

Webbasierte Visualisierung eines föderierten CMS für das IT Service Management der Bank Julius Bär AG



Diplomand	Flavio Bolfig
Referent	Martin Studer
Korreferent	Raymond Marfurt
Master Research Unit	Software and Systems, HTW Chur

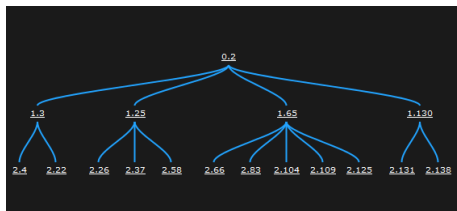


Abbildung 1 – JavaScript InfoVis Toolkit

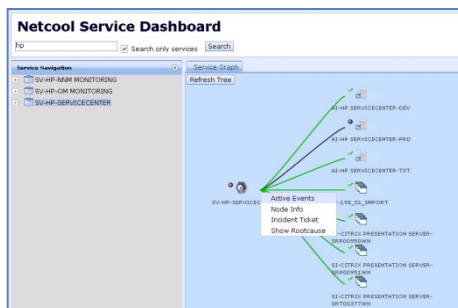


Abbildung 2 – Webbasierte Visualisierung

Wie soll die IT einer Unternehmung organisiert sein, damit sie die wertschöpfenden Geschäftsprozesse optimal unterstützen kann? So lautet die zentrale Frage, mit welcher sich ein Unternehmen heutzutage konfrontiert sieht. Die IT soll demnach Geschäftsprozesse zielgerichtet, effizient und skalierbar unterstützen können. Damit die IT für die Unternehmung einen Mehrwert generieren kann, muss die Sichtweise vom reinen IT Support weg und zum IT Service Management (ITSM) hin erfolgen. Im ITSM steht der Service an oberster Stelle und ist immer bestmöglich zu unterstützen. Um dies zu erreichen, müssen die verschiedenen Betriebsorganisationen mehr miteinander zusammenarbeiten und verstehen, dass sie Teil eines Ganzen, dem Service, sind.

Dieser Ansatz wird auch durch eine Sammlung von Best Practices unter dem Namen ITIL V3 vertreten. Zentrale Komponente in ITIL ist das Configuration Management System (CMS). Das CMS ist eine Sammlung von Hilfsmitteln und Datenbanken, in welchen alle möglichen Informationen für die Erbringung eines Services zentral zusammenkommen.

Da solche Informationen vielfach jedoch in verschiedenen und teils autonomen Datenquellen gespeichert sind, wird sich eine zentrale und all umfassende Datenbank nicht besonders vorteilhaft gestalten. Damit die Daten den Nutzern trotzdem in Echtzeit zur Verfügung stehen, soll der Ansatz einer Föderation der Daten verfolgt werden. Bei diesem Ansatz sollen die Informationen in ihren Ursprungsorten erhalten bleiben und durch Föderation allen zugänglich gemacht werden.

Aufgrund der zentralen Aufgabe eines CMS ist die Dichte an Informationen für die Anwender relativ gross und kann schnell zu Unübersichtlichkeit führen. Visualisierungen sind diesbezüglich ein probates Mittel um die Informationen eines CMS für die Anwender übersichtlich zu veranschaulichen. Im Rahmen dieser Masterthesis soll deshalb eine webbasierte Visualisierung eines föderierten CMS für die IT der Bank Julius Bär AG erarbeitet werden.