

ITIL – eTOM

Ein Vergleich der Prozessmodelle
in Bezug auf die Vorgaben der betriebswirtschaftlichen
Organisationsmodellierung

Markus Heller, M.A.

Hauptseminar „*Neue Ansätze im IT-Service-Management*“, WS 03/04
Ludwig-Maximilians-Universität München, Institut für Informatik
Prof. Dr. H.-G. Hegering, Prof. Dr. C. Linnhoff-Popien

Agenda

- Betriebswirtschaftliche Organisationsmodellierung
- Qualitätsmanagement
- Kennzahlenmodelle: Balanced Scorecard und IT
- ITIL-eTOM: Architekturvergleich und Integrationsmöglichkeiten
- Ausblick: SID und NGOSS

Ziel des Vortrages

- Probleme und Entwicklung der Unternehmen
- Bisherige Diskussionen (Wissenschaft)
- Das konkrete Thema: ITIL – eTOM
- Abgeleitete Konzepte und ähnliche Ansätze großer Softwarehersteller

Probleme der Unternehmen

- IT-Betrieb ist extrem teuer
- Kundenorientierung existiert nur bedingt
- Mangelhafte oder fehlende Produktorientierung im IT-Service Management
- Kurze Produktlebenszyklen im Service-Bereich
- Realität sind Service-Ketten, jedoch sehr schlechte Datenintegration
- Grundlegende BWL-Kenntnisse fehlen in der IT-Belegschaft
- Grundlegende IT-Kenntnisse fehlen im Controlling
- Enorme Probleme bei der Quantifizierung und Preisbildung für Service Produkte
- Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit, Verantwortung -> Preis wert?

Betriebswirtschaftl. Organisationsmodellierung

- Kommunikationsstrukturanalyse (Hoyer)
 - Datenorientiert
 - Agenten - / Aktoorientiert
 - Prozeßorientiert
- Ganzheitliche Informationssystem-Architektur (Krcmar)
 - Ansatz: Informationsverarbeitungs-Controlling: Strategie -> Infrastruktur
 - Produktlebenszyklus und Produktcontrolling
- Objektorientierte Organisationsmodellierung (Ferstl & Sinz)
 - Betriebl. Objekte
 - Transaktionen
 - Aufgaben, Ereignisse
 - Leistungsspezifikationen
- Architektur integrierter Informationssysteme (Scheer)

