

# HANSER



## Erratum

zu

## „IT-Service-Management in der Praxis mit ITIL®“ (4. Auflage)

von Martin Beims und Michael Ziegenbein

ISBN (Buch): 978-3-446-44137-8

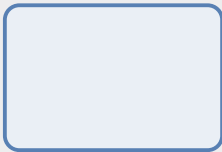

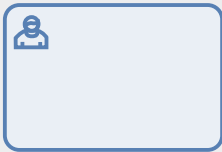

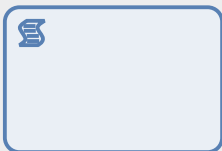
ISBN (E-Book): 978-3-446-44148-4

Weitere Informationen und Bestellungen unter  
<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-44137-8>

sowie im Buchhandel



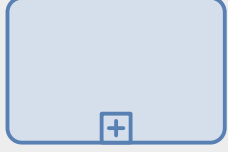
© Carl Hanser Verlag München

Tabelle 6.10 Aktivitäten

Aktivitäten		
	Aufgabe (Task)	Kleinstmögliche – nicht weiter teilbare – Aufgabe in einem Prozess. Eine Aufgabe wird verwendet, wenn die Arbeit im Prozessmodell nicht weiter detailliert wird.  Üblicherweise wird die Aktivität von einem Anwender, einer Anwendung oder beiden ausgeführt.
Beispiel: die Aufzeichnung der Störung		
	Manuelle Aufgabe (Manual Task)	Die manuelle Aufgabe wird ohne Business Process Engine oder irgendeine andere Applikation ausgeführt.
Beispiel: Kategorisierung der Störung		
	Benutzeraufgabe (User Task)	Die Benutzeraufgabe ist eine typische Workflow-Aktivität, bei der ein Prozess-Performer die Aufgabe mit Unterstützung durch eine Anwendung ausübt.
Beispiel: Wie bei der manuellen Aufgabe auch, jedoch verwendet der 1st-Level-Support nun einen elektronischen Kategorienbaum.		
	Service-Aufgabe (Service Task)	Bei der Service-Aufgabe handelt es sich um eine Aktivität, die eine Art von Service nutzt.
Beispiel: Ein Endanwender hat sein Kennwort vergessen und nutzt einen entsprechenden Service im Intranet, um automatisch ein neues Kennwort zu erhalten.		
	Skript-Aufgabe (Script Task)	Skript-Aufgaben werden von Business Process Engines ausgeführt. Dazu werden die Skripte in einer Sprache geschrieben, welche die Engine interpretieren kann.  Wenn die Aktivität bereit ist zu starten, führt die Engine das Skript aus. Ist das Skript abgearbeitet, ist auch die Aktivität abgeschlossen.
Beispiel: Das automatische Verschieben von Log-Files, die älter als sechs Monate sind, in ein Archiv.		

Dies ist die korrekte Darstellung.

**Tabelle 6.10** (Fortsetzung) Aktivitäten





Aktivitäten		
	<p>Sende-Aufgabe (Send Task)</p>	<p>Sende-Aufgaben sind einfache Aktivitäten zum Versenden von Nachrichten an externe Teilnehmer (extern aus Sicht des Prozesses).</p> <p>Sobald die Nachricht gesendet wurde, ist die Aktivität abgeschlossen.</p>
<p>Beispiel: Das Versenden eines Auftrags an einen externen Dienstleister, welcher in einem eigenen Pool dargestellt wird (siehe „Pools und Lanes“).</p>		
	<p>Empfangen-Aufgabe (Receive Task)</p>	<p>Empfangen-Aufgaben sind einfache Aktivitäten, die auf die Ankunft einer Nachricht von einem externen Teilnehmer warten (extern wieder aus der Sicht des jeweiligen Prozesses).</p> <p>Sobald die Nachricht empfangen wurde, ist die Aktivität abgeschlossen.</p>
<p>Beispiel: Diese Aktivität liegt dann bei dem externen Dienstleister, der im vorherigen Beispiel eine Nachricht gesendet bekommen hat.</p>		
	<p>Sub-Prozess (Sub-Process)</p>	<p>Ein Sub-Prozess ist eine Aktivität, deren interne Details weiter modelliert wurden. Dieser Sub-Prozess besteht auch wieder aus Aktivitäten, Entscheidungen, Ereignissen etc.</p> <p>Sub-Prozesse sind einfache grafische Objekte in einem Prozess, können jedoch auch „aufgeklappt“ bzw. geöffnet werden und zeigen dann einen Prozess auf einer niedrigeren Ebene.</p> <p>Das Zuklappen von Sub-Prozessen steigert auf einem abstrakten Level die Lesbarkeit des Prozesses insgesamt. Gleichzeitig kann der Bedarf nach mehr Informationen in einem Sub-Prozess einfach bedient werden, nämlich durch das gezielte Aufklappen.</p>
<p>Beispiel: Die dokumentierte Vorgehensweise für Major Incidents wird auch im Incident-Management-Prozess mit aufgeführt. Sie ist detailliert beschrieben (schließlich geht es um Major Incidents), wird aber selten benötigt.</p>		

