Die YaSM®-Prozesslandkarte

RACI-Matrix

Zur Legende: Hier klicken.

YaSM-Rollen

YaSM-Prozesse		1st Level Support	2nd Level Support	Anwendungs-/ 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-Verantwortlicher)	Service-Design-Manager	Service-Implementierungs-Manager	Service-Kontinuitäts-Manager	Service-Owner (Service-Verantwortlicher)	Serviceportfolio-Manager	Servicestrategie-Manager	Service-Verbesserungs-Manager	Sicherheits-Manager	SMS-Manager	Steuerungsgremium	Supplier-Manager	Technischer Fachexperte	Test-Manager
LP1	Festlegen der strategischen Richtung																																		
LP1.1	Durchführen strategischer Assessments																												R	AR			R		
LP1.2	Bereitstellen von Technologie-Leitlinien																													AR			R	R	
LP1.3	Definieren strategischer Initiativen																													AR			R		
LP1.4	Starten von Service-Entwickl.-Projekten																											R		AR					
LP1.5	Überwachen strategischer Initiativen																													AR					
LP2	Designen neuer oder geänderter Services																																		
LP2.1	Definieren der erforderl. Service-Eigenschaften									R			R											AR		R	R	R			R		R		
LP2.2	Designen der erforderlichen Infrastruktur									R													R	AR		R	R			R			R	
LP2.3	Beschreiben des Vorgehens zur Implementierung																							AR			R							R	
LP2.4	Vorbereiten der Service-Implementierung																							AR			R							R	
LP3	Erstellen neuer oder geänderter Services																																		
LP3.1	Koord. der Entwickl.- und Beschaffungs-Aktivitäten																								AR										
LP3.2	Entwickeln von Anwendungen und Systemen			AR																															
LP3.3	Entgegennehmen der Service-Komponenten																								A										R
LP3.4	Erstell. oder Aktual. der Betriebs-Dokumentation																								AR		R							R	
LP3.5	Testen der Service-Komponenten														R			R							A										R
LP3.6	Ausrollen der Service-Komponenten																	R							AR										
LP3.7	Vorbereiten der Service-Aktivierung																								AR										
LP4	Betreiben der Services																																		
LP4.1	Unterstützen des Service-Betriebs					AR												R									R						R	
LP4.2	Bereitstellen von Leitlinien für den Service-Betrieb					AR																					R						R	
LP4.3	Überwachen der Services					A												R																
LP4.4	Erstellen von Service-Qualitätsberichten					A												R									R							
LP4.5	Durchführen laufender Betriebsaufgaben					A												R																
LP4.6	Lösen von Incidents und Service Requests																																		
LP4.6.1	Unterstützen der Lösung von Incidents und Serviceaufträgen													AR														R						R	
LP4.6.2	Erfassen von Incidents und Service Requests	R												A																					
LP4.6.3	Bearbeiten von Serviceaufträgen	R			R									A																					
LP4.6.4	Proakt. Informieren von Benutzern und Kunden	R												A																					
LP4.6.5	Lösen von Major Incidents	R									R			AR			R																		
LP4.6.6	Lösen von Incidents im 1st Level Support	R												A																					
LP4.6.7	Lösen von Incidents im 2nd Level Support		R								R			A																				R	
LP4.6.8	Überwachen von Incidents und Service Requests	R												AR																					
LP4.6.9	Schließen von Incidents und Service Requests	R												A																					
LP4.7	Lösen von Problemen																																		
LP4.7.1	Proaktives Identifizieren von Problemen																		AR																
LP4.7.2	Kategorisieren und Priorisieren von Problemen																		AR																
LP4.7.3	Analysieren und Lösen von Problemen																		AR									R						R	
LP4.7.4	Überwachen offener Probleme																		AR																
LP4.7.5	Schließen von Problemen																		AR																
LP5	Verbessern der Services																																		
LP5.1	Durchführen von Service-Reviews														R	R												R		AR					
LP5.2	Definieren von Service-Verbesserungen									R																	R	R		AR	R			R	
LP5.3	Starten von Service-Verbess.-Initiativen																											R		AR					
LP5.4	Implementieren von Service-Verbesserungen																	R										R		AR				R	
LP5.5	Überwachen von Service-Verbess.-Initiativen																													AR					
SP1	Einrichten u. Pflegen des Service-Mgmt.-Systems																																		
SP1.1	Definieren von Prozess-Verbesserungen									R													R				R				R	AR		R	
SP1.2	Starten von Prozess-Verbess.-Initiativen																						R									AR		R	
SP1.3	Designen von Prozessen und Richtlinien									R													R								R	AR			
SP1.4	Implementieren von Prozess-Verbesserungen																	R					R									AR		R	
SP1.5	Überwachen von Prozess-Verbess.-Initiativen																															AR			
SP1.6	Betreiben der Prozesse																	R					R									A			
SP1.7	Durchführen von Prozess-Reviews																															AR			
SP2	Pflegen des Serviceportfolios																																		
SP2.1	Hinzufüg. neuer bzw. geänd. Services z. Serviceportfolio																												AR						
SP2.2	Aktualisieren des Serviceportfolios																											R	AR						
SP2.3	Aktivieren neuer oder geänderter Services																											R	AR						
