

Prozess- und IT-Servicemanagement der TenneT TSO GmbH, 09/2014

Merkblatt

Prozess- und IT-Servicemanagement der TenneT TSO GmbH

Die TenneT Gesellschaften in Deutschland arbeiten mit einer einheitlichen Prozess- und IT-Servicemanagement Methodik. Organisatorische Grundlage ist die Geschäftsanweisung Nr. 23 „Prozessmanagement & IT-Servicemanagement“.

Folgende Definitionen sind dabei festgelegt.

Prozess

Unter einem Prozess (synonym: Geschäftsprozess) wird eine Abfolge von Aktivitäten verstanden, die von Akteuren durchgeführt und zur Erstellung eines definierten Ergebnisses benötigt werden. Innerhalb der Aktivitäten werden Artefakte, wie z. B. Formulare oder Informationen, unter Zuhilfenahme von Ressourcen bearbeitet.

Prozessmanagement

Prozessmanagement ist ein systematischer Ansatz, um sowohl automatisierte als auch nicht-automatisierte Prozesse zu erfassen, gestalten, auszuführen, dokumentieren, messen, überwachen, steuern und damit nachhaltig die mit der Unternehmensstrategie abgestimmte Ziele zu erreichen.

Prozessmanagement umfasst die Planung, Steuerung, Ausführung, Kontrolle und kontinuierliche Verbesserung aller Prozesse und ihres Umfelds.

Ziel des Prozess – und IT Servicemanagements ist die TenneT D weite, optimale Ausgestaltung der Prozesse hinsichtlich Zeit, Kosten und Qualität – bei Minimierung der Prozess - und IT abhängigen Risiken.

IT-Service

Ein IT- Service stellt eine definierte und business-orientierte IT-Funktionalität dar, die Geschäftsprozesse unterstützt.

IT Servicemanagement

Das IT Servicemanagement beinhaltet alle Methoden und Prozesse, die nötig sind, um die Geschäftsprozesse mit optimalen und maßgeschneiderten IT Services zu unterstützen. Es umfasst insbesondere die Servicedefinition, die Festlegung von Qualitätskriterien der Services und die Vereinbarung von Standards. Ziele und Zweck

Ziel des IT Servicemanagements ist ein optimales Business – IT Alignment bei TenneT. Das bedeutet die Bereitstellung von IT Services, die optimal, d.h. effizient, effektiv und risikominimiert die strategischen und operativen Ziele bzw. Aufgaben von TenneT unterstützt.

Prozess- und IT-Servicemanagement der TenneT TSO GmbH, 09/2014

Es wird bei TenneT nachfolgende **Prozessmanagementzyklus** eingehalten:

Der TenneT Prozessmanagementlebenszyklus (PMLZ) besteht aus den Phasen

- Prozessstrategie,
- Prozessdokumentation,
- Prozessoptimierung,
- Prozessumsetzung,
- Prozessdurchführung und
- Prozessmonitoring

mit den korrespondierenden Phasen des IT Servicemanagements:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Wesentliche Festlegungen bei einer Arbeit mit oder an Prozessen, die von unseren Lieferanten einzuhalten sind:

Sprache zur Verwendung bei der Modellierung von Prozessen

Die verwendete Sprache ist Deutsch. Daneben können zusätzlich englische Bezeichnungen eingegeben werden.

Notation zur Verwendung bei der Modellierung von Prozessen

Die Erstellung von Geschäftsprozessmodellen erfolgt mit dem Standard BPMN 2.0. Die IT Serviceprozesse basieren auf dem Standard ITIL, V3.

Werkzeug zur Verwendung bei der Modellierung von Prozessen

Die Erstellung von Prozessmodellen erfolgt ausschließlich mit dem Werkzeug MAPS (basierend auf der Software ADONIS). Die IT Services werden im bestehenden Tool ATLAS (basierend auf der Software ADOit) definiert. Über das Prozessportal werden die Modelle veröffentlicht.

Überführung bestehender Dokumentationen bei der Modellierung von Prozessen

Bestehende Prozess- oder IT-Dokumentationen sind bei Projekten im Zuge von Überarbeitungen oder turnusgemäßen Reviews in MAPS bzw. ATLAS zu überführen.

Methodische Unterstützung (z.B. bei der Definition von Prozesszielen, der Anwendung von Modellierungsprinzipien und der Wahl der angemessenen Detaillierungsstufe) erfolgt durch die TenneT internen Rollen Prozessberater, Modellierungsberater bzw. den IT-Architekten.