[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

SERVICE PORTFOLIO MANAGEMENT PROZESS

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

Comment [BV2]: 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 dem Lizenzvertrag 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. RICHTLINIE 3

3.1 DAS SERVICEPORTFOLIO 3
3.2 SERVICEPIPELINE 4
3.3 SERVICEKATALOG 4
3.4 STILLGELEGTE SERVICES 4

4. PROZESSABLÄUFE 4

4.1 PROZESSINITIIERUNG 6
4.2 DEFINIEREN 6
4.3 ANALYSE 6
4.4 GENEHMIGEN 7
4.5 SERVICE CHARTER 7
4.6 STILLLEGUNG DER SERVICES 7

5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN 8

5.1. SERVICE PORTFOLIO MANAGER 8

6. KRITISCHER ERFOLGSFAKTOR (CSF) UND KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) 8

7. VERWALTUNG DER RECORDS, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN 8

8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTENVERWALTUNG 9

9. ANHÄNGE 9

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

1. Zweck, Umfang und Anwender

Das Ziel dieses Dokuments ist es, Zweck, Umfang, Prinzipien und Abläufe für den Service Portfolio Management Prozess zu definieren.

Dieses Dokument wird auf die ganze IT Organisation (ITSM) angewandt.

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

2. Referenzdokumente

- Service Catalogue Management Prozess
- Change Management Prozess
- Strategy Management for IT Services
- Financial Management Prozess
- Demand Management Prozess
- Capacity Management Prozess
- Business Relationship Management Prozess
- Service Level Management Prozess
- IT Service Continuity Management Prozess
- Information Security Management Prozess
- Service Asset and Configuration Management Prozess
- Service Validation and Testing Prozess
- Knowledge Management Prozess
- Continual Service Improvement Prozess

3. Richtlinie

Der Service Portfolio Management [illegible] von [Name der Organisation].

Umfang des Service Portfolio Management umfasst:

- Servicepipeline
- [illegible]
- [illegible]
- Services von Drittanbietern

3.1 Das Serviceportfolio

Das Serviceportfolio umfasst alle Services, die von [Name der Organisation] verwaltet werden. [Rollenbeschreibung] ist [illegible]-Liste aktuell ist (siehe Anhang).

Comment [BV3]: An eigene Situation anpassen, bzw. jene, die nicht existieren, löschen.

Comment [BV4]: Diesen Punkt lassen, falls Services bestehen, die Sie planen zu liefern. Ansonsten löschen.

Comment [BV5]: [illegible] Ansonsten löschen.

Comment [BV6]: Diesen Punkt lassen, falls Services bestehen, die Sie planen zu liefern. Ansonsten löschen.

Comment [BV7]: Diesen Punkt lassen, falls Services bestehen, die Sie planen zu liefern. Ansonsten löschen.

Comment [BV8]: Falls Sie ein interner IT Serviceanbieter sind -> den Namen der IT Abteilung eingeben.

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

3.2 Servicepipeline

Das Serviceportfolio umfasst alle Services, die von [Name der Organisation] berücksichtigt und entwickelt werden und einen Teil des Serviceportfolios bilden (siehe Serviceportfolio-Liste im Anhang). [Rollenbeschreibung] ist verantwortlich dafür:

- die Daten über Services in der Pipeline aktuell zu halten
- dem Kunden den Zugang zur Servicepipeline zu genehmigen

Comment [BV9]: Diesen Punkt löschen, falls es keine Kunden gibt, die Zugang zur Servicepipeline haben.

3.3 Servicekatalog

Services, die in der Live-Umgebung in Betrieb sind sowie jene, die für ein Deployment bereit sind, bilden einen Servicekatalog (siehe Serviceportfolio-Liste im Anhang). [Rollenbeschreibung] ist verantwortlich für:

Comment [BV10]: z. B. Service Catalogue Manager

- Definition des Inhalts des Servicekatalogs (siehe Anhang des Service Catalogue Management Prozesses)
- Wartung des Inhalts des Servicekatalogs
- Definition der Eintritts- und Austrittskriterien
- Einbeziehung von Services von Drittanbietern in den Servicekatalog

Comment [BV11]: Löschen, falls keine Services von Drittanbietern den Kunden angeboten werden, sei es als alleinstehende Services oder als Teil der Services der Organisation.