Architektur Integrierter Informationssysteme 1/2

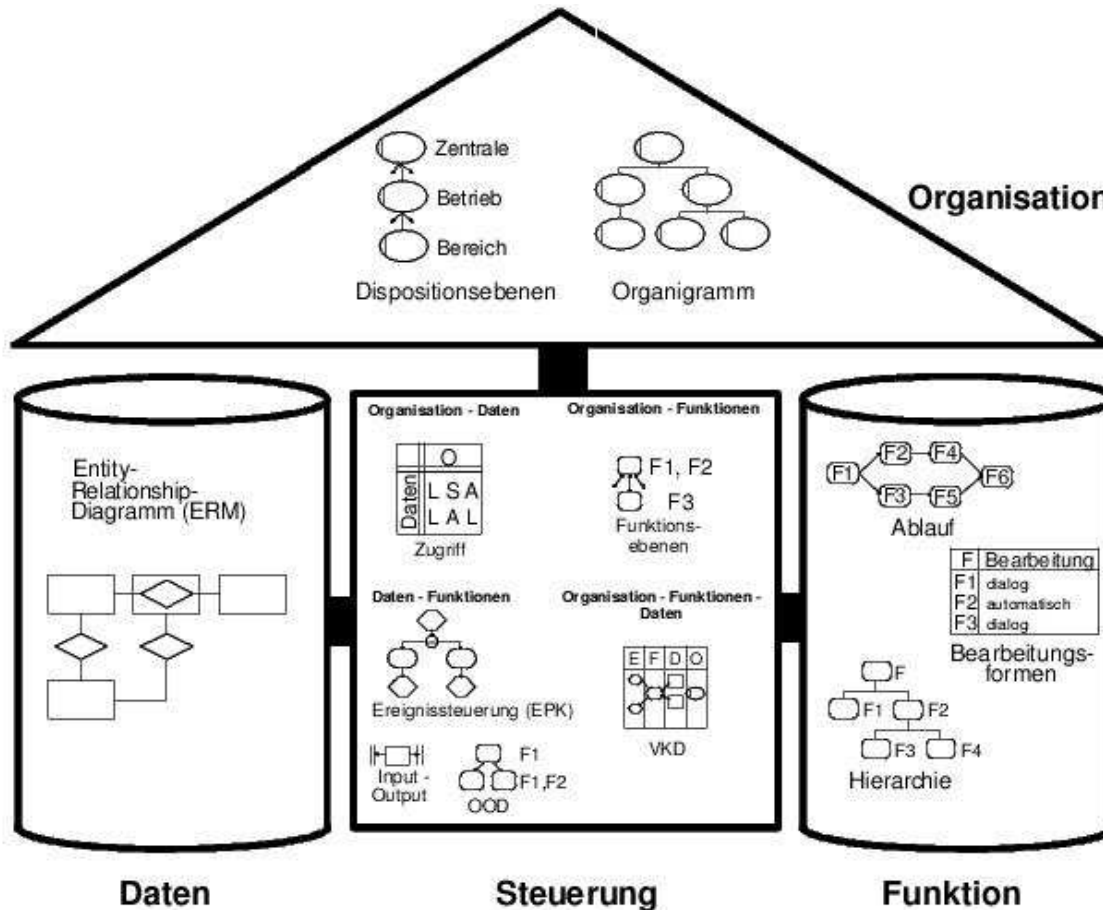
☐ Referenzmodell:

- Beschreibung und Optimierung der Prozeßstruktur durch Ablaufpläne
- Kapazitäts-, zeit- und kostenoptimale Planung der laufenden Geschäftsprozesse (Fertigungssteuerung)
- Steuerung der Ausführung der einzelnen Abläufe (Materialflußsteuerung)
- Unterstützung der Funktionsausführung, also der Material- oder Datentransformationsregeln (Maschinensystem)

☐ Toolset:

- UML-Modellierungstool (UML 1.4)
- Process Cost Analyzer
- Vorlagenexport für mySAP

Architektur Integrierter Informationssysteme 2/2



- Legende:
- ERM = Entity Relationship Model
 - Fn = Funktion n
 - E = Ereignis
 - D = Daten
 - O = Organisationseinheit
 - L = Lesen
 - S = Schreiben
 - A = Anlegen
 - VKD = Vorgangskettendiagramm
 - EPK = Ereignisgesteuerte Prozeßkette
 - OOD = Object Oriented Design

Anmerkung: Keine Referenzprozesse!!!!

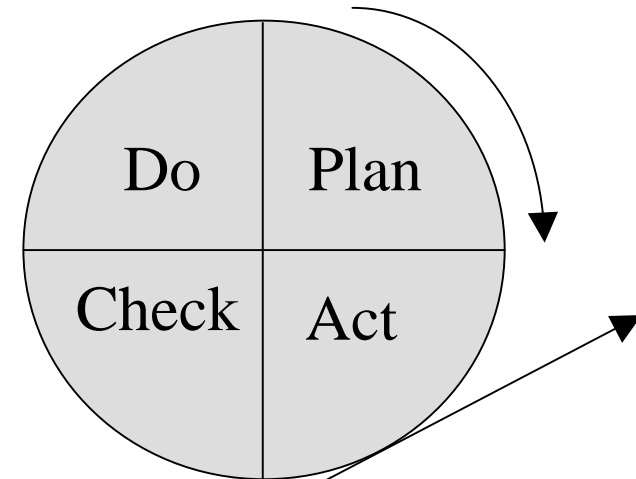
Qualitätsmanagement

☐ Qualitätssicherung:

- Planen (Plan)
- Durchführen (Do)
- Messen (Check)
- Anpassen (Act)

☐ Reife einer Organisation

- ↓
- Produktorientiert
 - Prozessorientiert
 - Systemorientiert
 - Kettenorientiert
 - Absolute Qualitätssorgfalt



ITIL
ISO9000

Kennzahlenmodelle: Balanced Scorecard und IT

„What gets measured, gets done“ (Percy Barnevik, CEO ABB)

Balanced Scorecard

- Ableitung von der Steueraufgabe
- Typen:
 - Quotienten und Produkte
 - Strukturkennzahlen
 - Prognosewerte
- Steuerungssegmente im IT-Bereich:
 - FinanzMGMT
 - KundenMGMT
 - ProzessMGMT
 - LieferantenMGMT
 - MitarbeiterMGMT
 - InnovationsMGMT

Perspektiven:

- Finanzperspektive
- Kundenperspektive
- Interne Prozesse
- Lernen & Wachstum

Ziele: Service Levels!!!

BSC, Kennzahlen und ITIL

BSC-Perspektive	Kennzahlen	ITIL-Prozesse
Finanzen	Kosten, Erträge	Financial-MGMT
Kunden	Zeit, Qualität, Kundenorientierung	SL-MGMT, Service-Desk, Incident-MGMT
Prozesse	Durchlaufzeit, Stabilität, Flexibilität	Alle Service-Support u. Service-Delivery-Prozesse
Innovation	Innovationsfähigkeit, Wissenskapazität	CapacityMGMT, ChangeMGMT, SL-MGMT
Mitarbeiter	Qualifikation, Flexibilität	IncidentMGMT, ProblemMGMT, ContinuityMGMT, Service-Desk
Lieferanten	Flexibilität, Qualität, Kosten	ProblemMGMT, ConfigurationMGMT, ContinuityMGMT