SP2.4	Durchführen von Reviews des Serviceportfolios																											R	AR						
SP3	Pflegen der Kundenbeziehungen																																		
SP3.1	Auffinden neuer Kunden															AR																			
SP3.2	Unterzeichnen oder Beenden v. Kunden-Servicevereinbar.														R	AR																			
SP3.3	Bearbeiten von Kunden-Beschwerden															AR																			
SP3.4	Überwachen von Kunden-Beschwerden															AR																			
SP3.5	Durchführen von Kundengesprächen														R	AR																			
SP3.6	Durchführen von Kundenzufriedenheits-Umfragen														R	AR																			
SP4	Verwalten von Konfigurations-Informationen																																		
SP4.1	Unterstützen der Verwaltung von Konfigurations-Infos										AR																									
SP4.2	Pflegen des Konfigurations-Modells										AR																									
SP4.3	Kontrollieren von Konfigurations-Informationen										AR																									
SP4.4	Auditieren von Konfigurations-Informationen										AR																									
SP5	Bewerten und Koordinieren von Changes																																		
SP5.1	Unterstützen der Bewertung von Changes						R	AR																											
SP5.2	Erfassen und Prüfen von RFCs							AR	R																										
SP5.3	Bewerten von Notfall-Changes							AR				R																							
SP5.4	Bewerten von Changes (Change-Manager)							AR			R																								
SP5.5	Bewerten von Changes (CAB)						R	AR			R																								
SP5.6	Überwachen von offenen Changes							AR																											
SP5.7	Nachprüfen und Schließen von Changes						R	AR	R																										
SP6	Managen von Projekten																																		
SP6.1	Starten von Projekten																			R	AR	R													
SP6.2	Planen von Projekten																			R	AR	R													
SP6.3	Durchführen des Projekt-Controllings																			R	AR	R													
SP6.4	Überprüfen und Schließen von Projekten																			R	AR	R													
SP7	Gewährleisten der Sicherheit																																		
SP7.1	Bewerten von Sicherheits-Risiken																						R					R			AR				
SP7.2	Definieren von Sicherheits-Verbesserungen									R																	R				AR				
SP7.3	Starten von Sicherheits-Verbess.-Initiativen																														AR				
SP7.4	Implementieren von Sicherheits-Vorkehrungen																	R													AR			R	
SP7.5	Betreiben der Sicherheits-Vorkehrungen																	R													AR				
SP7.6	Überprüfen der Sicherheits-Vorkehrungen																														AR				
SP8	Vorbereiten auf Katastrophen-Ereignisse																																		
SP8.1	Bewerten v. Risiken aus Katastrophen-Ereignissen																						R				AR	R							
SP8.2	Definieren von Kontinuitäts-Verbesserungen									R																	AR				R				
SP8.3	Starten von Kontinuitäts-Verbess.-Initiativen																										AR								
SP8.4	Implementieren von Kontinuitäts-Vorkehrungen																	R									AR							R	
SP8.5	Betreiben der Kontinuitäts-Vorkehrungen																	R									AR								
SP8.6	Überprüfen der Kontinuitäts-Vorkehrungen																										AR								
SP9	Sicherstellen von Compliance																																		
SP9.1	Identifizieren von Compliance-Anforderungen									AR																									
SP9.2	Definieren von Compliance-Vorkehrungen									AR																									
SP9.3	Durchführen von Compliance-Reviews									AR																									
SP10	Managen von Personal-Ressourcen																																		
SP10.1	Bestimmen der erforderlichen Kompetenzen																		AR																
SP10.2	Entwickeln der erforderlichen Kompetenzen																		AR																
SP10.3	Einstellen neuer Mitarbeiter																		AR																
SP11	Managen von Lieferanten und Dienstleistern																																		
SP11.1	Einrichten externer unterstützender Services												R																					AR	
SP11.2	Beschaffen von Infrastruktur-Komponenten												R																					AR	
SP11.3	Durchführen von Lieferanten-Gesprächen																																	AR	
SP11.4	Überprüfen der Lieferanten-Leistungen																																	AR	
SP11.5	Erneuern od. Beend. von Lieferanten-Vereinbarungen																																	AR	
SP11.6	Prüfen von Lieferanten-Rechnungen																																	AR	
SP11.7	Bearbeiten von Streitfällen mit Lieferanten																																	AR	
SP11.8	Überwachen von Streitfällen mit Lieferanten																																	AR	
SP12	Managen der Service-Finanzen																																		
SP12.1	Verwalten der Strukturen für das Finanz-Management													AR																					
SP12.2	Durchführen der Finanzplanung													AR																			R		
SP12.3	Erstellen von Finanzberichten													AR																					
SP12.4	Ausstellen von Kunden-Rechnungen													AR																					

Die YaSM®-Prozesslandkarte:

Das komplette YaSM-Prozessmodell für Ihr Service-Management- oder ISO 20000-Vorhaben: In Microsoft Visio® oder ARIS™.

Aus der YaSM®-Prozesslandkarte:

„YaSM-RACI-Matrix"

Mehr dazu im YaSM-Wiki unter: yasm.com/wiki/de/index.php/YaSM_RACI-Matrix

Online-Demo, Webseminare und Informationen:

yasm.com

info@yasm.com | Tel.: +49 8382 2809303

© IT Process Maps GbR