3.4 Stillgelegte Services

[Rollenbeschreibung] ist verantwortlich für das Verschieben von Services vom Servicekatalog in den Katalog der stillgelegten Services (siehe Serviceportfolio-Liste im Anhang). [Service Portfolio Management] entscheidet darüber, wann die stillgelegten Services aus dem Katalog der stillgelegten Services entfernt wird.

Comment [BV12]: z.B. Service Portfolio Manager, Service Catalogue Manager

4. Prozessabläufe

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

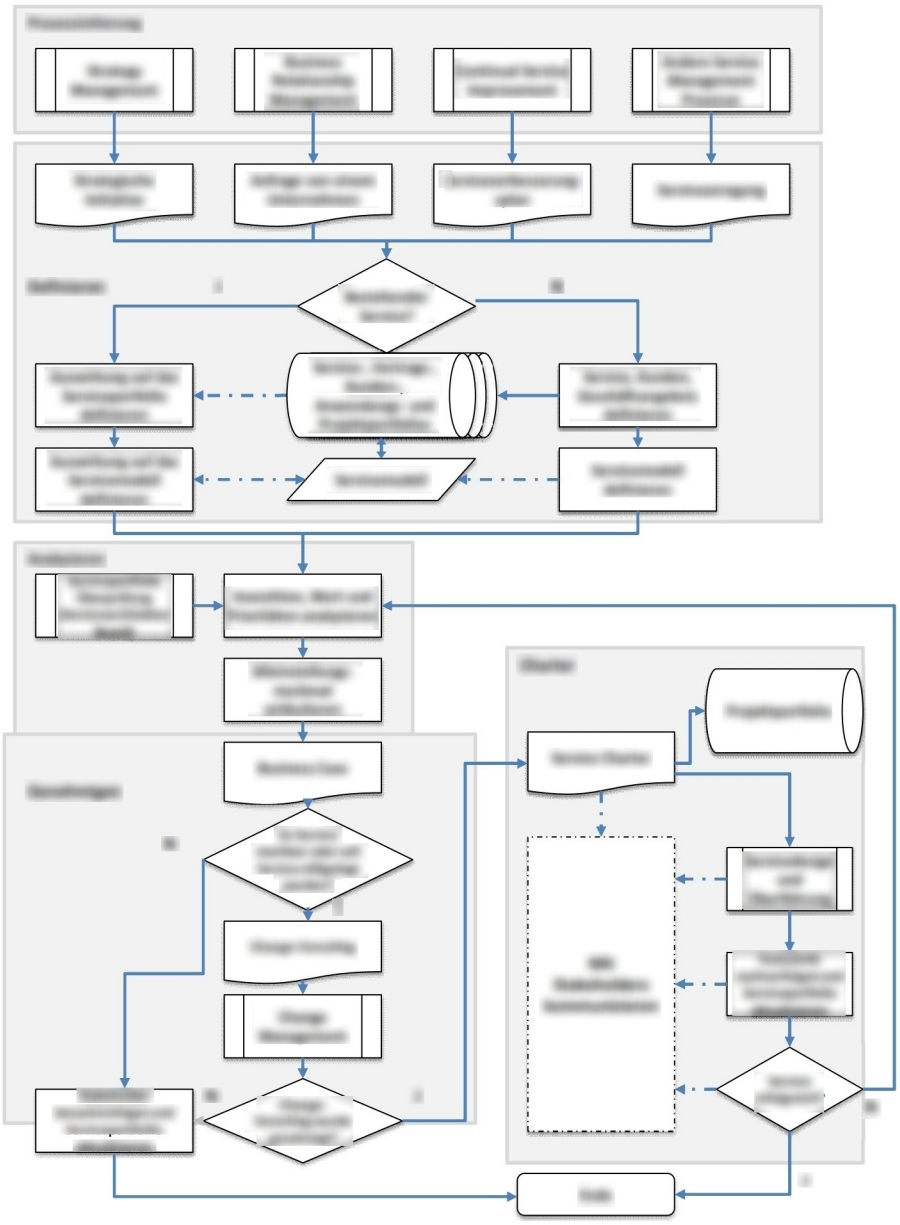

Abbildung: Service Portfolio Management Prozessabläufe

Copyright © AXELOS Limited 2014, Alle Rechte vorbehalten. Das Material wurde erstellt unter der Lizenz von AXELOS.

