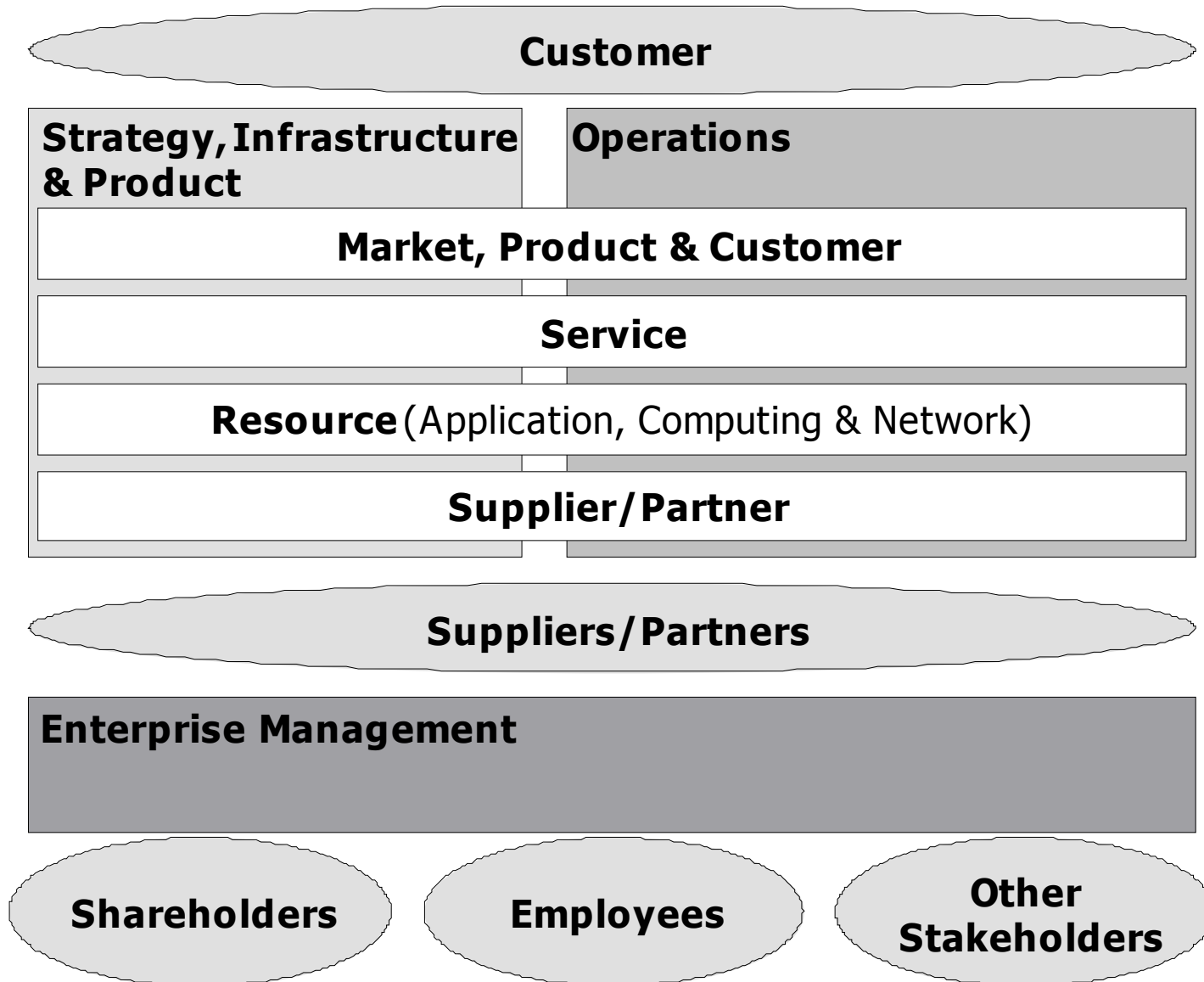


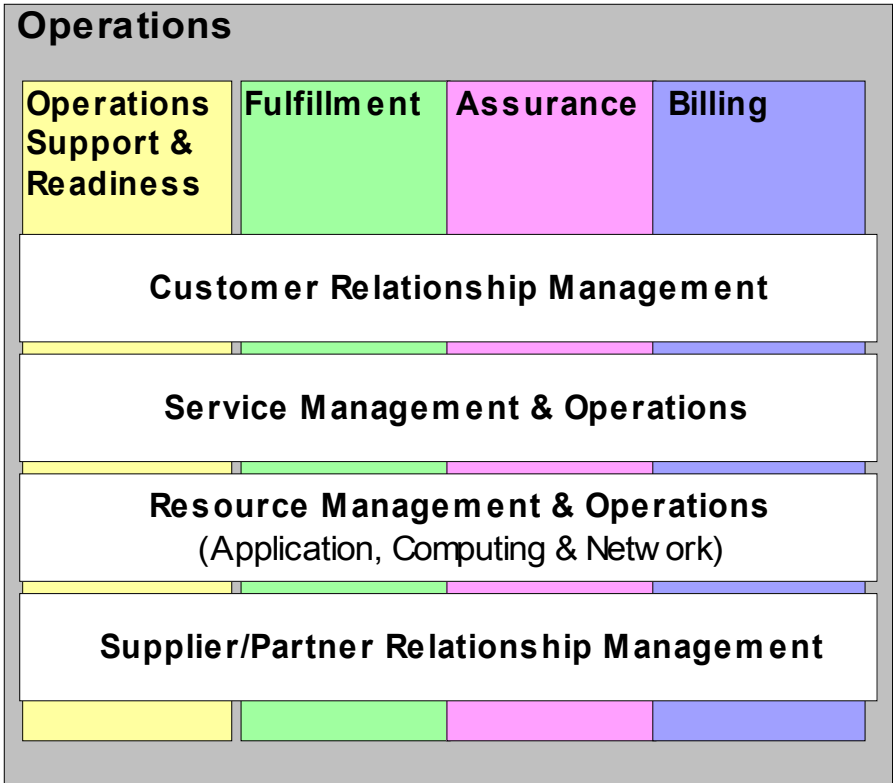
