

ERGEBNISDOKUMENT

# Einleitung zu webguide

Willkommen zu Ihren Begleiter durch die Geschäftsprozesse

PROZESSNUMMER

**5000**

PROZESSTITEL

**Produktmanagement**

FÜR

**platinus CONSULTING GmbH**

VON / AUTOR

**webguide@platinus.com**

DATUM

**17. März 2008**

VERSION

**2.0**

copyright © 2001 - 2008 platinus CONSULTING GMBH

Die vorliegenden Unterlagen und Dateien wurden von platinus CONSULTING GmbH entwickelt und sind frei von Urheberrechten Dritter. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können sich im Laufe der Zeit verändern oder zum Übergabezeitpunkt bereits verändert haben. Änderungen vorbehalten. Ohne schriftliche Genehmigung der Autoren dürfen weder die Unterlagen selbst noch einzelne Informationen daraus reproduziert oder an Dritte weitergegeben werden. Zuwiderhandlungen verpflichten zu Schadenersatz. Alle Rechte vorbehalten, insbesondere für den Fall der Patenterteilung oder geschützte Muster-Eintragung.

- Microsoft, MS und Windows sind Warenzeichen der Microsoft Corporation.
- SmartProject sind Warenzeichen der Tipotsch SmartManagement KEG.
- team4e, platinus und pluris sind Warenzeichen der platinus CONSULTING GMBH.
- datacolors ist ein Warenzeichen der datacolors GmbH
- Aeneis ist ein Warenzeichen der intellior AG.

## disclaimer

Dieses Dokument wurde auf Basis jener Informationen erstellt, die den Autoren als für den Zweck des Dokuments relevant erschien. Die Autoren übernehmen jedoch keine Haftung für Vollständigkeit und Richtigkeit der in diesem Dokument zur Verfügung gestellten Informationen. Die Angaben in diesem Dokument können von dem Empfänger nicht als Zusicherung oder Garantie verstanden werden. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können sich im Laufe der Zeit verändern oder zum Übergabezeitpunkt bereits verändert haben. Technische Änderungen vorbehalten.

## Prozesseinordnung

Prozesskategorie:	Leistungsprozess
Prozessname:	Produktmanagement
Prozessnummer:	5000
Prozesssponsor:	Chris TIPOTSCH
Prozessmanager:	Chris TIPOTSCH
Qualitätsbeauftragter:	Harald SCHNETZER

Dateiname: C:\temp\Neuer Ordner\1\_dataA\_data2\_Projects-TC\20175 FHT PM4\_Journal\08KW09\platinus.webguide\_Einleitung\_V03.docx

Herausgeber: Wer ist Herausgeber dieses webguides?

**platinus** CONSULTING GMBH

KÄRNTNERSTRASSE 13-15 • 1010 WIEN • AUSTRIA

TEL: +43 699 1866 4605 • FAX: +43 699 4866 4606

WWW.PLATINUS.COM • [INFO@PLATINUS.COM](mailto:INFO@PLATINUS.COM)

# 1 Inhaltsverzeichnis

Einleitung zu webguide.....	1
1 Inhaltsverzeichnis .....	3
2 Dokumenteninformation .....	4
2.1 ..... Zweck: Wozu dient der webguide?.....	4
2.2 ..... Zielgruppe: Für wen wurde der webguide geschrieben? .....	5
2.3 ..... Gültigkeit: Für wen gilt dieser webguide? .....	5
2.4 ..... Kontext und Inhalt: Was ist der Inhalt des webguides? .....	5
2.5 ..... Abgrenzung: Was können der webguide nicht leisten?.....	5
2.6 ..... Verwendung: Wie nützt man den webguide? .....	5
2.7 ..... Referenzen: Welche externe Orientierungsquellen werden für den webguide herangezogen?.....	6
2.8 ..... Autoren: Wen hat den webguide erstellt? .....	6
2.9 ..... Kontakte.....	7
2.10 .... Vertrieb: Wie kann der webguide lizenziert werden? .....	7
2.11 .... Nutzungsrechte: Wie darf der webguide genutzt werden? .....	8
2.12 .... Wartung und Weiterentwicklung: Wie erfolgt die Pflege des webguides?.....	8
2.13 .... Tools: Welche Software wird im webguide verwendet? .....	8
2.14 .... Dokumentenhistorie.....	8
3 Einleitung.....	9
3.1 ..... Vorwort zum PMwebguide-PMI.....	9
4 Anhang .....	10
4.1 ..... Definitionen, Begriffsbestimmungen und Abkürzungen.....	10
4.2 ..... Zusammenhang mit anderen Dokumenten.....	12
4.3 ..... Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....	12

