

Workshop "Service Management"

22. November 2002

Dienstmodellierung aus Sicht des IT Service Managements

Harald Roelle

MNM

TEAM

MUNICH NETWORK MANAGEMENT TEAM

Institut für Informatik, Ludwig-Maximilians-Universität München

Email: roelle@informatik.uni-muenchen.de

Motivation und Anforderungen

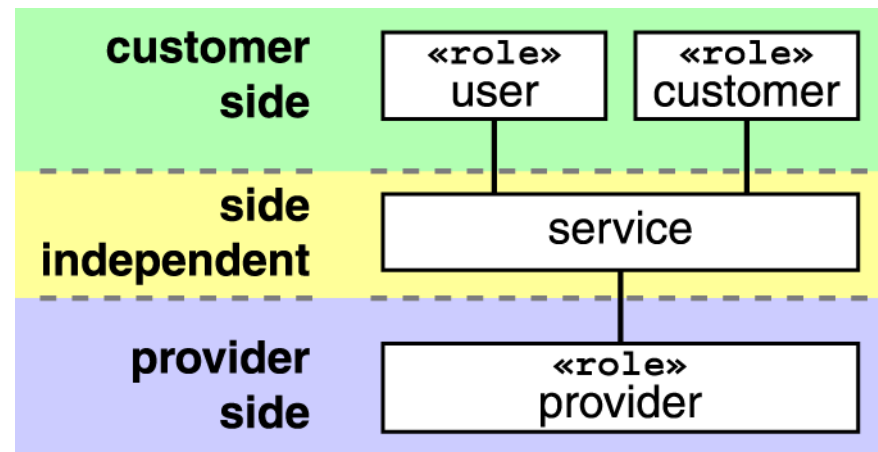
- Trend: Mehrwertdienste über Wertschöpfungsketten realisiert
- Probleme für übergreifendes Dienstmanagement
 - Gemeinsame Terminologie fehlt
 - Keine allgemeines Dienstmodell vorhanden
- Anforderungen an universelles Dienstmodell
 - Generische und abstrakte Definition des Begriffs Dienst
 - Anwendbarkeit in allen Szenarios
 - Integrierte Darstellung verschiedener Abhängigkeiten
 - Trennung zwischen Dienst und Realisierung
- MNM-Dienstmodell
 - Definition einer gemeinsamen Terminologie
 - Modellierung von Dienst-Szenarien
 - Nicht Fokus: Detaillierte Implementierungsspezifikation