ITIL und eTOM: Vergleich der Architekturen

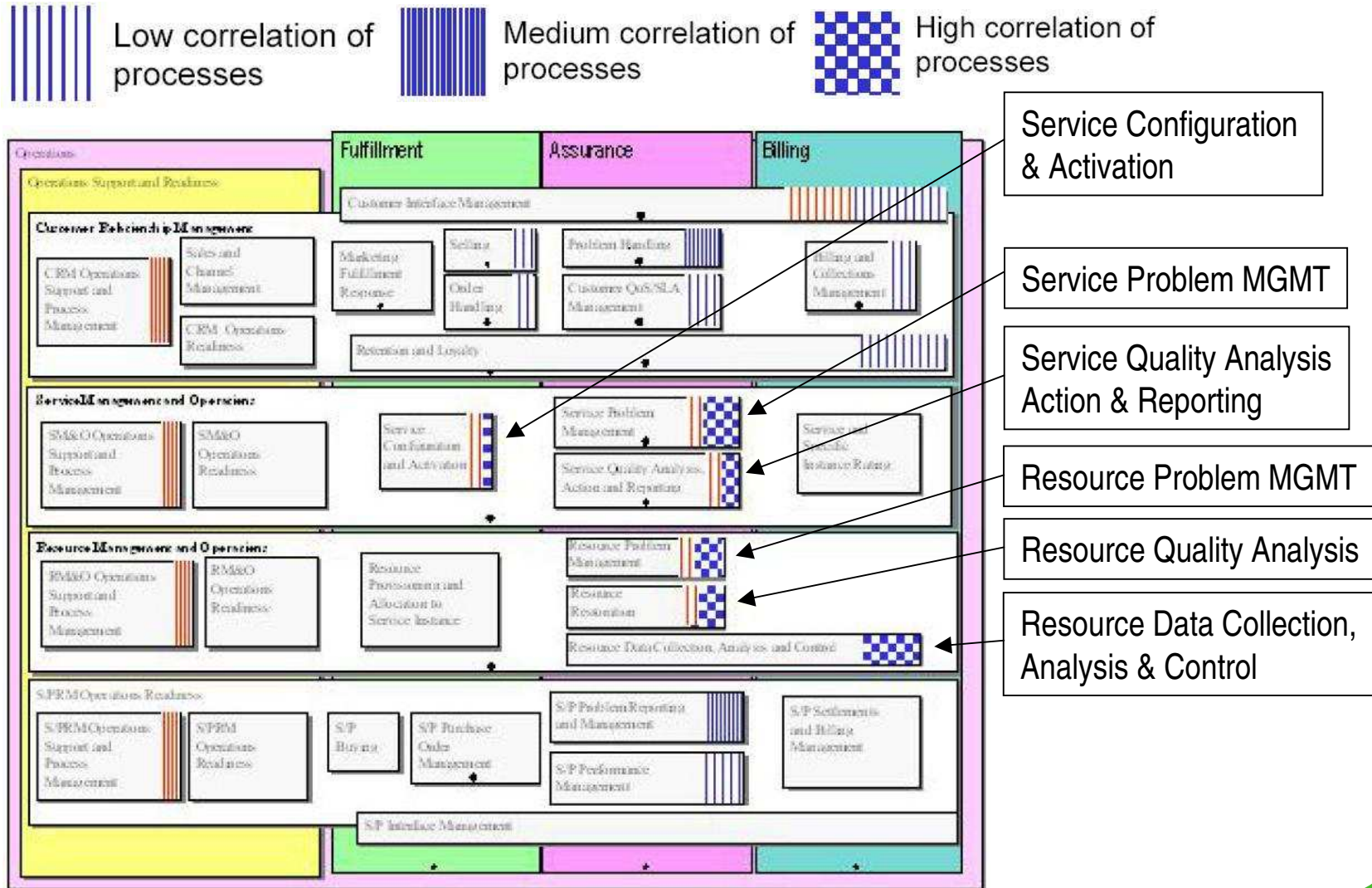
	eTOM	ITIL
Ursprung	ganzheitlich	Fokus: Operations
Verbreitung	++ bei Telcos	stark
Breite	++	Fokus: Operations
Tiefe	-	++, sehr detailliert
Professional Services	Wenige Berater	Viele Berater
Tool-Unterstützung	++ wg. SID / NGOSS	Keine Empfehlungen, bzw. aktuelle Diskussion

ITIL – eTOM: Integration

- TMF: Application Note zur Integration
- Unterschiedlicher Fokus:
 - ITIL: end2end operational processes
 - eTOM: Standardisierung von Teilprozessen
- Methodik:
 - ITIL-Modellierung mit eTOM-Elementen („sauberstes“ Vorgehen)
 - Identifikation von eTOM-Teilprozessen auf Basis von ITIL-Prozeßdefinitionen

