[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

Comment [BV1]: Alle in diesem Dokument mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

SERVICE DESK FUNKTION

Comment [BV2]: Wenn Sie mehr über die Service Desk-Funktion erfahren möchten, siehe http://www.20000academy.com/Blog/July-2013/Service-Desk-single-point-of-contact

Code:	
Version:	
Datum der Version:	
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Vertraulichkeitsstufe:	

Comment [BV3]: Das Codierungssystem eines Dokuments sollte im Einklang mit dem bestehenden System zur Dokumenten-Codierung des Unternehmens sein. Im Falle, dass ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
xx/xx/2013	0.1	Branimir Valentic	Grundlegende Dokumentenvorlage

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER 3

2. REFERENZDOKUMENTE 3

3. RICHTLINIEN 3

3.1 TOOL-INTEGRATION 3

4. SERVICE DESK-ORGANISATION 4

5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN 4

5.1. SERVICE DESK-MANAGER 4
5.2. SERVICE DESK-LEITER 5
5.3. SERVICE DESK-ANALYTIKER 5

6. MESSUNG UND METRIKEN 6

6.1. MESSUNG 6
6.2. METRIKEN 6
6.3. KRITISCHE ERFOLGSFAKTOREN (CSF) UND KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI) 6

7. VERWALTUNG VON DATENSÄTZEN, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN 6

8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT 7

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

1. Zweck, Umfang und Anwender

Das Ziel dieses Dokuments ist, den Zweck, den Umfang, die Prinzipien und die Aktivitäten der Service Desk-Funktion zu definieren.

Dieses Dokument wird auf die gesamte IT Service Management (ITSM)-Organisation angewandt.

Anwender dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation], sowie alle externen Parteien, die eine Rolle im ITSM haben.

2. Referenzdokumente

- Incident Management-Prozess
- Problem Management-Prozess
- Change Management-Prozess
- Request Fulfillment-Prozess
- Access Management-Prozess
- Finanzmanagement
- Service Asset and Configuration-Management

3. Richtlinien

Der Service Desk ist eine [illegible] für alle Anwender zu [illegible] über das Management von Incidents und Service Requests [illegible].

Weitere Service Desk-Verantwortlichkeiten sind:

- Protokollierung und Klärung aller [illegible] Requests.
- [illegible] von Incidents.
- [illegible] und Diagnose.
- Lösung von [illegible].
- Eskalation von Incidents und Service Requests.
- [illegible] an die Anwender.
- Schließen gelöster Incidents, Service Requests und [illegible].
- [illegible] Anwenderzufriedenheitserhebungen.
- Regelmäßige Kommunikation mit [illegible] oder Service Requests.
- Dient als [illegible] Requests, Service-Verfügbarkeit, finanzielle Belange in Bezug auf unterstützte Services, Software und Software-Lizenzen.
- Aktualisierung des [illegible] Management-Systems

3.1 Tool-Integration

Comment [BV4]: Löschen Sie Prozesse, die nicht implementiert sind.

Comment [BV5]: Löschen Sie diejenigen, die Sie nicht benötigen.
Wenn Sie den Request Fulfillment-Prozess nicht [illegible] Zusammenhang mit Service Requests.

Comment [BV6]: Löschen, wenn [illegible] implementiert ist.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

[Tool-Name] ist ein Tool, das den Service Desk, sowie seine Prozesse und Aktivitäten unterstützt. [Rollenbeschreibung] ist dafür verantwortlich, die Verwendung des Tools und die Integration in andere Tools zu managen.

Entscheidungen über die Tool-Finanzierung oder Implementierung werden von […] getroffen.

Comment [BV7]: Löschen, wenn ITSM-Tool keinen Service Desk-Prozess und zugehörige Aktivitäten beinhaltet. Oder, wenn Sie Spreadsheets verwenden, tragen Sie den Spreadsheet-Namen für Incident-Records und Service Request-Records ein.

4. Service Desk-Organisation

Comment [BV8]: Es gibt mehrere unterschiedliche Strukturen des Service Desk. Wählen Sie jene, die Ihrem Bedarf entspricht. Wenn nötig, kombinieren Sie mehrere Strukturen, um Ihren Anforderungen gerecht zu werden.

