Service-Verantwortlicher)	Serviceportfolio-Manager	Servicestrategie-Manager	Service-Verbesserungs-Manager							
23	LP4	<a href="#">Betreiben der Services</a>																																					
24	LP4.1	<a href="#">Unterstützen des Service-Betriebs</a>									AR									R													R						
25	LP4.2	<a href="#">Bereitstellen von Leitlinien für den Service-Betrieb</a>									AR																							R					
26	LP4.3	<a href="#">Überwachen der Services</a>									A										R																		
27	LP4.4	<a href="#">Erstellen von Service-Qualitätsberichten</a>									A										R														R				
28	LP4.5	<a href="#">Durchführen laufender Betriebsaufgaben</a>									A										R																		
29	LP4.6	<a href="#">Lösen von Incidents und Service Requests</a>																																					
30	LP4.6.1	<a href="#">Unterstützen der Lösung von Incidents und Serviceaufträgen</a>																																		R			
31	LP4.6.2	<a href="#">Erfassen von Incidents und Service Requests</a>									R																									A			
32	LP4.6.3	<a href="#">Bearbeiten von Serviceaufträgen</a>									R																									A			
33	LP4.6.4	<a href="#">Proaktiv Informieren von Benutzern und Kunden</a>									R																									A			
34	LP4.6.5	<a href="#">Lösen von Major Incidents</a>																																			A		
35	LP4.6.6	<a href="#">Lösen von Incidents im 1st Level Support</a>																																			A		
36	LP4.6.7	<a href="#">Lösen von Incidents im 2nd Level Support</a>																																			A		
37	LP4.6.8	<a href="#">Überwachen von Incidents und Service Requests</a>																																				A	
38	LP4.6.9	<a href="#">Schließen von Incidents und Service Requests</a>																																				A	
39	LP4.7	<a href="#">Lösen von Problemen</a>																																				A	
40	LP4.7.1	<a href="#">Proaktives Identifizieren von Problemen</a>																																				AR	
41	LP4.7.2	<a href="#">Kategorisieren und Priorisieren von Problemen</a>																																				AR	
42	LP4.7.3	<a href="#">Analysieren und Lösen von Problemen</a>																																				AR	
43	LP4.7.4	<a href="#">Überwachen offener Probleme</a>																																				AR	
44	LP4.7.5																																					AR	

Prozessdiagramme lassen sich direkt aus der Matrix per Mausklick öffnen.

Prozessziel: Lösen eines Incidents innerhalb der vereinbarten Lösungszeit. Ziel ist die schnelle Wiederherstellung des Service ggf. durch Anwenden eines Workarounds. Sobald klar wird, dass der 1st Level Support den Incident nicht selbst lösen kann oder wenn die festgelegte Zeit für eine Lösung durch den 1st Level überschritten wird, wird der Incident an den 2nd Level Support übergeben.

Pop-up-Fenster zeigen die Prozessziele an.





## IT Process Maps GbR

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



Schönauer Str. 57  
88131 Lindau (Bodensee)  
Deutschland

Tel. +49 8382 2809303  
Fax +49 8382 2809305  
E-Mail: [info@yasm.com](mailto:info@yasm.com)

[it-processmaps.com](http://it-processmaps.com) | [yasm.com](http://yasm.com)

Mitglied im itSMF

© IT Process Maps GbR, 2018

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

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