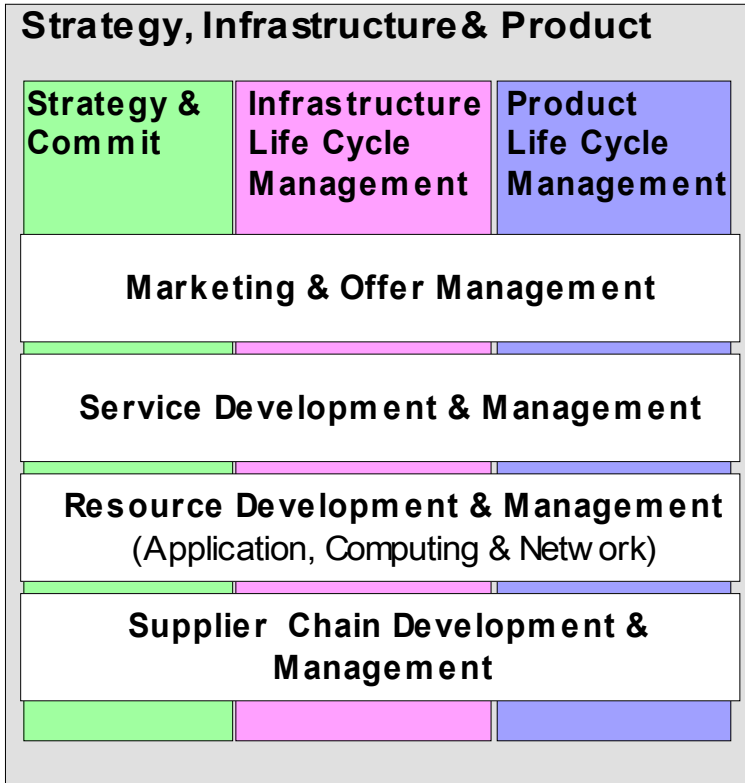
enhanced Telecom Operations Map