ITIL – eTOM: Korrelation – Operations

Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04



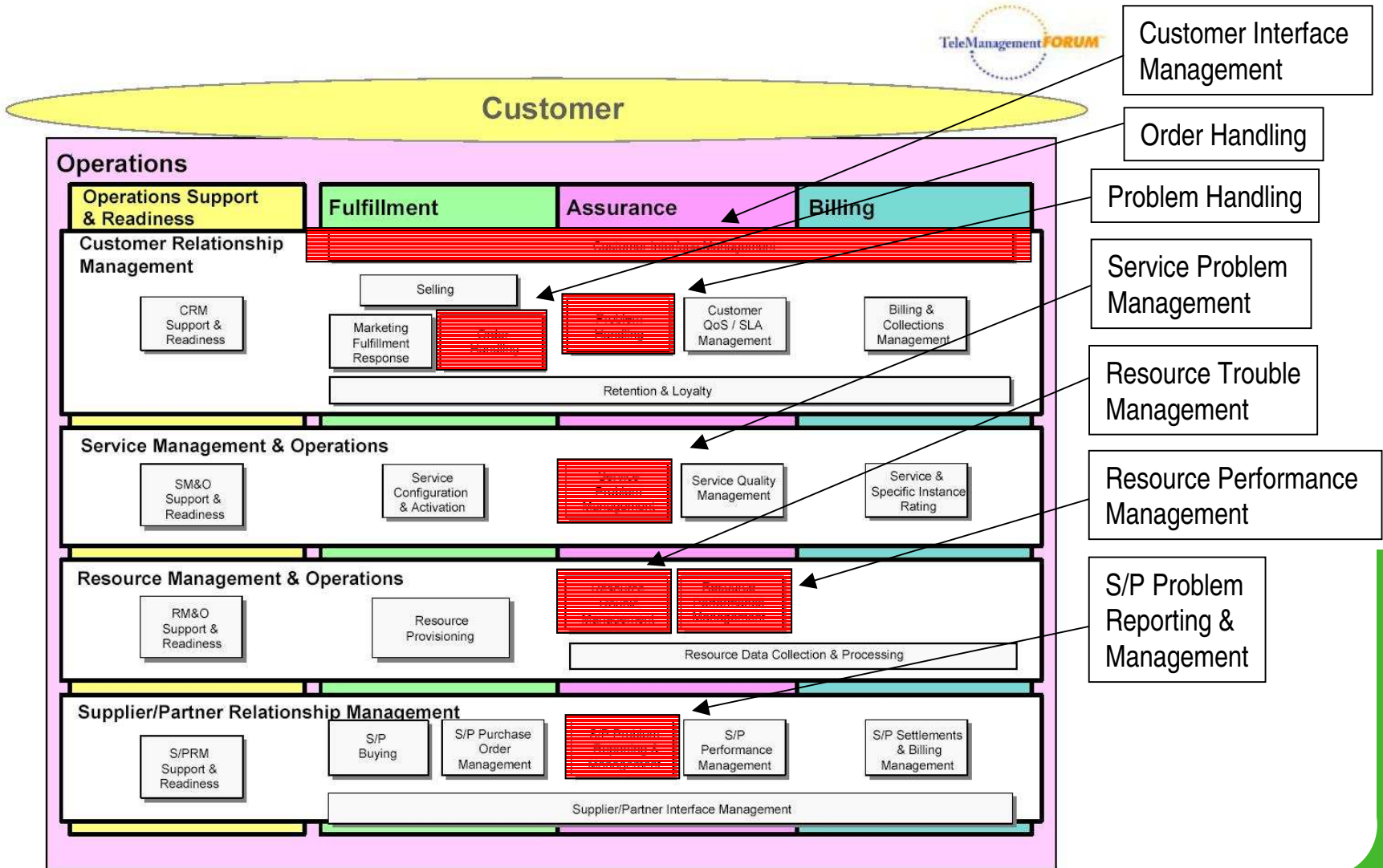
Beispiel: Incident Management (ITIL)

eTOM-Layer-2-Prozesse:

- Order Handling,
- Problem Handling,
- Service Problem Management,
- Resource Problem Management,
- Resource Restoration (Resource Trouble Management),
- S/P Problem Reporting and Management

