

Ein ausführbares Modell der ITIL-Prozesse

Ein ausführbares Referenzmodell systematisch aus den Dokumenten abgeleitet

Dr. Albert Fleischmann
Vorstand
jCOM1 AG,



- RPM Projekt
 - Ziele
 - Vorgehensweise: Von den Dokumenten zum Modell

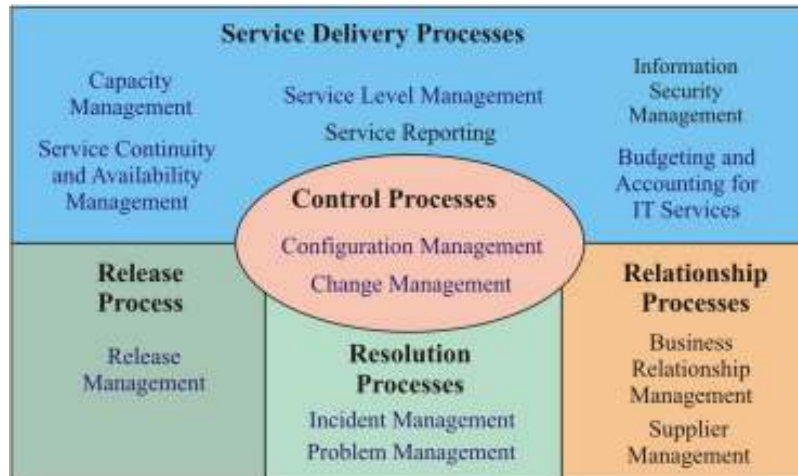
- Subjektorientiertes ausführbares Referenzmodell
 - Modellierungsmethode
 - Automatisches Testen
 - Automatisch abgeleiteter Workflow

ISO20k-RPM Merkmale



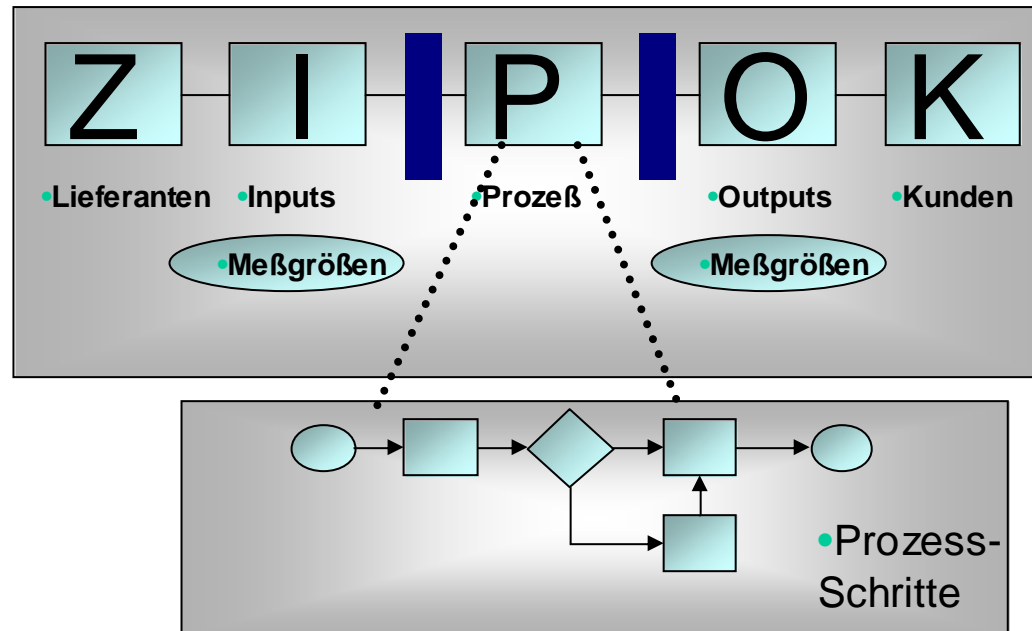
- Das Referenz-Prozess-Modell (ISO20k-RPM) erfüllt die Anforderungen der Norm ISO20000. Dies wird anhand der Checkliste BIP0015 durch einen akkreditierten Zertifizierer im Rahmen einer Systemanalyse bestätigt.
- Durch die Einbettung standardisierter ITIL V3 Prozesse werden Prozessketten definiert, die im Rahmen der Leistungserbringung Nahtstellen (statt Schnittstellen) und Wechselwirkungen berücksichtigen
- Durch die Verknüpfung mit den Kriterien der BIP0015 kann das ISO20k-RPM beispielhafte Lösungsansätze bieten, sollten Defizite bei Audits identifiziert werden.

ISO20k-RPM Merkmale



- Eine kundenspezifische Auswahl von Prozessen des ISO20k-RPM kann in vorhandene Prozessmodelle eingebunden werden. Weitere Standards wie SAP, Trouble-Ticket-Systeme, usw. sind integrierbar.
- ISO20k-RPM ist ein subjektorientiertes Prozessmodell, dadurch für Prozessnutzer leicht verständlich.
- ISO20k-RPM ist ablauffähig, d.h. Prozessbeteiligte können den Ablauf durchspielen und somit validieren, es kann zu Schulungszwecken genutzt werden.
- ISO20k-RPM kann mit Simulationsdaten arbeiten und erleichtert in Angebotsphasen die Ressourcen-Kalkulation.
- ISO20k-RPM ist ein Workflow-Modell und kann als Produktionssystem eingesetzt werden.