Herleitung

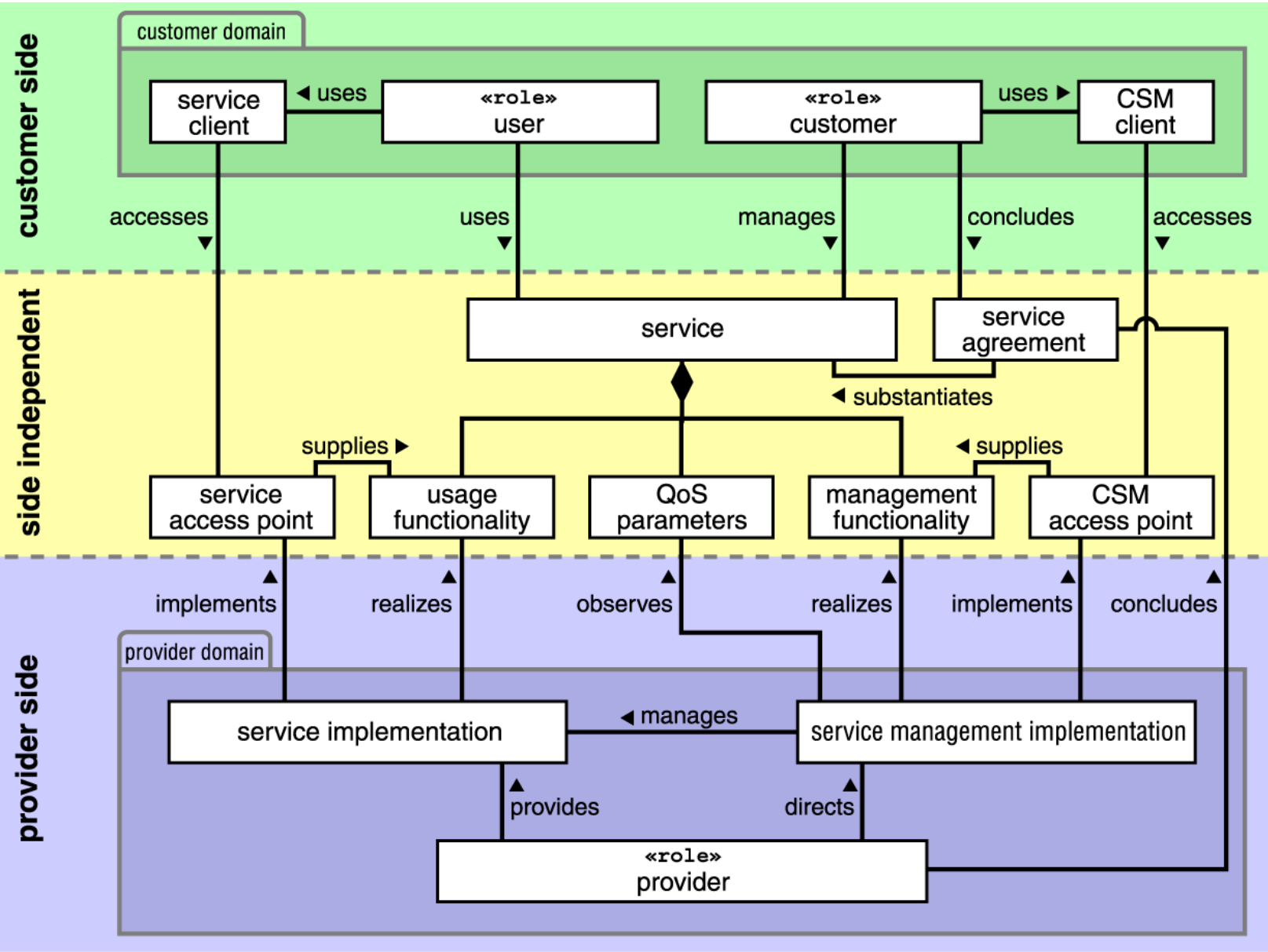
- Top-Down Analyse von generischer Dienstumgebung
- Betrachtung des gesamten Lebenszyklus
- Funktionale Klassifizierung von Interaktionen
- Identifikation von Objekten und Rollen im Dienst-Umfeld