## 2 Dokumenteninformation

### 2.1 Zweck: Wozu dient der webguide?

In erster Linie dient dieser webguide als Unterstützung für das Geschäftsprozessmanagement. Der webguide liefert einen umfassenden Orientierungsrahmen für Errichtung effizienter Prozessstrukturen. So können Abläufe, Rollen und Verantwortlichkeiten einheitlich festgelegt werden. Darüber hinaus werden eine gemeinsame Begriffswelt und ein gemeinsames Verständnis für Aufbau und Ablauf von Geschäftsprozessen geschaffen. Durch Vereinheitlichung von Begriffen und Dokumentation werden die Geschäftsprozessen transparenter und untereinander vergleichbar. Dies ermöglicht erst das gezielte optimieren von Geschäftsprozessen.

Last but not least sind diese webguides ein Mittel zur weiteren Verbreitung und Verankerung von prozessspezifischen-Know-how im Unternehmen. Dieser webguide stellt aber kein abgeschlossenes Allheilmittel dar. Es soll vielmehr als Hilfsmittel dienen, um einerseits den "roten Faden" nicht zu verlieren und andererseits einen methodischen Unterbau zu schaffen für Ideenfindung, Planung, Durchführung und geordneten Abschluss von Geschäftsprozessen.

Diese webguide soll folgendes unterstützen:

- a. **Orientierungsrahmen** - Hilfestellung für Neueinsteiger. Verstärkungsschleife, um im das prozessspezifischen-Know-how zu erlernen
- b. **Kultur** - Unterstützung des Geschäftsprozessenerfolges und Mittel zur Qualitätssicherung.
- c. **Abstimmungsinstrument** - Sicherstellung einer Systematik und Einheitlichkeit sowohl nach Innen als auch nach Außen. Sicherstellung eines standardisierten Vorgehens.
- d. **Resultatorientiertes Management** - Hilfestellung für ein wirkungsvolles Controlling. Transparenz für alle Beteiligten. Steigerung der Planbarkeit und Wiederholbarkeit des Geschäftsprozesses und seiner Rollen und Instrumente.

#### **Letztendlich trägt der webguide zur Professionalisierung des Geschäftsprozessmanagements bei.**

Die Ziele sind im Detail:

- Alle Prozessbeteiligten kennen und tragen den Geschäftsprozessmanagement-Ansatz des Unternehmens. Sie sind in der Lage sich gesamtheitlich oder punktuell über den Ansatz, Begrifflichkeiten, Methoden, Rollen, Prozesse und Hilfsmittel selbständig zu informieren.
- Alle Mitarbeiter des Unternehmens kennen die definierten Aufbau- und Ablaufstrukturen des Unternehmens, die einen klaren Weg vorgeben, die Prozessarbeit unterstützen und den Handlungsspielraum der Beteiligten möglichst klar definieren ohne die erforderliche Flexibilität in dynamischen Prozessen zu verlieren.
- Alle relevanten Informationen zum jeweiligen Geschäftsprozess sind klar strukturiert und ansprechend aufbereitet. Die Informationen müssen nicht sequentiell durchgearbeitet werden, sondern können von allen Interessierten einfach und schnell gefunden und losgelöst betrachtet werden.
- Die Mitarbeiter sehen den webguide als ein standardisiertes, hochwertiges, praktisch umsetzbares Instrument und sind bereit einen Beitrag zu leisten dieses Managementsystem weiterzuentwickeln.
- Das Unternehmen ist in der Lage den webguide auf die dynamische Entwicklung des Unternehmens und deren Umwelten, sowie den Erfahrungen mit aktuellen Strategien und Strukturen anzupassen.

## 2.2 Zielgruppe: Für wen wurde der webguide geschrieben?

Wichtigste Zielgruppen sind:

- **Prozesseigner** (Prozess-Owner, Förderer)
- **Prozessbeteiligte** (Prozessmanager, Prozessmitglieder, Prozessstakeholder...)
- Prozessadministratoren (Prozessmodellierer, Qualitätsmanager)
- Management
- Mitarbeiter.