Z I P O K – die Basis des ISO20k-RPM

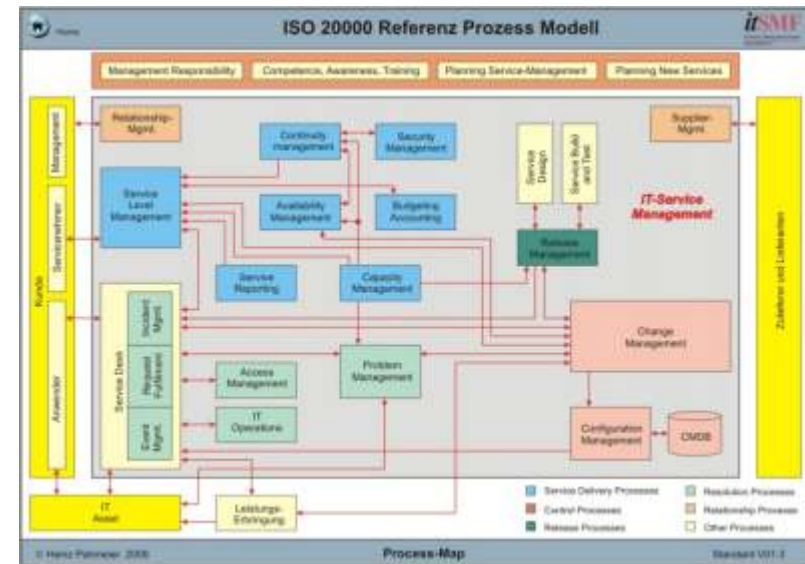


- Alle Prozesse des Referenz Prozess Modells bilden eine Einheit. Die Wechselwirkungen zwischen den einzelnen Prozessen werden als Z I P O K identifiziert und in Prozesssteckbriefen dokumentiert.

Modellierung des ISO20k-RPM



- Neben den Wechselwirkungen der Prozesse werden die Anforderungen der Norm ISO20000-1 sowie die Empfehlungen des Regelwerkes ISO20000-2 berücksichtigt. Bei der Konformitätsbeurteilung unterstützt das Checklistentool BIP0015.
- Die ISO20000 Konformität bestätigt ein Zertifizierer im Rahmen einer Systemanalyse.
- Die Prozess-Landkarte berücksichtigt sowohl ITIL V2 als auch ITIL V3



6


- Kundenspezifische
- Auswahl von Prozessen



- Es besteht die Möglichkeit bestehende
- Prozessbeschreibungen zu verändern
 - oder zu importieren
 - (plattform independent)

7

- Subjekt- oder arbeitsplatz-
- orientierte Prozessmodellierung



- Ermöglicht die Beschreibung der
- Geschäftsprozesse aus der Sicht des Benutzers

8

- Validierung der
- Prozesslogik



- Ermöglicht jedem Beteiligten
- die Prozesslogik direkt zu testen

9


- Online
- Schulung



- Möglichkeit der unter-
- nehmensweiten Schulung
- über das Intranet

10


- Simulation



- Simulation unterschiedlicher
- Situationen zur Ermittlung
- der optimalen Lösung

11

- Prozessausführung
- (Workflow)



- Möglichkeit der sofortigen
- Ausführung der Prozesse ohne
- jeglichen Programmieraufwand

12

- ISO20k-RPM Projektplan
- (Ende Q.4 2008)

Kategorie	Phasen											
	Ph1	Ph2	Ph3	Ph4	Ph5	Ph6	Ph7	Ph8	Ph9	Ph10	Ph11	Ph12
1. Projekt-Start	Ph1	Ph2	Ph3	Ph4	Ph5	Ph6	Ph7	Ph8	Ph9	Ph10	Ph11	Ph12
2. Projekt-Planung	Ph1	Ph2	Ph3	Ph4	Ph5	Ph6	Ph7	Ph8	Ph9	Ph10	Ph11	Ph12
3. Projekt-Organisation	Ph1	Ph2	Ph3	Ph4	Ph5	Ph6	Ph7	Ph8	Ph9	Ph10	Ph11	Ph12
4. Projekt-Implementierung	Ph1	Ph2	Ph3	Ph4	Ph5	Ph6	Ph7	Ph8	Ph9	Ph10	Ph11	Ph12
5. Projekt-Evaluation	Ph1	Ph2	Ph3	Ph4	Ph5	Ph6	Ph7	Ph8	Ph9	Ph10	Ph11	Ph12
6. Projekt-Beendigung	Ph1	Ph2	Ph3	Ph4	Ph5	Ph6	Ph7	Ph8	Ph9	Ph10	Ph11	Ph12

- Phasen, Meilensteine,
- Qualitätssicherung

Ein Beispiel für eine Subjektorientierte Prozessbeschreibung

- Ein Benutzer entdeckt eine Störung
- Der Benutzer meldet die Störung dem Service Desk
- Der Service Desk nimmt die Störung vom Anwender entgegen
- Der Service Desk qualifiziert die Störung
- Findet der Service Desk eine Lösung informiert er den Anwender ansonsten leitet er das Ticket an den entsprechenden First Level Service
- Der Anwender erhält vom Anwender entsprechende Informationen
- Der First Level nimmt das Ticket entgegen
- Der First Level Support sucht eine schnelle Lösung
-

Subjektive Sicht: Benutzer

- Ein **Benutzer** entdeckt eine Störung
- Der **Benutzer** meldet die Störung dem Service Desk
-
-
- Findet der Service Desk eine Lösung informiert er den **Anwender** ansonsten leitet er das Ticket an den entsprechenden First Level Service
- Der Service Desk gibt dem **Anwender** entsprechende Informationen
-
-
-