Basic Service Model

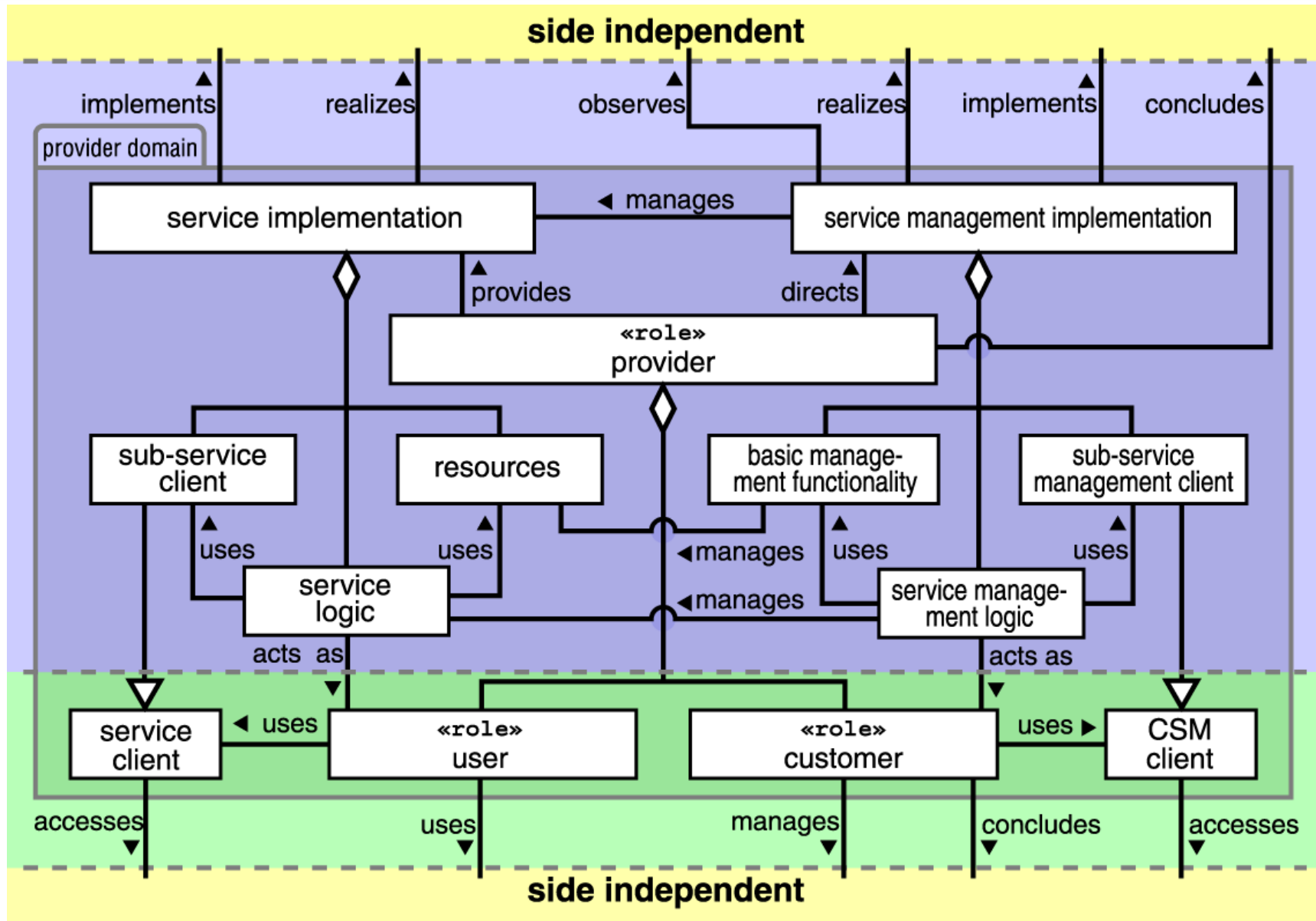
- Überblick des Dienst-Umfelds
- Spezifiziert:
 - Rollen der beteiligten Entitäten
 - Beteiligte Dienste
- Trennt Dienst von Customer- und Provider-Seite
- Rekursive Anwendung zeigt Hierarchien