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

4.1 Prozessinitiierung

[Name der Organisation] verwendet folgende Quellen für Services (neue oder Changes an bestehenden Services), die ins Serviceportfolio eingetragen werden:

1. Strategy Management for IT Services Prozess
2. Business Relationship Management Prozess
3. Continual Service Improvement (CSI) Prozess
4. Andere Service Management Prozesse

4.2 Definieren

Während dieser Phase werden die Services definiert. [Service Portfolio Manager] ist verantwortlich für die Koordination aller Aktivitäten.

4.2.1. Definition von Service-Vorschlägen

Die Definition von Services folgt durch:

- Strategische Initiative – [IT Strategy Manager] liefert strategische Pläne, identifiziert Marktplätze und Prioritäten.
    - Geschäftsanforderung – [Business Relationship Manager] ist die primäre Quelle von Informationen oder detaillierten Anforderungsbeschreibungen. [Rollenbeschreibung] ist verantwortlich für die Dokumentation jedes einzelnen Requests, dafür dass er aufgezeichnet wird und dass der Kunde über seinen Status informiert wird.
- Serviceverbesserungsplan – [CSI Manger] liefert alle Verbesserungsmöglichkeiten.
- Service-Vorschlag – [Service Portfolio Manager] definiert finanzielle Schwellenwerte, über denen ein Change von bestehenden Services an das Service Portfolio Mangement übermittelt und dementsprechend beahndelt wird. [Service Portfolio Manager] kommuniziert den Schwellenwert an den [Change Manager].

[Service Portfolio Manager] ist der Entscheidungsträger in Bezug auf die zukünftige Behandlung der vorgeschlagenen Services bzw. der neuen oder bestehenden Services.

4.2.2. Definition von Services, Kunden, Geschäftsergebnissen, Servicemodellen

Das Servicemodell beschreibt die Struktur eines Services sowie der Dynamik (z.B. der Fluss der Ressourcen) des Services. [Service Portfolio Manager] ist verantwortlich dafür die Services in nicht technischer Sprache.

4.2.3. Definition der Auswirkung auf das Serviceportfolio und Servicemodell

[Service Portfolio Manager] prüft den Einfluss von bestehenden Services auf das Serviceportfolio sowie auf das Servicemodell.

4.3 Analyse

4.3.1. Serviceportfolioüberprüfung

[Service Portfolio Manager] ist verantwortlich für die Überprüfung bestehender Services innerhalb des Serviceportfolios, um zu bestätigen, dass sie die gewünschten Ziele erreichen (wie im Service Charter beschrieben, siehe Anhang) und dass sie an der Strategie der [Name der Organisation] ausgerichtet sind.

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

4.3.2. Analyse von Investitionen, Werten und Prioritäten

[Service Portfolio Manager] ist verantwortlich für:

- Die Durchführung, bzw. Sicherstellung, dass die finanzielle und Wertanalyse für die Services durchgeführt werden
- Entscheidungen über die Priorität für die Einführung der Services einholen
- Entscheidungen über die Kategorie der Services und der jeweiligen Unterkategorien.

4.3.3. Wertangebot artikulieren

Analyse endet mit der Erstellung eines Business Case (siehe Anhang) für den Service, der von [Service Portfolio Management] vorbereitet wird.

4.4 Genehmigen

[Service Level Manager] Autorisierung für die Serviceeinführung (neuer oder geänderter) einholen. [Service Level Manager] ist der Eskalationspunkt im Falle, dass [Name der Organisation] gezwungen wird, einen Service einzuführen, der nicht realisierbar ist, oder keine entsprechende Finanzierung existiert.

4.4.1 Change Vorschlag

[Service Portfolio Manager] ist verantwortlich für:

- Die Erstellung des Change Vorschlag (siehe Anhang) für Services, die in den Serviceportfolio aufgenommen werden sollten.
- Die Erstellung eine Request for Change für Services, die stillgelegt werden sollen

4.4.2 Change Management Autorisierung

[Service Level Manager] ist verantwortlich für die Übermittlung von Change Vorschlägen an den Change Management Prozess und:

  - Falls positives Feedback kommt -> einen Service Charter entwerfen (Siehe Kapitel "Service Charter" und Anhang)
  - Falls negatives Feedback kommt – alle Beteiligten über die Entscheidung zu infromieren

4.5 Service Charter

[Service Level Manager] ist verantwortlich für:

- Die Erstellung eines Service Charters (siehe Anhang 4) als Basis für die Service Implementierung
- Überwachung des Fortschritts der Implementierung
- Information an alle Beteiligten über den Fortschritt und das Projekt der Serviceimplementierung.
- Überwachung des Services nach der Implementierung, um zu rechtfertigen, ob der Service in der Betriebsumgebung erfolgreich ist

4.6 Stilllegung der Services

[Service Portfolio Manager] ist verantwortlich für die Entscheidung über die Stilllegung der Services. [Service Portfolio Manager] kommuniziert die Stilllegung des Services an den [Service Catalogue

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

Manager], der verantwortlich ist, den Service vom Servicekatalog in den Katalog der stillgelegten Services zu verschieben (siehe Anhang).