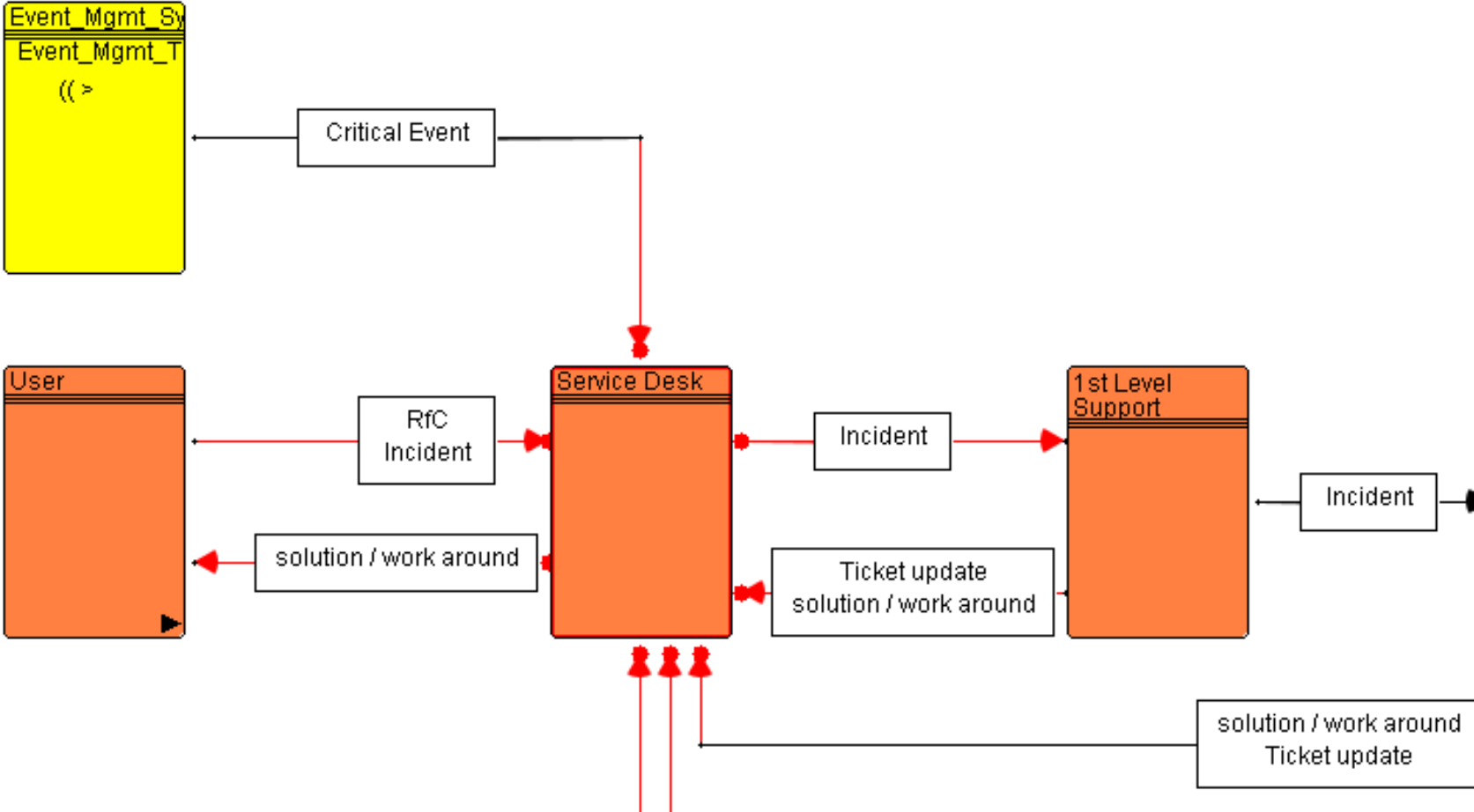
Subjektive Sicht: Service Desk

-
- Der Benutzer meldet die Störung dem **Service Desk**
- Der **Service Desk** nimmt die Störung vom Anwender entgegen
- Der **Service Desk** qualifiziert die Störung
- Findet der **Service Desk** eine Lösung informiert er den Anwender ansonsten leitet er das Ticket an den entsprechenden First Level Service
- Der Service Desk gibt dem Anwender entsprechende Informationen
-
-
-