Wichtigste Zielgruppe sind die Prozessmanager und Prozessmitarbeiter. Für sie sollten der webguide eine vorbereitende "Pflichtlektüre" und während der Prozessarbeit ein griffbereiter Leitfaden für die jeweils anstehenden Aufgaben sein. Dasselbe gilt für die Prozessauftraggeber, die Prozessförderer (Enabler) sowie für die Mitglieder des Managements, jeweils entsprechend ihren spezifischen Rollen im Geschäftsprozess. Weiters liefern der webguide allen Mitgliedern sowie den Inhabern optionaler Rollen im Geschäftsprozess wichtige Informationen über Abläufe und Verantwortlichkeiten.

Auch Linienmanager sollten den Inhalt dieses webguide kennen: Sie sind häufig davon betroffen, indem sie entweder selbst Auftraggeber, Förderer oder Mitglied sind oder indem ihre Mitarbeiter in Geschäftsprozessen arbeiten. Eine wichtige Zielgruppe sind auch jene Mitarbeiter, die für die lokale Organisation des GPM zuständig sind. Der webguide kann ihnen als Grundlage für detailliertere Regelungen dienen, die in ihrem Bereich Geltung haben und spezifische Aufgabenstellungen behandeln.

## 2.3 Gültigkeit: Für wen gilt dieser webguide?

Die angeführten Richtlinien sind für das gesamte Unternehmen bis zum nächsten Release des webguides gültig.

## 2.4 Kontext und Inhalt: Was ist der Inhalt des webguides?

Der webguide ist ein Ergebnisdokument des Geschäftsprozess- und des Projektmanagement-Office (PMO). Die Strukturen orientieren sich dabei an den Best Practice-Referenzmodellen wie etwa PMI [1] und Prince2 [2] für Projektmanagement.

Der Aufbau dieses webguides orientiert sich an den Prozessmodellierungsrichtlinien von platinus und berücksichtigt die Anforderungen der ISO 9000:2005.

## 2.5 Abgrenzung: Was können der webguide nicht leisten?

Der webguide ersetzen nicht die Erfahrungen im jeweiligen Geschäftsprozess.

## 2.6 Verwendung: Wie nützt man den webguide?

Der webguide stellt den wesentlichen Inhalt zum Geschäftsprozess in Form einer Webbrowsernavigation zur Verfügung. Der Inhalt besteht aus Struktur (diverse Menüführung, Links, etc.), inhaltlichen Text, Grafiken und Hilfsmitteln. Grundsätzlich ist der webguide so wie Seiten im WorldWideWeb einfach und ohne Anleitung oder Training zu bedienen.

Als Unterstützung sind trotzdem noch die wichtigsten Tipps & Tricks wie folgt kompakt zusammengefasst:

- **Software:** Für die Nutzung der webguide ist primär der Webbrowser MS Internet Explorer ab Version 7.x (IE) notwendig. Um alle in der webguide enthaltenen Inhalte zu nutzen, sind jedoch auch Adobe Acrobat Reader, [Adobe SVG Viewer](#), MS Office 2003 oder 2007, MS Project 2003 oder 2007 und ein Internet-Zugang notwendig.
- **Darstellung:** Bei der Darstellung mancher Hilfsmittel kann es innerhalb des Browsers zu Problemen beim Aufbau kommen. Es empfiehlt sich daher eingebundene Dateien mit der rechten Maustaste "Ziel speichern unter..." elektronisch abzulegen (z.B.: auf der Festplatte Ihres Rechners), und diese über die zugeordnete Applikation (z.B.: Acrobat Reader) zu öffnen.
- **Print:** Zum Drucken empfehlen wir die Funktionalität "Print" des Webbrowsers zu nutzen. Überprüfen Sie vor dem Ausdruck trotzdem die Seitenansicht und passen Sie gegeben falls manuell die Seitenränder an. Sollten Sie im MS Internet Explorer Probleme beim Druck der Grafiken haben, empfehlen wir die Browsereinstellungen wie folgt zu verändern: Extras/ Internetoptionen ... / Erweitert/ Drucken/ Hintergrundfarben und -bilder drucken aktivieren.
- **Vorlagen:** Die beschriebenen Methoden finden sich in diversen Vorlagen wieder.

## 2.7 Referenzen: Welche externe Orientierungsquellen werden für den webguide herangezogen?

Bei der Gestaltung dieses webguides wurden diverse externe Quellen und Referenzen herangezogen. Diese sollen dem interessierten Leser als weiterführende Ressourcen und Information dienen.