Dies ist die  
korrekte  
Darstellung.

Dies ist die  
korrekte  
Darstellung.

Dies ist die  
korrekte  
Darstellung.

Tabelle 6.13 Gateways

Gateways		
	Exklusives Gateway (Exclusive Gateway) (mit Marker)	Beim Exklusiven Gateway wird im wahrsten Sinne des Wortes eine ENT-SCHIED-ung getroffen.  Pro Instanz/Prozessdurchlauf kann von den angebotenen Pfaden jeweils nur einer gegangen werden.
	(ohne Marker)	BPMN 2.0 kennt zwei Symbole dafür. Eins mit Marker, eines ohne Marker. Verständigen Sie sich intern darauf, immer das gleiche Symbol zu verwenden. Die Verwendung beider Symbole hat keinen Nutzen, kann aber Verwirrung stiften.  Wir empfehlen die Verwendung des Exklusiven Gateways mit Marker.
<p>Beispiel: Im Incident-Management-Prozess wird geprüft, ob die vorliegende Rückmeldung eines Anwenders positiv oder negativ ist. Im Positiv-Fall wird Aktivität A aufgerufen, im Negativ-Fall Aktivität B.</p> <p>Hinweis: Ein weiteres Exklusives Gateway kann auch als zusammenführender Gateway hinter den beiden Aktivitäten A und B verwendet werden. Dieses „symmetrische“ Modellieren erhöht die Lesbarkeit der Prozessmodelle.</p>		
	Paralleles Gateway (Parallel Gateway)	Parallele Gateway erzeugen parallele Sequenzflüsse und führen parallele Sequenzflüsse zusammen.  Ein Paralleles Gateway erzeugt parallele Pfade ohne irgendwelche Bedingungen zu prüfen.  Führt das Parallele Gateway eingehende Sequenzflüsse zusammen, wartet es, bis alle eingehenden Sequenzflüsse eingegangen sind, bevor es den ausgehenden Sequenzfluss auslöst.
<p>Beispiel: Im Katastrophenfall werden verschiedene Aktivitäten gleichzeitig angestoßen. Diese starten parallel und der Start ist nicht an irgendwelche Bedingungen gebunden.</p>		
	Inklusives Gateway (Inclusive Gateway)	Inklusive Gateways werden verwendet, um sowohl alternative als auch parallele Pfade in einem Prozessfluss zu erzeugen.  Anders als beim Exklusiven Gateway, werden alle Bedingungen bewertet. Das Wahr-sein einer Bedingung verhindert nicht die Bewertung der anderen Bedingungen.
<p>Beispiel: Je nach Ausprägung einer Katastrophe werden ein oder mehrere Sequenzflüsse erzeugt.</p>		
	Komplexes Gateway (Complex Gateway)	Komplexe Gateways können verwendet werden, wenn die Verwendung der anderen Gateways nicht ausreicht (z. B. weil das mögliche Verzweigungs-/Vereinigungsverhalten zu komplex ist).

Dies ist die korrekte Darstellung.