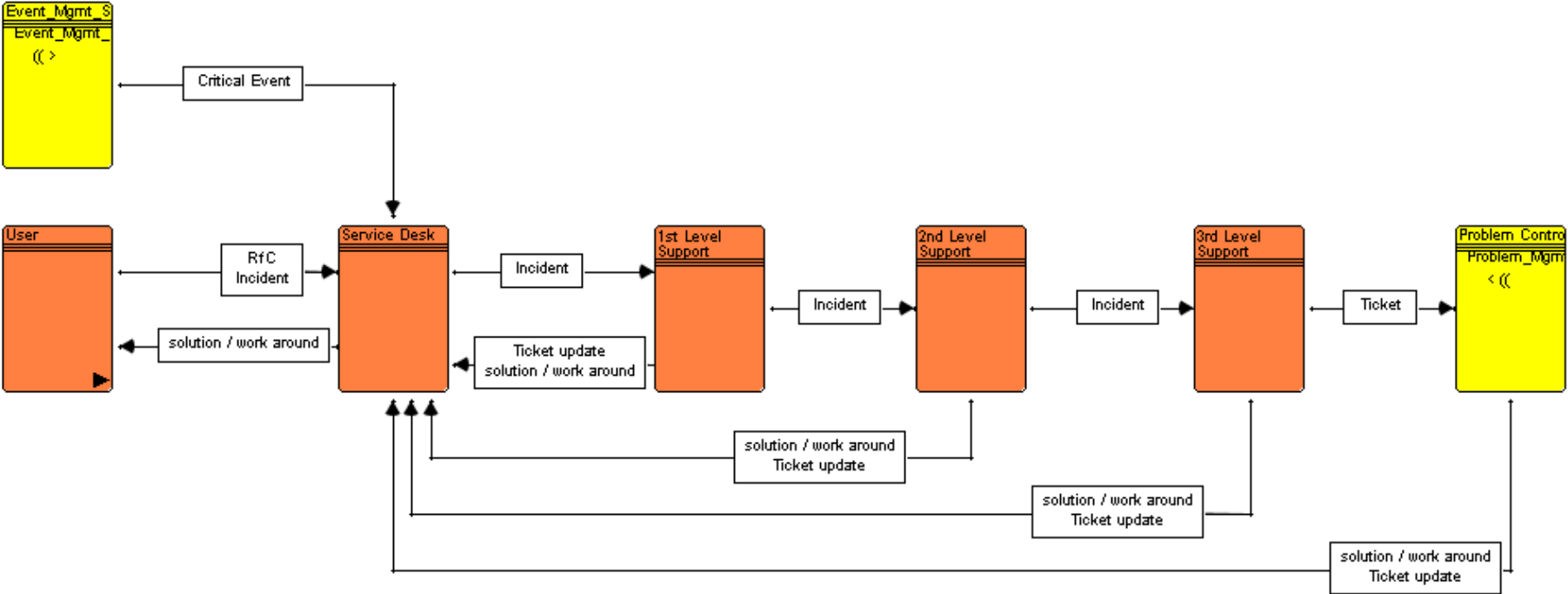
Subjektive Sicht First Level

-
-
-
-
- Findet der Service Desk eine Lösung informiert er den Anwender ansonsten leitet er das Ticket an den entsprechenden **First Level Service**
-
- Der **First Level** nimmt das Ticket entgegen
- Der **First Level** Support sucht eine schnelle Lösung
-

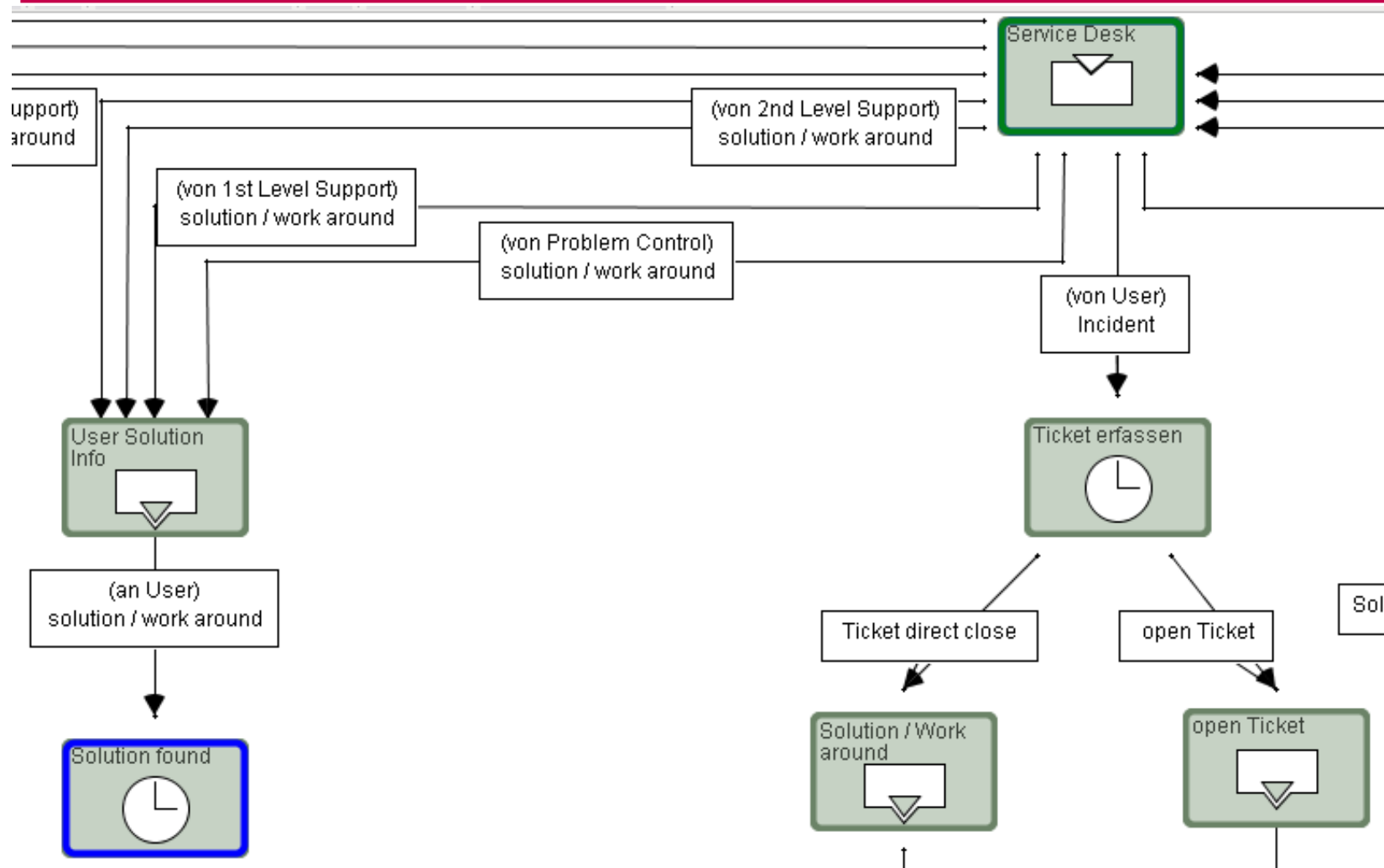
Subjekte in einem vereinfachten Incidentprozess (Auszug)