- *Eigentümer:*
Telemanagement-Forum
- *Adressaten:*
Telekommunikationsunternehmen
- *Ziel:*
Industrieeigenes Prozessrahmenwerk
- *Verfügbarkeit:*
gegen Bezahlung, neueste Version nur Mitglieder
- Elementarer Teil des NGOSS-Projektes (zusammen mit SID, TNA)

eTOM Level 0

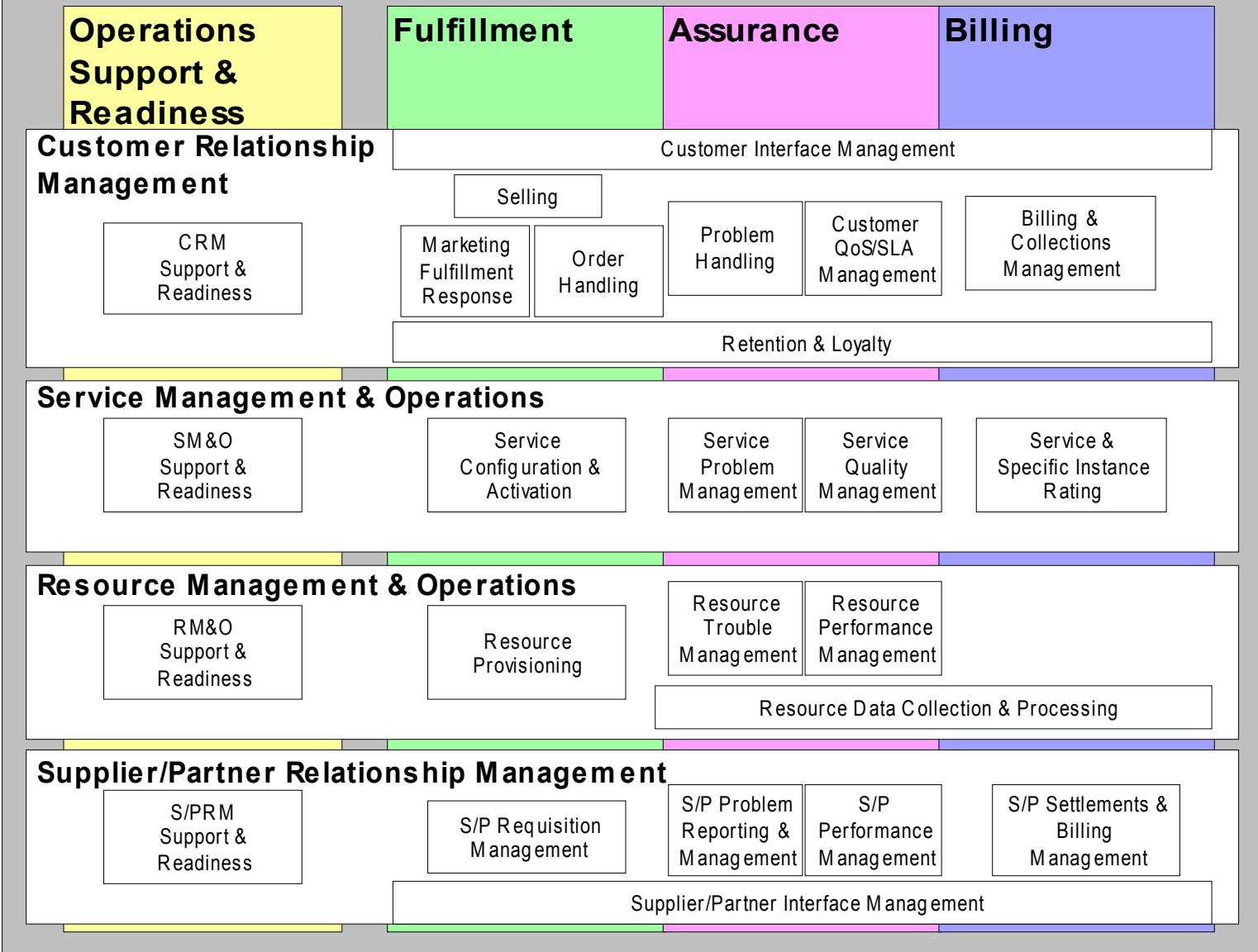


eTOM Level 1

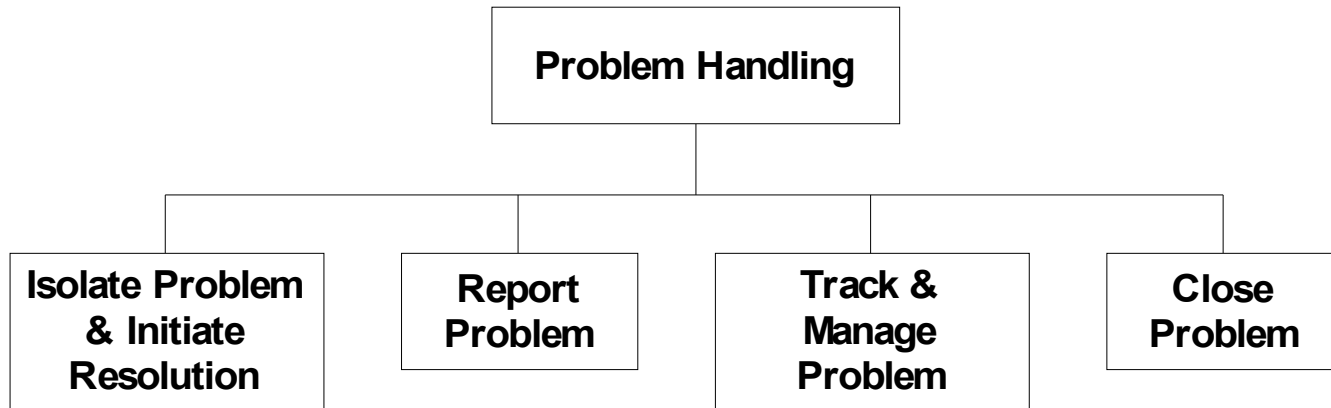
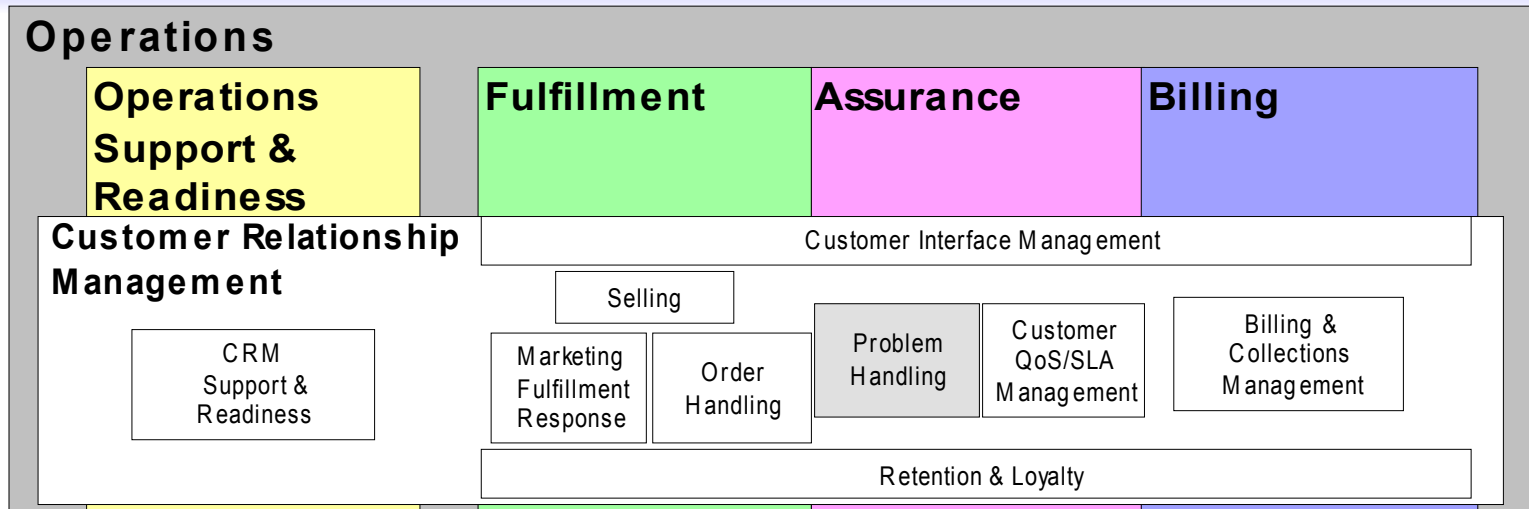