- Orientierungsquellen – Normen und Verbände [4]
- Orientierungsquellen – Literatur [4]

## 2.8 Autoren: Wen hat den webguide erstellt?

platinus bedankt sich bei allen genannten und nicht genannten Beteiligten die in der aktuellen aber auch vorherigen Versionen einen wesentlichen oder auch geringfügigen Beitrag geleistet haben.

Folgende Personen bzw. Firmen waren an der Erstellung beteiligt.



**Chris TIPOTSCH**

ist seit dem Jahr 2000 Geschäftsführer von platinus. Parallel dazu baute er die Firma metronet wireless auf, die im Jahr 2003 von T-Mobile übernommen wurde. Zu seinen Schwerpunkten zählen Unternehmensplanung, Prozess- und Projektmanagement sowie IT Management.



**Harald SCHNETZER**

ist seit dem Jahr 2000 Geschäftsführer von platinus. Parallel dazu baute er die Firma metronet wireless auf, die im Jahr 2003 von T-Mobile übernommen wurde. Zu seinen Schwerpunkten zählen Unternehmensplanung, Prozess- und Projektmanagement sowie IT Management. Seine Projekte führten ihn nach Deutschland, Italien, Portugal, Spanien, Tschechien und Frankreich.



**Herbert LACKNER**  
 verfügt über umfangreiche Beratungs- und Linienerfahrung im Projektmanagement sowie im IT Management. Seine Schwerpunkte umfassen unter anderem die Übernahme von Krisenprojekten, die Analyse von Anforderungen sowie das Design von IT Lösungen.



**Christian STEURER**  
 kann langjährige Erfahrungen in den Bereichen Prozessmanagement und IT- Projektmanagement vorweisen. Die Schwerpunkte seiner Tätigkeiten umfassen die Analyse und das Design von Fachprozessen, die Anforderungsanalyse und Projektmanagement.



**Reinhard RÖHERE**  
 ist seit der Gründung Mitarbeiter von platinus. Sein Aufgabenbereich umfasst unter anderem das Projektmanagement von IT-Projekten, Anforderungsdefinition und -spezifikation. Herr Röhrer ist zertifizierter Project Management Professional (PMP).



**Wolfgang ZANKL**  
 kann langjährige Erfahrungen in den Bereichen Prozessmanagement, Projektmanagement und IT Management vorweisen. Die Schwerpunkte seiner Tätigkeiten umfassen die Analyse und das Design von Fachprozessen, die Anforderungsanalyse sowie Projektmanagement und Multi-projektmanagement. Herr Zankl ist zertifizierter Project Management Professional (PMP).

## 2.9 Kontakte

Für die Pflege des Dokuments ist der PPM-Manager zuständig. Die Freigabe erfolgt durch das Management.

NAME / DISTRIBUTION TO	ORGANISATION	KONTAKT / CONTACTS (EMAIL/PHONE)	ACTION
INFO	platinus	<a href="mailto:INFO@platinus.com">INFO@platinus.com</a>	
PMO	platinus	<a href="mailto:PMO@platinus.com">PMO@platinus.com</a>	
SALES	platinus	<a href="mailto:SALES@platinus.com">SALES@platinus.com</a>	
SUPPORT	platinus	<a href="mailto:SUPPORT@platinus.com">SUPPORT@platinus.com</a>	
ZWECK / ACTION: [ERSTELLEN, INFORMIEREN, REVIEW, FREIGABEN, SONSTIGES]			

## 2.10 Vertrieb: Wie kann der webguide lizenziert werden?

Anfragen zu Lizenzierungen richten Sie bitte per email an SALES.

## 2.11 Nutzungsrechte: Wie darf der webguide genutzt werden?

Der webguide wurde seitens platinus CONSULTING GMBH entwickelt und ist somit dessen Eigentum. Selbst wenn der webguide unternehmensspezifisch lizenziert und angepasst wird erhält das Unternehmen nur ein Nutzungsrecht, jedoch bleibt dieses Tool weiterhin im Eigentum von platinus CONSULTING GMBH. Das bedeutet, dass der webguide innerhalb des lizenzierten Unternehmensbereiches frei verändert und verteilt werden darf, außerhalb dieses Bereichs jedoch nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung seitens platinus CONSULTING GMBH erfolgen darf. Im Detail sind daher die End User Licence Agreements (EULA) [3] (auch unter [www.platinus.com](http://www.platinus.com) bei LEGAL ) zu beachten.