Subjekte in einem vereinfachten Incidentprozess

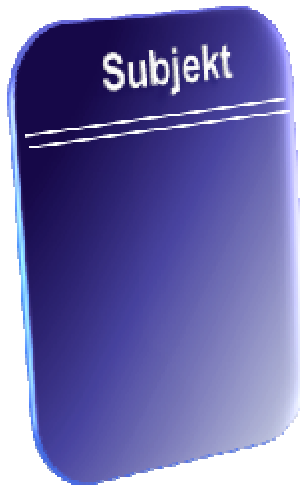


Verhalten des Service Desk (Auszug)

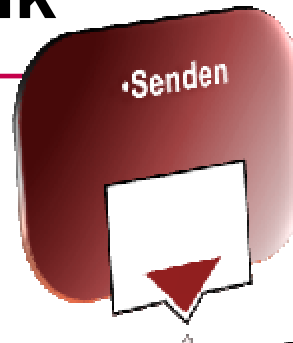


Einfachste Symbolik

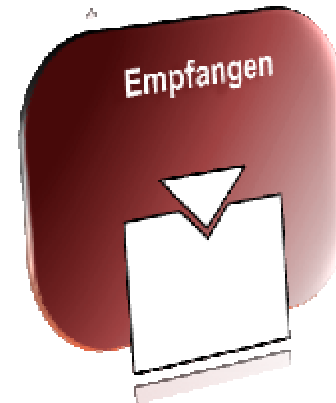
•Subjekt



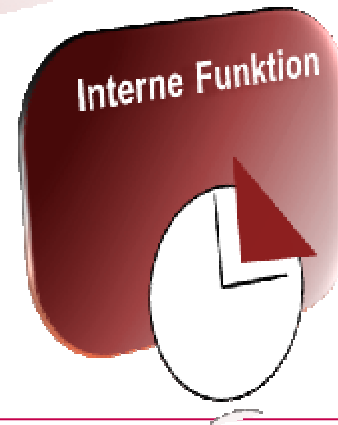
•Senden



•Empfangen



•Interne Funktion



•Nachricht



jLIVE!: Prozesse ausprobieren

http://localhost:8080 - User - Mozilla...

jLIVE!
jCOMI

Prozess: Incident Mgmt

Subjekt: User

Zustand: User

Typ: Funktionszustand

Fortfahren mit...

- Incident detected
- Change request

Navigation icons: back, forward, search, print, refresh.

http://localhost:8080 - User - Mozilla Firefox

jLIVE!
jCOMI

Geschäftsobjekt 'TicketIncident' im Zustand 'ausgefüllt'