MNM Service Model: Service View

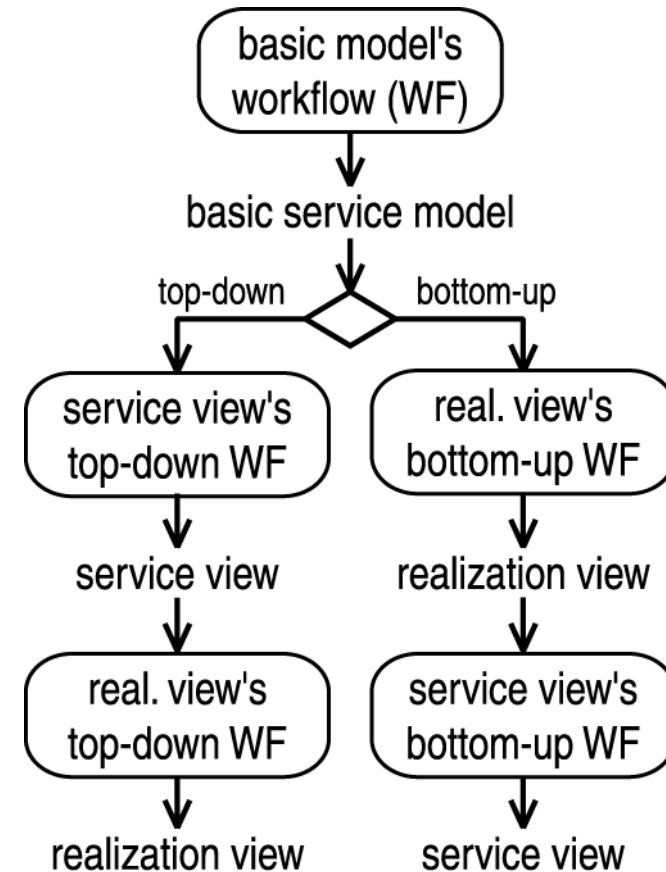


MNM Service Model: Realization View



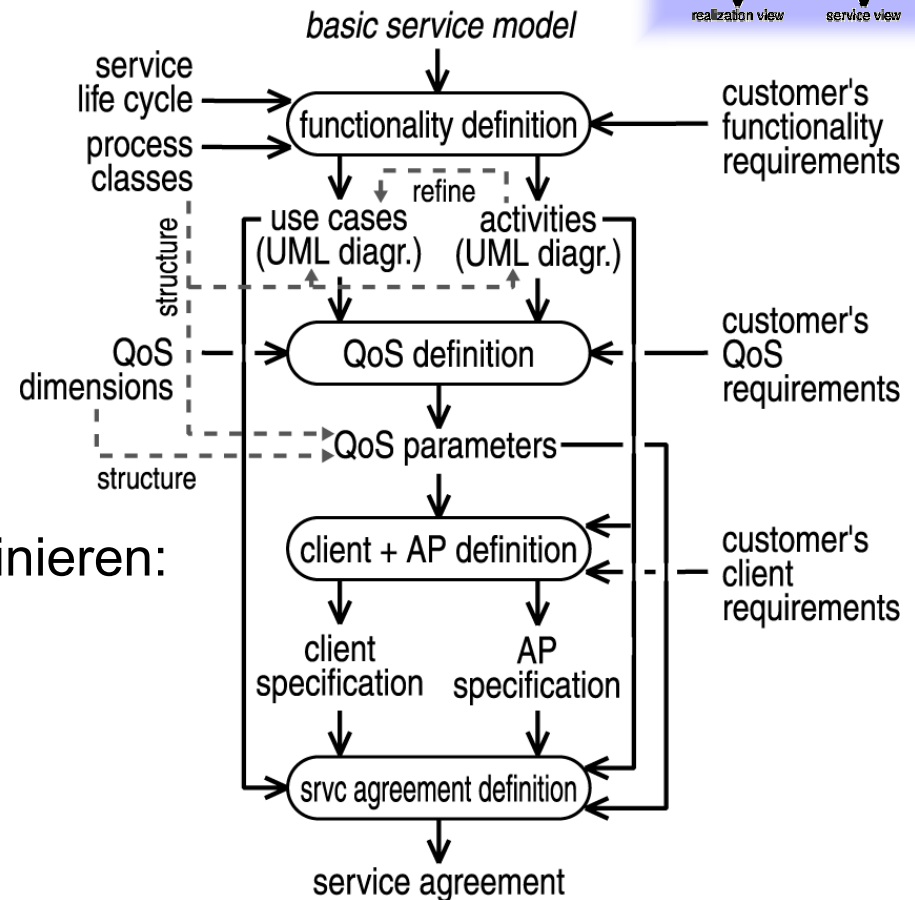
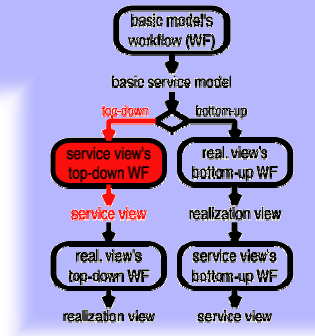
Anwendungsmethodik

- Angelehnt an Software Engineering
- Workflow basiert
- Aktionen liefern Schritt-für-Schritt Erstellung der Objekte
- Artefakte:
 - Ein/Ausgabe von Aktionen
 - Detail-Spezifikation der Objekte
 - Strukturierung und Verfeinerung
- Identifizierung von Rolleninhabern und Diensten im Basis-Modell
- Anwendungsfallbasierte Erstellung der Sichten
 - Top-down: Ausschreibung
 - Bottom-up: Reverse Engineering
 - Beide: Angebotserstellung