Comment [BV9]: Da nur eine Option verbleiben soll, löschen Sie die nicht benötigten Optionen, sowie deren zugehörige Nummer (z.B. a), b), c) oder d).

[Name der Organisation] wendet die folgende Service Desk-Struktur an:

a) Lokaler Service Desk
Der Service Desk befindet sich an folgender Adresse:
[Adresse], [Hausnummer / Raum-Nummer]

b) Zentraler Service Desk
Der Service Desk befindet sich an folgender Adresse:
[Adresse], [Hausnummer / Raum-Nummer]

c) Virtueller Service Desk
Die folgenden Standorte sind in einen virtuellen Service Desk integriert:
[Adresse], [Hausnummer / Raum-Nummer]
[Adresse], [Hausnummer / Raum-Nummer]
[Adresse], [Hausnummer / Raum-Nummer]

Comment [BV10]: Sind Teile oder der komplette Service Desk ausgelagert -> tragen Sie den Namen des Vertragspartners ein. Wird Heimarbeit genutzt -> tragen Sie Mitarbeiter-Name und Adresse ein (wenn dies durch die lokale Gesetzgebung erlaubt ist).

d) „Follow the Sun" Service Desk
Die folgenden Standorte und deren Betriebsstunden sind in einen virtuellen Service Desk integriert:
[Adresse], [Hausnummer / Raum-Nummer]
[Adresse], [Hausnummer / Raum-Nummer]
[Adresse], [Hausnummer / Raum-Nummer]

e) Spezialisierte Service Desk-Gruppen
Die folgenden spezialisierten Service Desk-Gruppen stehen zur Verfügung:
1. Technologie/Service-Abdeckung: [Technologie, d.h. Service-Name]
   Service-Gruppe: [Gruppenname]
   Kommunikationsweg: […]
2. Technologie/Service-Abdeckung: [Technologie, d.h. Service-Name]
   Service-Gruppe: [Gruppenname]
   Kommunikationsweg: […]

Comment [BV11]: Für die Telefon-Kommunikation — Menü für die automatische Verteilerbenachrichtigung (z.B. "Drücken Sie 1 für Anrufe bezüglich ERP, anonsten warten Sie bitte auf den Operator"…etc.)
Wenn Tool implementier ist – nach gewähltem Thema (nach Anwender, der den Incident meldet) -> die Weiterleitung geschieht automatisch.

Comment [BV12]: Für die Telefon-Kommunikation — Menü für die automatische Verteilerbenachrichtigung (z.B. "Drücken Sie 1 für Anrufe bezüglich ERP, anonsten warten Sie bitte auf den Operator"…etc.)
Wenn Tool implementier ist – nach gewähltem Thema (nach Anwender, der den Incident meldet) -> die Weiterleitung geschieht automatisch.

5. Rollen und Verantwortlichkeiten

5.1. Service Desk-Manager

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

[Job-Titel] weist die Service Desk-Manager-Rolle zu.

Verantwortlichkeiten des Service Desk-Managers:

- Gesamtverantwortung für die [illegible] des Service Desk.
- [illegible] Service Management-Rollen.
- [illegible] Unterstützung des Service Desk-Prozesses und der Aktivitäten [illegible].
- Verantwortlich für Berichterstellung und [illegible].
- [illegible] und implementiert Verbesserungen, alleine oder gemeinsam mit dem [illegible]-Manager.
- Bestimmt und [illegible] Desk-Personal (inkl. Leiter), einschließlich:
  - Personaldecke
  - [illegible]
  - Schulung
  - [illegible]
  - Super Users
- Hat die [illegible] von Incidents und Service Requests, sowie anderer Aktivitäten.
- Dient als [illegible]/Beschwerden von Anwendern
- Bewirbt den Service Desk [illegible] [Name der Organisation]

Comment [BV13]: Löschen, wenn eines der beiden nicht implementiert ist.

5.2. Service Desk-Leiter

[Job-Titel] weist die Service Desk-Leiter-Rolle zu.