eTOM: Operations - Level 2

Operations



eTOM: Level 3

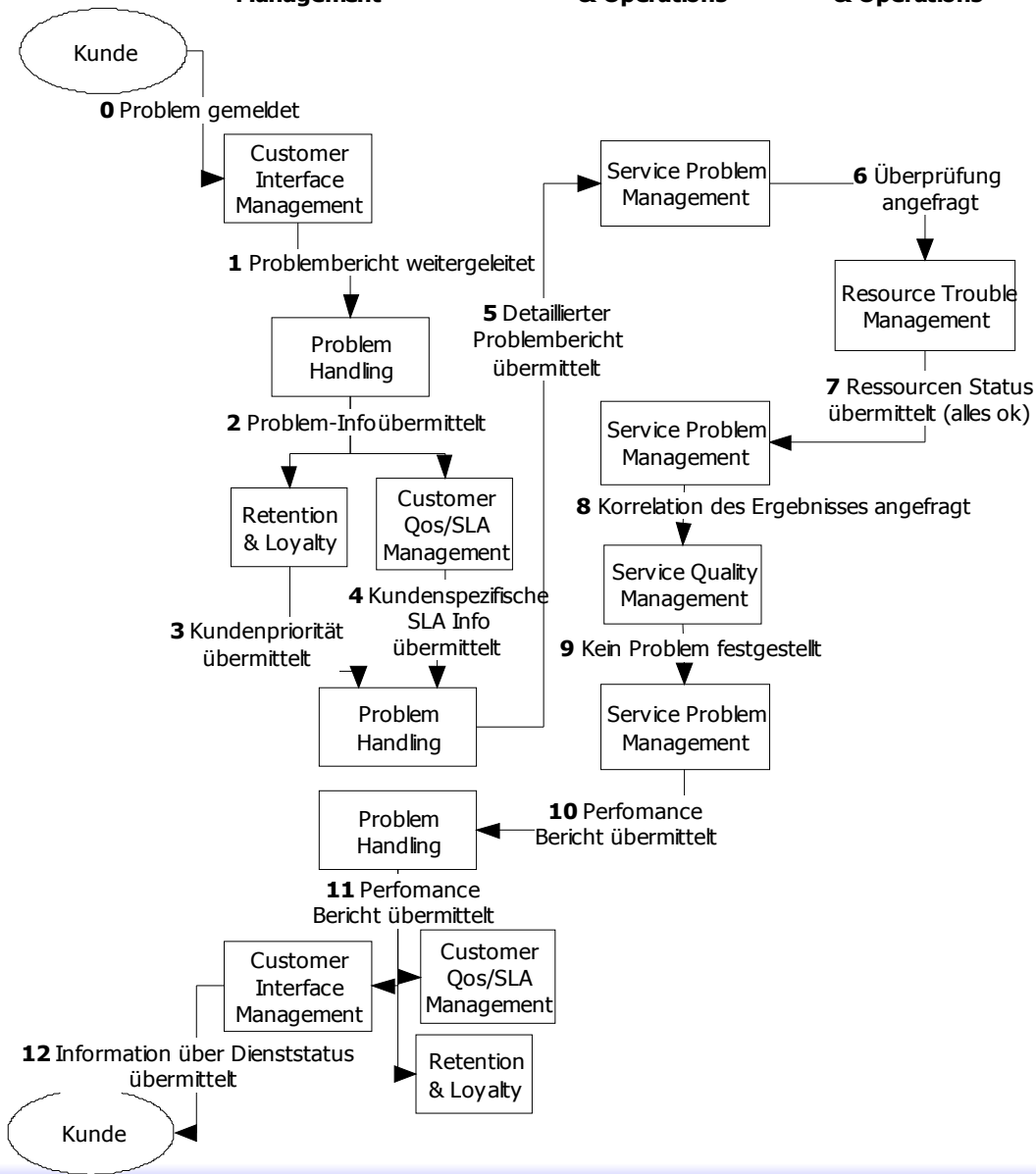


eTOM: Process Flows

Customer Relationship Management

Service Management & Operations

Resource Management & Operations



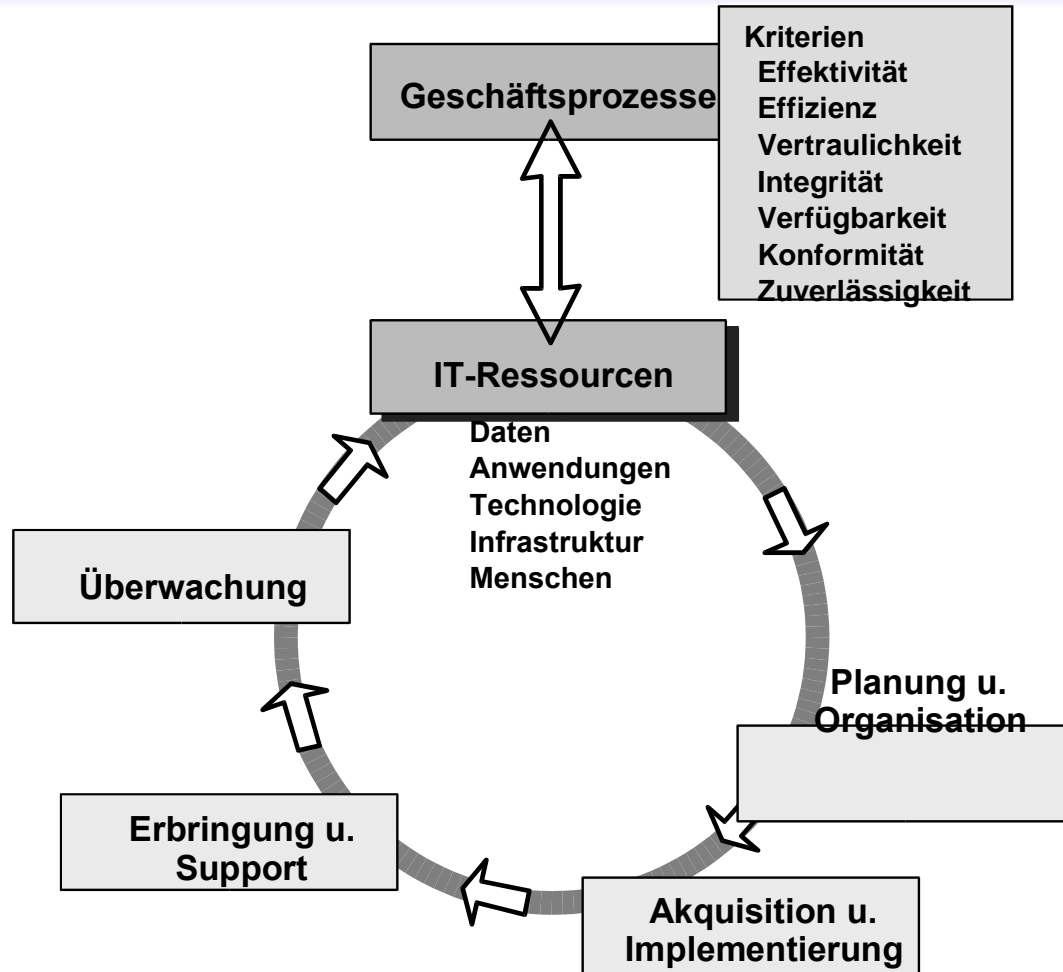
- Abläufe der (vertikalen) *end-to-end* Prozesse
- Bisher nur einige Beispiele definiert

- + Klar strukturiertes Modell
- + Projekt zur Toolunterstützung (NGOSS)
- Komplex
- Kaum praktische Umsetzungsempfehlungen
- Geringe Verbreitung außerhalb der Telekommunikationsindustrie
- Teuer / schlechtes Marketing

Control Objectives for Information and Related Technology

- *Eigentümer:*
ISACF (Information Systems Audit and Control Foundation)
- *Adressaten:*
IT-Dienstleister / Controller, Wirtschaftsprüfer
- *Ziel:*
IT Governance
- *Verfügbarkeit:*
teilweise frei, Teile nur gegen Bezahlung oder für Mitglieder

CobiT



Schwerpunkt liegt auf Informationsaspekten

CobiT: High Level Objectives

- Control over the IT process of... (was?)
- That satisfies the business requirement... (warum?)
- Is enabled by... (womit?)
- And takes into consideration...
- Detailed Control Objectives...