Weitere Kommentare siehe Unterlagen

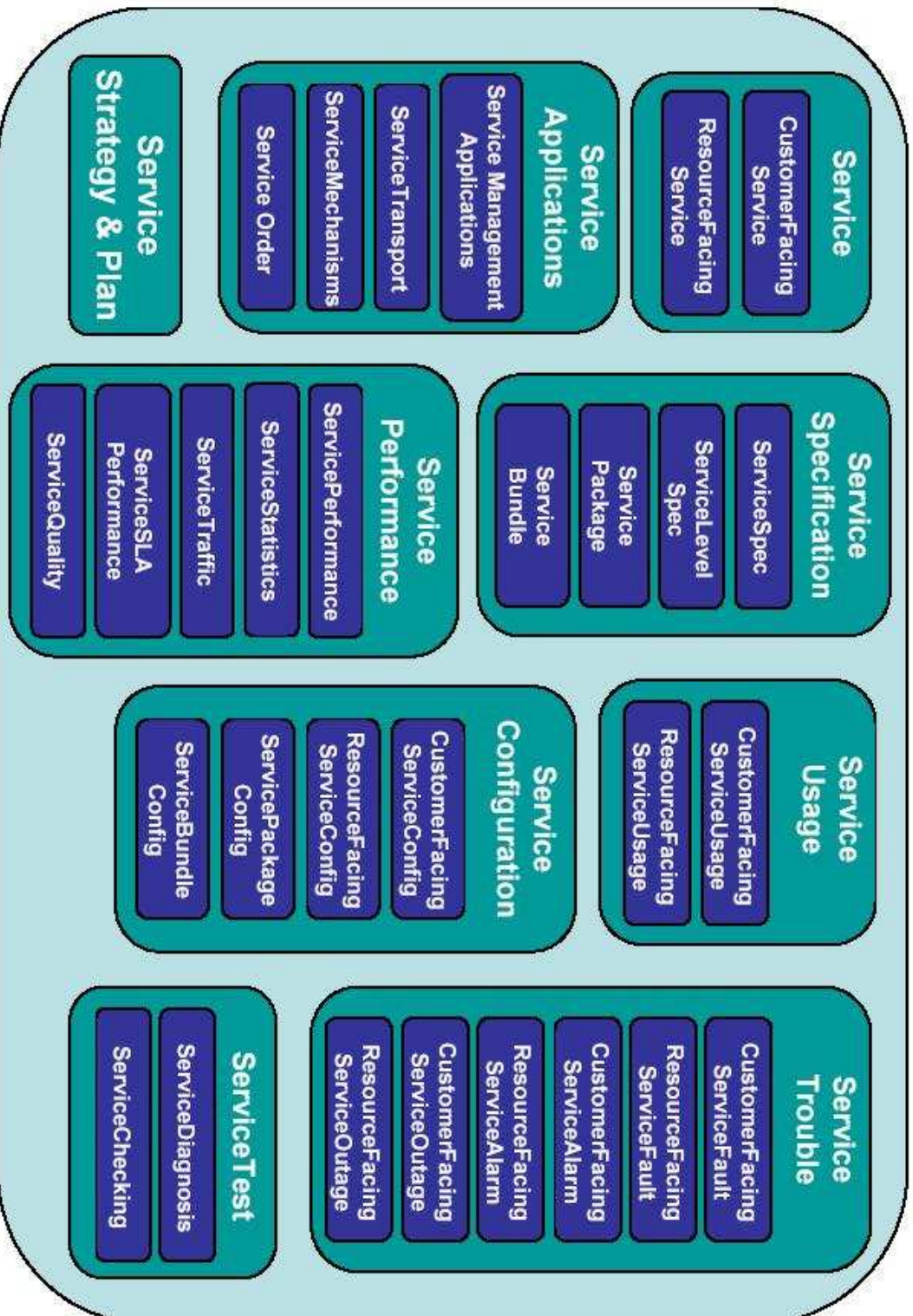
Beispiel: Incident Management (eTOM)



Weitere Entwicklungen: SID

- SID: Shared Information / Data Model: Identifikation von Aggregate Business Entities im idealtypischen Unternehmen
- Domains: „Collection ABEs associated with a specific MGMT area“
 - Marketing / Sales
 - Product
 - Customer
 - Service
 - Resource (Physical Inventory)
 - Supplier / Partner
 - Enterprise (TODO), Common Business E. (überspannen mehrere Domains)
- Orientiert an Layers: Beispielformulierungen siehe Beiblatt (Auszug)