Bezeichnung: Ticket

NeuesTicket

Header

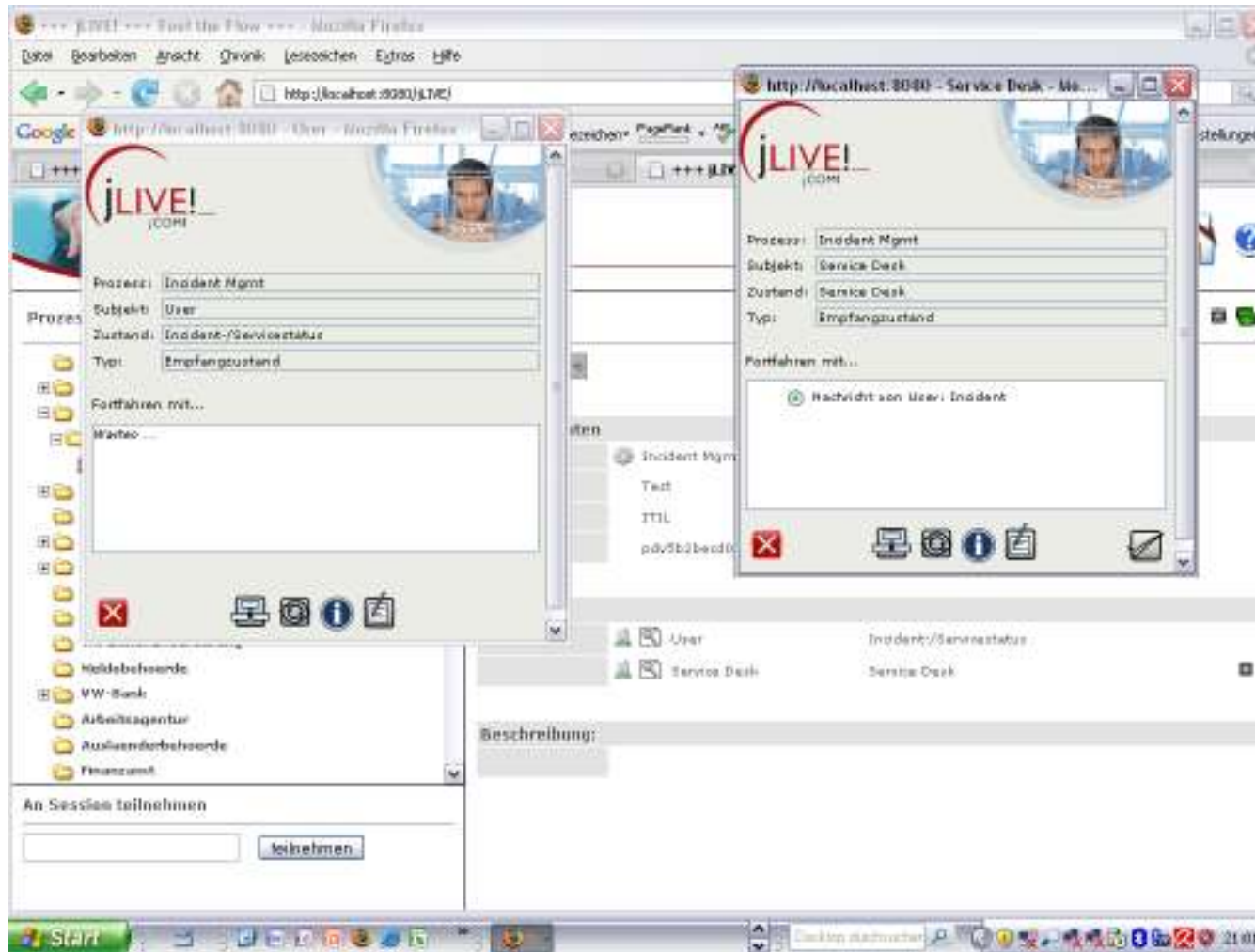
CI-ID: 1234 *

Event: PC leuchtet blau *

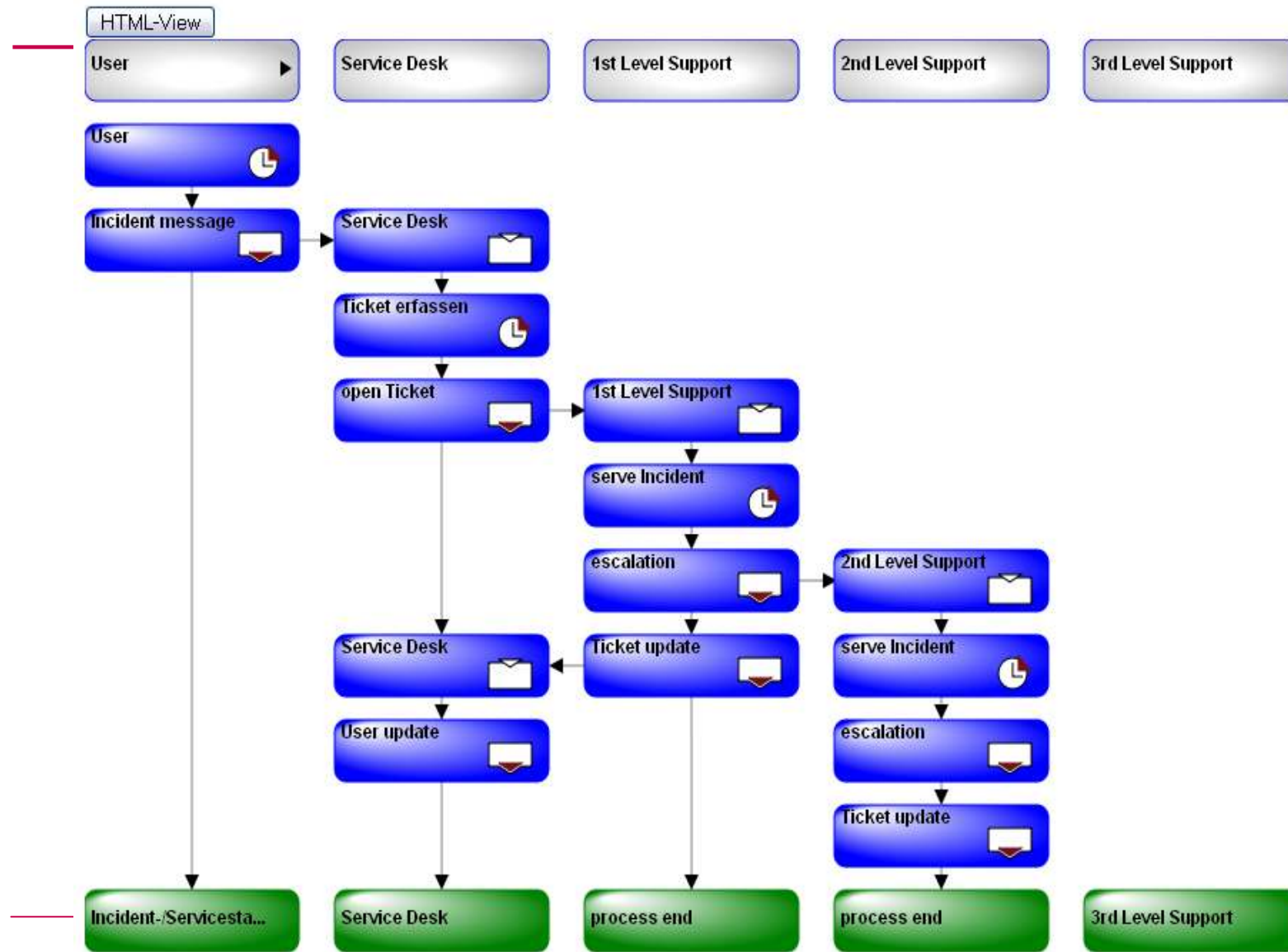
CreationDate: 15.07.2008 *

Navigation icons: back, forward, search, print, refresh.