Beeinflusst:



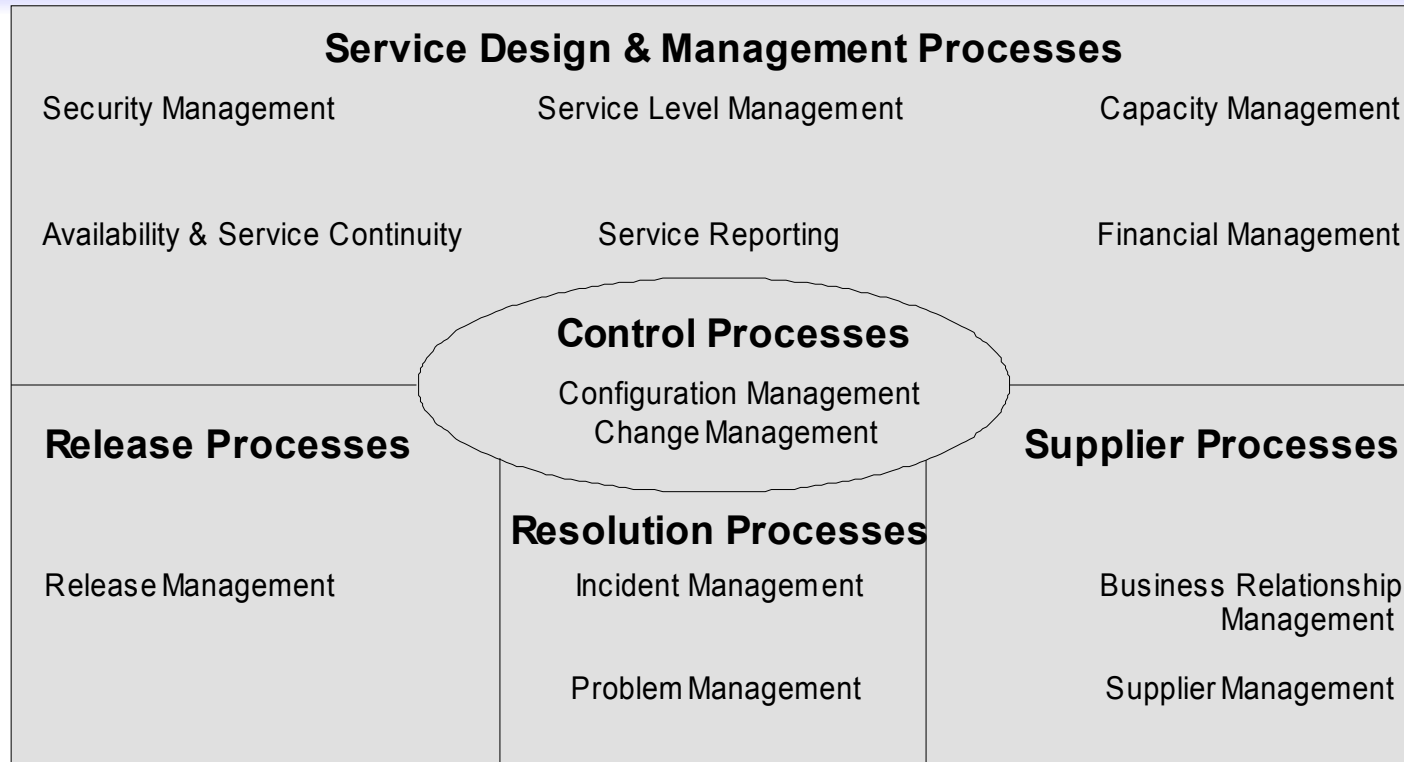
Betrifft speziell:



BS 15000 – The IT Service Management Standard Series

- *Eigentümer:*
BSI - British Standards Institute
- *Adressaten:*
IT-Dienstleister
- *Ziel:*
Organisationszertifizierung (z.B. durch TÜV Süd)
- *Verfügbarkeit:*
über BSI (gegen Bezahlung)

BS 15000 - Inhalte



Bestandteile:

- BS15000-1:2002 Specification for Service Management
- BS15000-2:2003 Code of Practice for Service Management
- PD0015:2002 Self -Assessment Workbook
- PD0005: 2003 IT Service Management - A Managers Guide