## 2.12 Wartung und Weiterentwicklung: Wie erfolgt die Pflege des webguides?

- **Verteilung:** Dieser webguide stellt einen Auszug aus dem Qualitätsmanagementsystem des integrierten Management-System (IMS) dar. Über das Intranet ist er für alle Mitarbeitern zugänglich.
- **RfCom:** Aufforderung zu Kommentaren - Request for Comments: Zeitgleich zur Publikation von neuen Dokumenten oder von neuen Versionen sind alle Interessierten aufgefordert, die aktuellen Inhalte zu kommentieren. Übermittelte Kommentare werden in der nächsten Version berücksichtigt. Senden Sie ein email mit dem Betreff: **RfCom PM- webguide , Version x** an die angeführte Kontaktadresse bei SUPPORT.
- **RfP:** Aufforderung zu Vorschlägen - Request for Proposal: Wenn Frage- oder Problemstellungen auftreten, die durch bekannte Modelle oder Techniken nicht gelöst werden können, werden Aufforderungen zu Vorschlägen per email an das Projektmanagement-Office (PMO) und/oder an die angeführte Kontaktadresse bei PMO versandt, um Lösungsmöglichkeiten zu eruiieren. Diese Vorschläge werden in einem Forum eingestellt und diskutiert.

## 2.13 Tools: Welche Software wird im webguide verwendet?

Dieser webguide wurde mit folgenden IT-Tools erstellt:

Anwendung	Version	Art
MS Office	2003, 2007 dt.	Office
MS IE Webbrowser	7.0	Office
MS Project	2007	PM-Tool
Adobe PDF-Reader	8.1	Office
<a href="#">Adobe SVG Viewer</a>	3.x	Office
process4.biz V 5.2	5.2	GPM-Tool
intellior Aeneis 5.3x	5.3	GPM-Tool

## 2.14 Dokumentenhistorie

VERSION	STATUS	DATUM	WER - VERANTWORTLICHER	ÄNDERUNGSGRUND IN DIESEM DOKUMENT
1.0	F	11.2007	Tipotsch	Grundlagen erstellt
2.0	F	03.2008	Tipotsch, Schnetzer	PMwebguide-PMI
<b>Hinweis zur Status- und Versionsverwaltung</b>				
Stati	A R F	in Arbeit = beim Erstellen und Bearbeiten eines Dokuments in Review = beim Einholen von Reviewkommentaren Freigegeben = als Abschluss der Bearbeitung und Reviewphase.		
Versionierung	0.1, 0.2 1.0 1.1, 1.2 2.0	nicht freigegebene Versionen, mit dem Status ‚in Arbeit‘ oder ‚in Review‘ erste freigegebene Version mit dem Status ‚freigegeben‘ Versionen, welche das ursprüngliche Produkt in Version 1.0 ergänzen und ‚in Arbeit‘ oder ‚in Review‘ sind zweite freigegebene Version mit dem Status ‚freigegeben‘		

## 3 Einleitung

### 3.1 Vorwort zum PMwebguide-PMI

Das Tool "*PMwebguide-PMI*" bildet den Projektmanagement-Ansatz vom PMI ab.

Dieser Standard orientiert sich an etablierten internationalen Projektmanagement-Standards ([PMI](#)), sowie der langjährigen Erfahrung aus zahlreichen Trainings und Coachings. Die Standard-Inhalte sind somit praxiserprobt.

Die Umsetzung der Unternehmensstrategie und das Erreichen der Unternehmensziele erfordern eine Vielzahl unterschiedlicher Aktivitäten, von komplexen, innovativen Aufgabenstellungen bis zu wiederkehrenden Routinetätigkeiten. Zur Bewältigung dieser unterschiedlichen Anforderungen besitzen Unternehmen i.d.R. eine dreidimensionale Organisationsform:

1. **Linienorganisation** mit der Aufbauorganisation
2. **Prozessorganisation** (GPM) mit der Ablauforganisation und die
3. **Projektorganisation** für das Projektmanagement (PM)

Die Projektorganisation wird zur Durchführung von temporären, komplexen Aufgabenstellungen in Form von Projekten eingesetzt. Dieser PMwebguide umfassen die vom PMI verabschiedeten und verwendeten Projektmanagement-Richtlinien. Es beinhaltet zentrale Begriffe des Projektmanagement, PM-Prozesse, PM-Rollen und PM-Hilfsmittel.