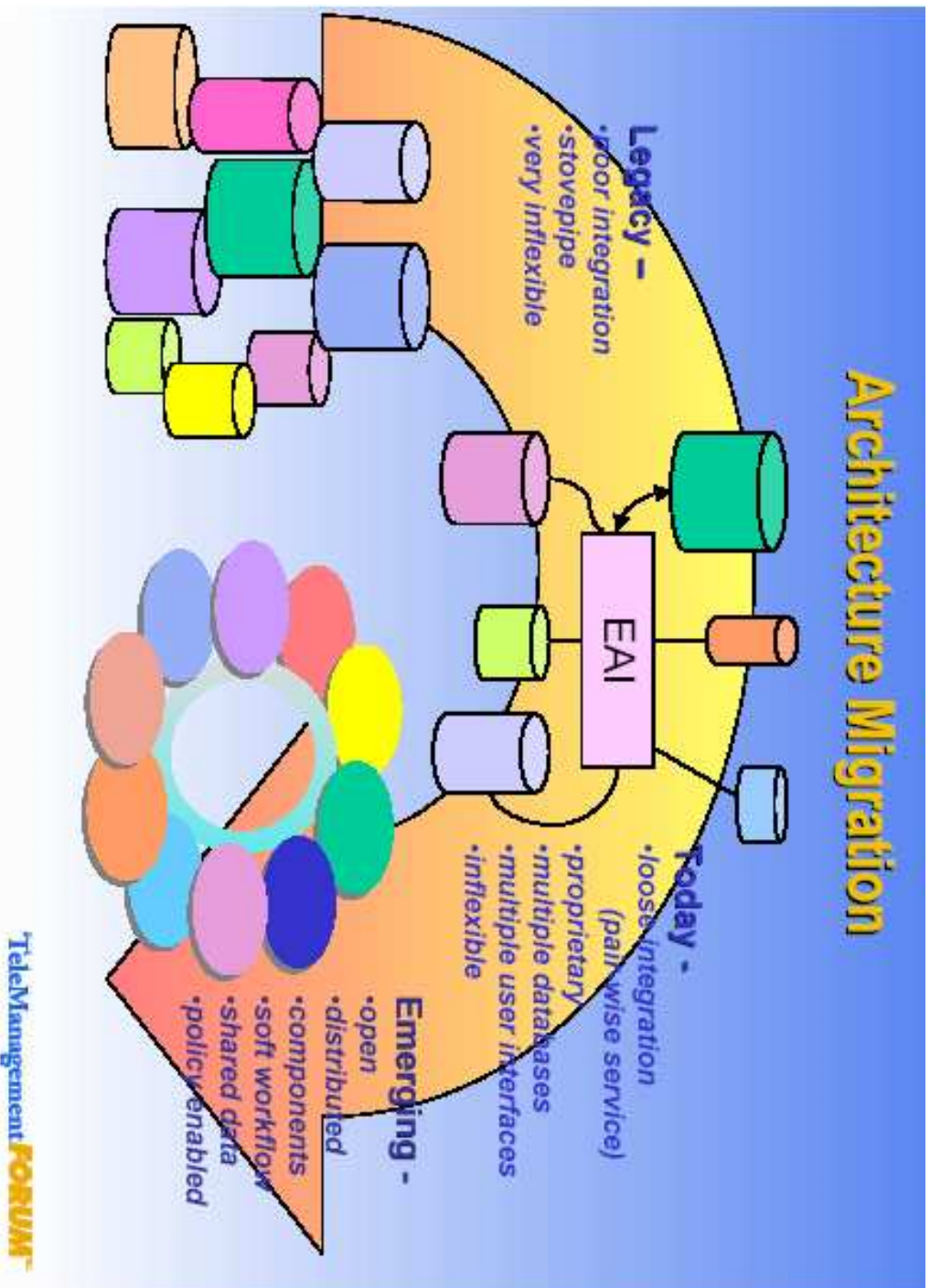
SID-Domain: Service



Weitere Entwicklungen: NGOSS

- New Generation Operations Support Software
- Architekturmigration notwendig:
- Weg von monolithischen Applikationen, pair-wise integration
- Kriterien:
 - Offene Kommunikation
 - Verteilte Architektur
 - Komponentenarchitektur
 - Shared data
 - „soft workflow“
 - Policy-enabled
- Interaktion ist nicht technologie-spezifisch

NGOSS



Danke!