Comment [BV14]: z.B. Service Desk Manager.

Verantwortlichkeiten des Service Desk-Leiters:

- Agiert als [illegible] schwierige Anrufe.
- Erstellt Statistiken und [illegible] Desk-Management.
- [illegible] Service Desk bei Meetings.
- [illegible] Personalangelegenheiten:
  - Schichtmanagement für [illegible].
  - [illegible] Service Desk-Personal in Spitzenzeiten.
  - Organisiert Personalschulungen [illegible].
  - [illegible] Desk-Personal über Service-Änderungen oder neue Deployments.
- Agiert als Verbindungsstelle zu [illegible] Management.

5.3. Service Desk-Analytiker

[Job-Titel] weist die Service Desk-Analytiker-Rolle zu.

Verantwortlichkeiten des Service Desk-Analytikers:

- First Level-[illegible].
- [illegible] Kommunikation mit den Anwendern.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

- Handhabung von Incidents und Service Requests.

6. Messung und Metriken

6.1. Messung

[Rollenbeschreibung] ist für die [illegible] verantwortlich. Berichte werden auf monatlicher Basis an den Service Level-Manager [illegible].

[Rollenbeschreibung] ist dafür [illegible] Monat erstellt und evaluiert werden und Verbesserungsmaßnahmen definiert werden.

Comment [BV15]: Ändern, wenn nötig.

Comment [BV16]: Oder ähnliche Rolle. Ändern, wenn nötig.

Comment [BV17]: Beispiel: Service Desk-Manager, Continual Service Improvement-Manager.

6.2. Metriken

Metrik-Berichte werden monatlich, [illegible], erstellt. Zu berichtende Metriken sind:

Comment [BV18]: [illegible]

- Gesamtanzahl empfangener Anrufe
- [illegible] Service Desk gelösten Anrufen
- Anzahl und Prozentsatz von durch den Service Desk [illegible]
- [illegible] Zeit, um:
  - einen Incident zu [illegible]
  - einen Incident zu eskalieren
  - gelöste Incidents zu [illegible]

6.3. Kritische Erfolgsfaktoren (CSF) und Key Performance Indicators (KPI)

[Rollenbeschreibung] ist dafür [illegible] KPIs zu definieren. Erzielte Ergebnisse [illegible] von [Rollenbeschreibung] überwacht und evaluiert.

Kritischer Erfolgsfaktor	Key Performance Indicator
Kunden und [illegible] dem Service Desk zufrieden.	Die Ergebnisse der [illegible] sind nicht unter [Mindestbewertung, die erzielt werden muss, einfügen].
	Anzahl von [illegible] (Personal) sind unter [Anzahl Beschwerden einfügen].
[illegible]	Durchschnittlicher Personalbehalt ist [x Monate oder Jahre].

Comment [BV19]: Beispiele von CSFs und KPIs. Jede Organisation muss ihre eigenen CSFs und KPIs, abhängig von der Reife der Organisation und [illegible] und in anderen Prozessen als Basis für Verbesserungen verwendet werden...

7. Verwaltung von Datensätzen, die aufgrund dieses Dokuments aufbewahrt werden

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Name des Records	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Zugriffskontrollen für die Sicherheit der Records	Aufbewahrungszeit
Berichte	[Tool-Name]	Job-Titel]	Service Desk-Manager	Berichte werden aufbewahrt für [...].

Comment [BV20]: Gesamtverantwortung. Üblicherweise Service Desk- Manager.

Comment [BV21]: Ändern, wenn nötig.

Comment [BV22]: Beispiel: für das laufende Jahr (YTD) – in [Tool-Name], sonst archiviert in [Tool-Name oder Archivierungsort].

8. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Eigentümer dieses Dokuments ist [Job-Titel], [illegible] nötig, zumindest ein Mal pro Jahr aktualisieren muss.

Comment [BV23]: Dies ist nur eine Empfehlung; Anpassung der Frequenz nach Bedarf.

[Job-Titel]

[Name]

_____

[Unterschrift]

Comment [BV24]: Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.