Regelungen, die über das PM in einzelnen Projekten hinausgehen, wurden nur bedingt aufgenommen. Auf die jeweiligen Regelungen wird bei den einzelnen Themen hingewiesen. Wir möchten allen Beteiligten danken, die bei der Überarbeitung des webguides mitgewirkt haben. Ich bin überzeugt, dass diese Version einen weiteren Meilenstein für die Professionalisierung von Projektmanagement und für das Erreichen der Unternehmensziele darstellt.

DI Dr. Chris TIPOTSCH

## 4 Anhang

### 4.1 Definitionen, Begriffsbestimmungen und Abkürzungen

BEGRIFF / ABKÜRZUNG	DEFINITION, BESCHREIBUNG
AP	<p>Arbeitspaket.</p> <p>Ein Arbeitspaket ist im Projektmanagement der Teil eines Projektes, der im Projektstrukturplan nicht weiter aufgegliedert wird und auf einer beliebigen Gliederungsebene liegen kann. Der Begriff wurde in der DIN 69901 festgelegt. Es ist entscheidend, dass jedem Arbeitspaket ein Projektmitarbeiter zugewiesen wird, der für die termintreue Erledigung verantwortlich ist und über den Fortschritt dem Projektmanagement berichtet. Der Projektmitarbeiter kann das Arbeitspaket in weitere Teilschritte untergliedern, diese werden jedoch vom Projektmanagement nicht näher verfolgt.</p>
<a href="#">CobiT</a>	<p>Control Objectives for Information and related Technologies</p> <p>COBIT stellt ein generisches Prozessmodell zur Verfügung, das sämtliche, üblicherweise in der IT vorzufindenden Aktivitäten beinhaltet. Dieses Modell ist ein allgemeines Basismodell und sowohl für ManagerInnen der operativen IT, als auch für jene von Kerngeschäftsprozessen verständlich. Das COBIT Prozessmodell wurde auf die Kernbereiche der IT-Governance umgelegt, um eine Verbindung zwischen dem operativen Management der ausführenden Ebene und der Steuerungsebene herzustellen. Um effektive Governance erreichen zu können, verlangt die Geschäftsführung, dass vom operativen Management für alle IT Prozess Kontrollen auf Basis eines Frameworks festgelegt werden. Die IT Control Objectives von COBIT sind nach IT-Prozessen strukturiert; folglich bietet dieses Framework eine klare Verbindung zwischen den Anforderungen der IT-Governance, den IT Prozessen und den IT Kontrollen. COBIT konzentriert sich auf die wesentlichen Erfordernisse, um ein angemessenes Management und eine angemessene Steuerung der IT umzusetzen und ist auf strategischer Ebene angesiedelt. COBIT wurde an andere, detaillierte IT-Standards und Best-Practices angepasst und mit diesen harmonisiert. COBIT integriert diese unterschiedlichen Standards, in dem die wesentlichen Ziele in einen gemeinsamen Rahmen integriert werden, der auch die Verbindung zur Corporate Governance und den Unternehmensefordernissen herstellt.</p>
EULA	End User Licence Agreements
GPM	Geschäftsprozessmanagement (Business Process Management)
HB	Handbuch
HR	Human Ressources
IMS	Integrierten Management-System
ISO 20.000.	Die Norm ISO/IEC 20000 ist aus dem British Standard (BS) 15000 entstanden. Sie ist ein gemeinsamer Referenzstandard für alle Unternehmen (unabhängig von Branche, Grösse und Organisationsform), die IT Services für interne und/oder externe Kunden erbringen. Auf Basis einer gemeinsamen Terminologie für Service Provider (die IT Service Management Organisation), Kunden und Lieferanten wird konsequent der integrierte Prozessansatz als Erfolgsfaktor angesehen.
<a href="#">ITIL</a>	IT Infrastructure Library
PM, PjM	<p>Projektmanagement - PM, PjM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>DIN-Norm (DIN 69901): " Projektmanagement ist die Gesamtheit von Führungsaufgaben, -organisation, -techniken und -mittel für die Abwicklung eines Projektes".</i></li> <li>• <i>Project Management Institute (PMI): "Project Management is the application of knowledge, skills, tools and techniques to project activities to meet project requirements".</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gesellschaft für Informatik: " Das Projekt führen, koordinieren, steuern und kontrollieren."</i></li> <li>• <i>Projektum (Latein): "das nach vorne Geworfene"</i></li> </ul>
<a href="#">PMI</a>	Project Management International
PMO	Projektmanagement Office
PO	Projekt-Office, Projektorganisation
PP Projektplan.	Der Projektplan ist ein Begriff aus dem Projektmanagement und hält das Resultat sämtlicher Planungsaktivitäten in einem kohärenten, einheitlichen Dokument fest.
PPM	Projektportfoliomanagement
<a href="#">Prince2</a>	Projects in Controlled Environments (PRINCE) ist eine Projektmanagement-Methode. Sie behandelt Management, Steuerung und Organisation eines Projekts.
Projekt.	A project (PRINCE2) is: "A management environment that is created for the purpose of delivering one or more business products according to a specified Business Case." Ein Projekt ist nach DIN 69901 ein Vorhaben, bei dem innerhalb einer definierten Zeitspanne ein definiertes Ziel erreicht werden soll, und das sich dadurch auszeichnet, dass es im Wesentlichen ein einmaliges Vorhaben ist.
PSP Projektstrukturplan.	Der Projektstrukturplan (engl. work breakdown structure) ist eine Gliederung des Projekts in planbare und kontrollierbare Teilaufgaben. Im Rahmen des PSP wird die gesamte Projektaufgabe in Arbeitspakete/Teilaufgaben (engl. work packages) zerlegt und die Beziehung zwischen den Arbeitspaketen beschrieben. Der Projektstrukturplan stellt die Projektleistung (Projektaufgabe) graphisch in einem Baum dar und ist die gemeinsame Basis für die Ablauf-, Termin- und Kostenplanung.
QA	Quality Assurance
QM	Qualitätsmanagement
QS	Qualitätssicherung
RL	Richtlinien
SC	Service Katalog
SLA	Service Level Agreement = schriftlich dokumentiertes Leistungsversprechen der IT an den IT-Kunden
SLM, ITSM	Service Level Management; IT Service Level Management
SLR	Service Level Requirements = schriftlich dokumentierte Kundenanforderung an IT-Service
System	Nach ITIL: Ein integrierter Komplex, der eine oder mehrere Komponenten wie zum Beispiel Prozesse, Hardware, Software, Einrichtungen und Personen umfasst und das Erfüllen bzw. Erreichen einer erklärten Anforderung bzw. Zielsetzung ermöglicht.
TSS	Technische Service Spezifikation
WiRe	Wirtschaftlichkeitsanalyse