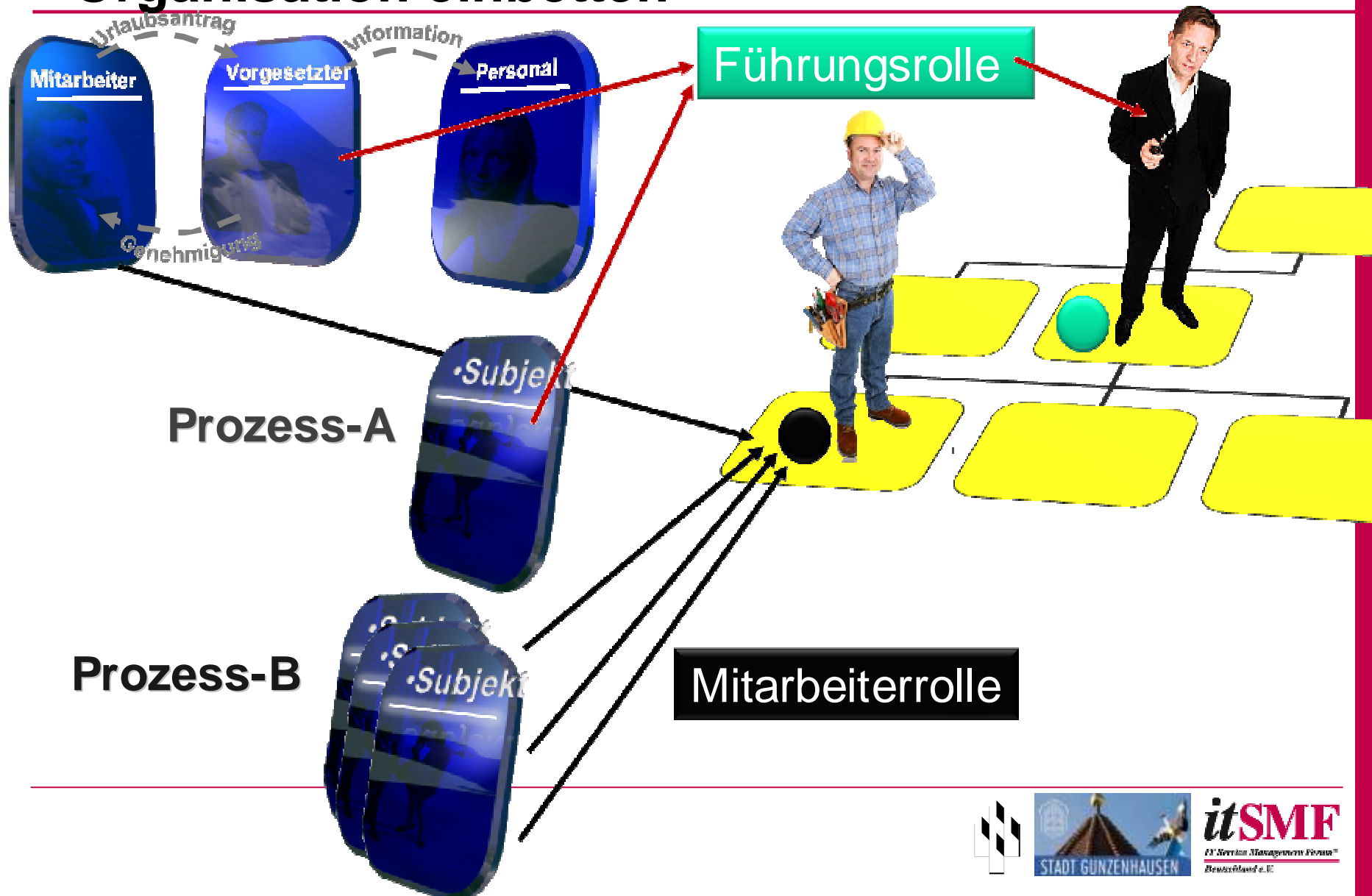
Interaktiv den Prozess mit Hilfe des Internets subjektiv testen



Monitoring der Prozessausführung



Geschäftsprozesse in die Organisation einbetten



Login ins Prozessportal



Username:

Password:

• jFLOW! findet alle Subjekte (Prozesse) die mit einer konkreten Person in der Aufbauorganisation verbunden sind.



•Das Prozessportal und der Workflow

Arbeitsbereich



•Das Prozessportal und der Workflow

The screenshot shows a web browser window displaying a workflow management system. The interface is divided into several sections:

- Left Panel (Arbeitsbereich):** A sidebar containing a project list and a task list. The task list includes items like "Check if Business Partner exists in the Syst..." and "Business Partner Evaluation is Initiated".
- Center Panel (Bereich):** A main workspace showing a process flow diagram. A task is highlighted, and a small dialog box is open over it. The dialog box contains fields for "Buy purchase req.", "Buy release req.", and "To release req.". Below the dialog box, there is a table with columns for "Purchase requisition with period", "Purchase Requisition per Purchasing Group", and "Purchase Requisition per Order".
- Right Panel:** A detailed form for a task, with fields for "Purchase requisition", "Purchase requisition", "Purchase requisition", and "Purchase requisition".