5. Rollen und Verantwortlichkeiten

5.1. Service Portfolio Manager

[Rollenbeschreibung] ernennt die Rolle des Service Portfolio Manager.

Verantwortlichkeiten des Service Portfolio Managers:

- Allgemeine Verantwortung für die Durchführung der Aktivitäten im Rahmen des Service Portfolio Management.
- Koordination mit anderen Service Management Rollen
- Planung und Verwaltung der Tools, die für die Unterstützung des Service Portfolio Management Prozesses notwendig sind
- Verantwortung für die Berichterstattung und die Information an das Management und andere Stakeholder
- Verwaltet die Arbeit der Mitarbeiter des Serviceportfolios
- Verwaltet und wartet das Serviceportfolio
- Vermarktet das Portfolio, insbesondere den Servicekatalog
- Hilft die Service Packages zu bestimmen

6. Kritischer Erfolgsfaktor (CSF) und Key Performance Indicator (KPI)

[Rollenbeschreibung] ist verantwortlich dafür, die CSFs und die damit verbundenen KPIs zu definieren. Die Erfolge im Verhältnis zu den KPIs werden überwacht und ausgewertet von [Rollenbeschreibung]

Kritischer Erfolgsfaktor (CSF)	Key Performance Indicator (KPI)
Es gibt einen formellen Prozess, um zu entscheiden, welche Services beseitigt werden	Ein formeller Prozess existiert mit der definierten verantwortlichen Person / Prozesseigner
	Der Service Portfolio Management Prozess wird geprüft

Comment [BV13]: Beispiel von CSFs und KPIs. Jede Organisation muss seine eigenen CSFs und KPIs abhängig der Rolle der Organisation und der Servicebedingungen entwickeln. Erfolge im Verhältnis zu den KPIs müssen in anderen Prozessen und als Basis für Verbesserungen überwacht und verwendet werden.

7. Verwaltung der Records, die aufgrund dieses Dokuments aufbewahrt werden

Name des Records	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Zugriffskontrollen für die Sicherheit der Records	Aufbewahrungszeit
Serviceportfolio-Liste	[Name des	[Stellenbezeichnung]	Service Portfolio	Das Dokument wird aktualisiert,

Comment [BV14]: In der Regel der Service Portfolio Manager.

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

	Tools]		Manager	nicht gelöscht oder archiviert.
Business Case	[Name des Tools]	[Stellenbezeichnung]	Service Portfolio Manager	Dokumente werden archiviert, nachdem der Service stillgelegt wurde.
Service Charter	[Name des Tools]	[Stellenbezeichnung]	Service Portfolio Manager	Dokumente werden archiviert, nachdem der Service stillgelegt wurde.

Comment [BV15]: Ändern, falls nötig.

Comment [BV16]: Ändern, falls nötig.

Comment [BV17]: In der Regel der Service Portfolio Manager.

Comment [BV18]: Ändern, falls nötig.

Comment [BV19]: Ändern, falls nötig.

Comment [BV20]: In der Regel der Service Portfolio Manager.

Comment [BV21]: Ändern, falls nötig.

Comment [BV22]: Ändern, falls nötig.

8. Gültigkeit und Dokumentenverwaltung

Dieses Dokument ist gültig von [Datum].

Der Inhaber dieses Dokuments ist [Stellenbezeichnung], der das Dokument mindestens einmal im Jahr überprüfen und falls nötig aktualisieren muss.

Comment [BV23]: Das ist nur eine Empfehlung. Die Häufigkeit je nach Bedarf anpassen.

9. Anhänge

- Anhang 1 Serviceportfolio-Liste
- Anhang 2 Business Case
- Anhang 3 Change Vorschlag
- Anhang 4 Service Charter

[Stellenbezeichnung]

[Name]

_____

[Unterschrift]

Comment [BV24]: Nur notwendig, im Falle, dass die Prozedur zur Lenkung von Dokumenten und Records vorschreibt, dass Papierdokumente unterschrieben werden müssen.

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