TABELLE 4-1 BEGRIFFE UND ABKÜRZUNGEN

## 4.2 Zusammenhang mit anderen Dokumenten

REF.	DATEI, REFERENZ, DOKUMENT	BESCHREIBUNG
[1]	<a href="http://www.pmi.org/">PMI</a> PMBOK http://www.pmi.org/	PMI Body of Knowledge
[2]	<a href="http://www.prince2.org.uk/">Prince2</a> http://www.prince2.org.uk/	
[3]	EULA http://www.platinus.com/legal/	End User Licence Agreements
[4]	PM-Literaturliste http://www.platinus.com/	PM-Literaturliste von platinus Orientierungsquellen – Normen und Verbände Orientierungsquellen – Literatur
[5]		
[6]		
[7]		
[8]		

TABELLE 4-2 REFERENZDOKUMENTE

## 4.3 Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Tabelle 4-1 Begriffe und Abkürzungen .....	11
Tabelle 4-2 Referenzdokumente .....	12

**platinus** CONSULTING GMBH ist ein Team erfahrener Wirtschaftsingenieure für Management- und Technologieberatung.

Wir schaffen Wertsteigerung für unsere Kunden, in dem wir Management- und Technologiefragen im komplexen Spannungsfeld zwischen Betriebswirtschaft und Informationstechnologie schneller, besser und verlässlicher lösen.

Wir übernehmen dabei Verantwortung von der Planung bis hin zur Realisierung.

Zu unseren Kernkompetenzen gehören:

- Geschäftsmodellierung
- Prozessmanagement
- Wertmanagement
- Applikations- und Software-Engineering
- Projektmanagement.

Unser Team unterstützt durch Professionalität, Ganzheitlichkeit, Teamgeist, Geschwindigkeit, Flexibilität & Effizienz.