Two orange circles are drawn over the screenshot:

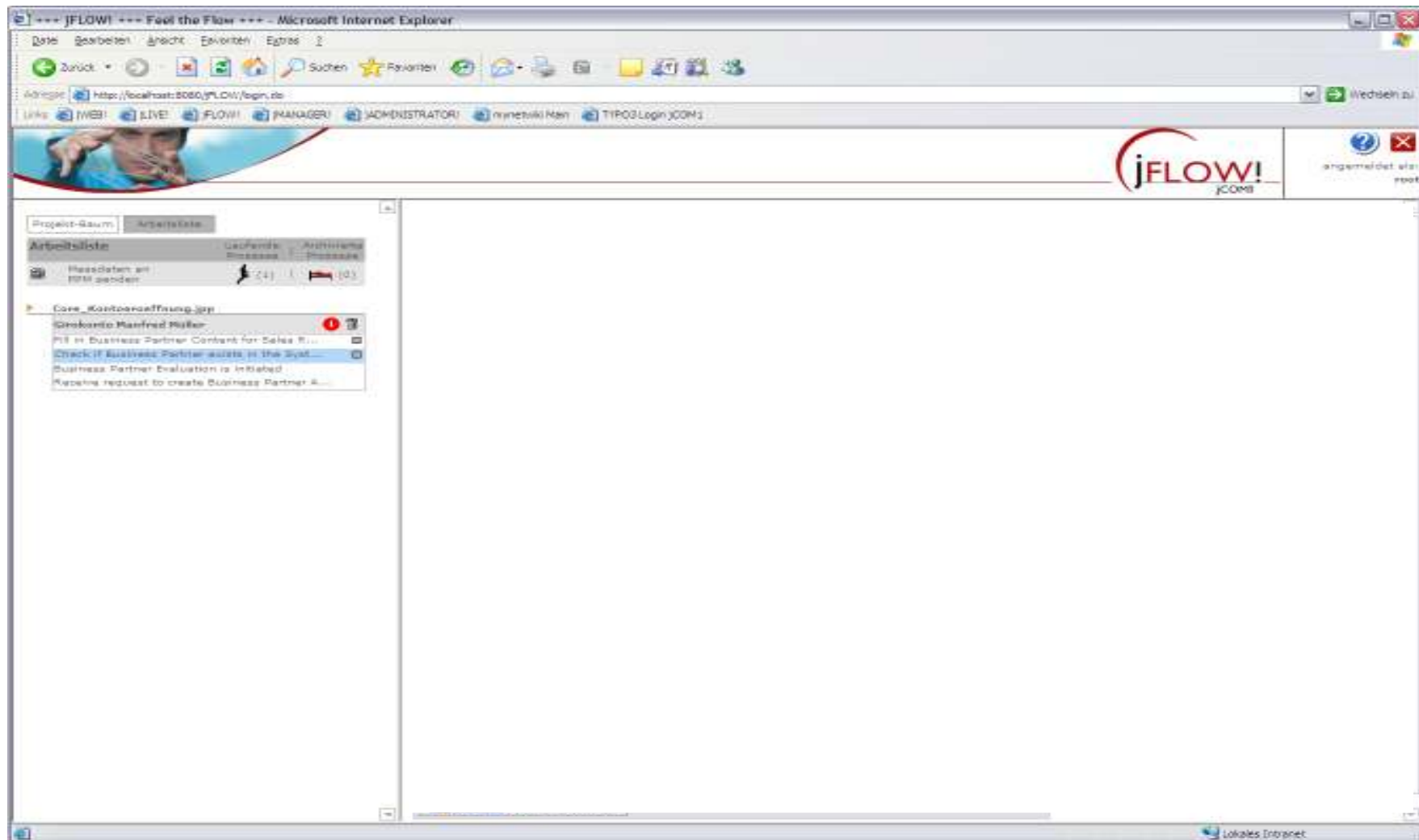
- A large circle on the left side, labeled "Arbeitsbereich" in red text, encompassing the sidebar and part of the main workspace.
- A smaller circle at the bottom, labeled "bereich" in red text, encompassing the bottom part of the main workspace.

•Das Prozessportal und der Workflow

Arbeitsbereich



•Das Prozessportal und der Workflow



Bereitstellung des Produktes

- Das ISO20k-RPM wird im Rahmen eines Projektes des itSMF Deutschland e.V. entwickelt und von der jCOM1 AG vermarktet.
- Dabei erstellt itSMF das ISO20000 konforme Referenz Prozess Modell mit: Prozess-Map, Datenmodell, Rollenbeschreibungen, Prozesskarten (Ebene 1 bis 5), usw.
- jCOM1 erstellt mit seiner BPM Suite, bestehend aus
 - - **jPASS!** – Modellierung
 - - **jLIVE!** – Validierung
 - - **jFLOW!** – Ausführung
- das ablauffähige, subjektorientierte Referenz Prozess Modell.
- In dieser Kooperation entsteht ein ISO20000 konformes, ITIL V3 berücksichtigendes, subjektorientiertes, ablauffähiges Referenz Prozess Modell. Das ISO20k-RPM. Liefertermin wird der 1. Dezember 2008 sein, mit Produktvorstellung während des itSMF Jahreskongresses 2008.
- Ein ganztägiger Pre-Workshop am 1. Dezember 2008, im Rahmen dieses itSMF Jahreskongresses, unterstützt die Produkteinführung.