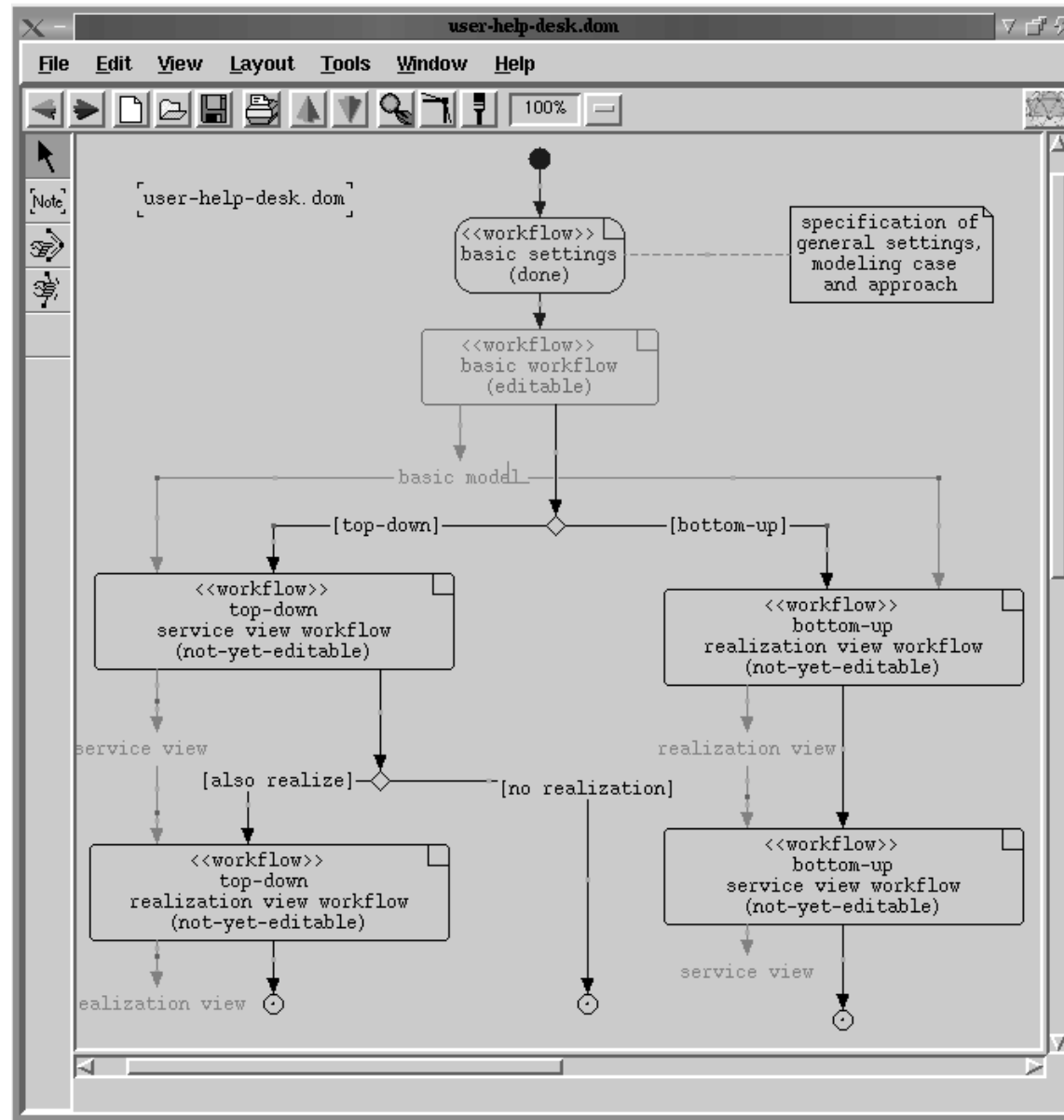


Service View's Top-Down Workflow

- Funktionalität definieren:
 - Definiert Usage- und Management-Funktionalität
 - Aktivitätsdiagramme verfeinern Use-Cases
- QoS definieren:
 - Beginn/Ende von Aktivitäten als Referenzpunkte
 - QoS-Dimensionen: Dauer, Kapazität, Korrektheit
- Clients und Access Points (AP) definieren:
 - Müssen Einhaltung der QoS-Parameter ermöglichen
- Dienstvereinbarung definieren:
 - Beinhaltet Informationen aus allen Artefakten
 - Spezifiziert konkrete Werte



Werkzeugunterstützung für Anwendungsmethodik



Zusammenfassung und Ausblick

- MNM Service Model
 - Kundenorientiertes, konzeptionelles Meta Modell
 - Definiert gemeinsame Sicht and Terminologie
 - Gesamtsicht auf Wertschöpfungskette
 - Detailsichten je nach Fokus auf Dienst oder Realisierung
 - Anwendbar für allgemeine Betrachtungen und konkrete Szenarien
- Anwendungsmethodik
 - Vereinfacht Anwendung des Modells bei Angebotserstellung, Reverse Engineering und Ausschreibungen
 - Liefert Anleitung Schritt-für-Schritt
 - Detaillierte Spezifikation der Klassen durch Artefakte
 - Ergebnisse werden vergleichbar
- MNM Service Model und seine Anwendungsmethodik als "Checkliste" für alle Basis-Anwendungsfälle
- Weiterführende Arbeiten
 - Spezifikation von Entwurfsmustern
 - Untersuchungen hinsichtlich des Einflusses von Kontext-Sensitivität