[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

Commented [20A1]: Alle mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder in diesem Dokument müssen ausgefüllt werden.

SERVICEKATALOGMANAGEMENT-PROZESS

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

Commented [20A2]: Das Dokumentencodierungssystem sollte mit dem bestehenden System der Organisation für die Dokumentcodierung übereinstimmen. Falls ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

©2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Änderungsprotokoll

Datum	Version	erstellt von	Beschreibung der Änderung
	0.1	20000Academy	Grundlegende Dokumentvorlage

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND NUTZER 3

2. REFERENZDOKUMENTE 3

3. PROZESSÜBERSICHT 3

4. PROZESSAKTIVITÄTEN 3

4.1. MANAGEMENT UND PLANUNG 3
4.2. IDENTIFIKATION & AUFZEICHNUNG 3
4.3. KONTROLLE DER INFORMATIONEN IM SERVICEKATALOG 4
4.4. KONTROLLE DER ZUGRIFFSRECHTE AUF DEN SERVICEKATALOG 4
4.5. REGELMÄßIGES AUDIT 4

5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN 4

5.1. SERVICEKATALOG-MANAGER 4
5.2. SERVICEINHABER 5

6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG 5

7. VERWALTUNG DER AUF GRUNDLAGE DIESES DOKUMENTES AUFBEWAHRTEN AUFZEICHNUNGEN 6

8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTENMANAGEMENT 6

9. ANHÄNGE 6

©2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

1. Zweck, Umfang und Nutzer

Ziel dieses Dokuments ist es, den Zweck, den Umfang, die Grundsätze und die Aktivitäten des Servicekatalog-Managementprozesses zu definieren.

Der Umfang des Servicekatalog-Managementprozesses umfasst alle Services, die derzeit in Live-Umgebung ausgeführt werden.

Nutzer dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation] sowie alle externen Parteien, die eine Rolle im SMS spielen.

Commented [20A3]: Bitte geben Sie Ihren Firmennamen an.

2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 7.5.4. e), 8.2.4.

3. Prozessübersicht

[Name der Organisation] verwendet den Servicekatalog-Managementprozess, um relevante Informationen bezüglich der verfügbaren Services (einschließlich der beabsichtigten Ergebnisse und Abhängigkeiten) zu verwalten und diese Informationen interessierten Parteien nach Bedarf zur Verfügung zu stellen.

Die Ziele des Servicekatalog-Managementprozesses sind folgende:

- Bereitstellung einer einzigen Quelle konsistenter Informationen zu allen von der Organisation bereitgestellten IT-Diensten
- Sicherstellung, dass die relevanten Informationen zu IT-Services gepflegt und aktualisiert werden
- Sicherstellung, dass der Servicekatalog den für den Zugriff zugelassenen Personen zur Verfügung gestellt wird.

Commented [20A4]: Dies sind vorgeschriebene Ziele und sollten nicht gelöscht werden.

4. Prozessaktivitäten

4.1. Management und Planung

Der Servicekatalog-Manager definiert und überprüft [jährlich] folgende Elemente:

- die Struktur der Servicekatalogvorlage,
- [illegible]
- [illegible]

Commented [20A5]: Passen Sie dies Ihren Unternehmenspraktiken an.

Commented [20A6]: [illegible]

4.2. Identifikation & Aufzeichnung

©2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Alle neuen IT-Services oder Änderungen an vorhandenen IT-Services werden durch den Änderungsmanagement-Prozess identifiziert.

Commented [20A7]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse/ 09.1_Aenderungsmanagement“.

[redacted] folgt) und sammelt alle Daten, die zum Ausfüllen der Felder im Servicekatalog erforderlich sind, von den relevanten Stakeholdern.

Der Serviceeigentümer weist jedem IT-Service einen eindeutigen Namen zu und schreibt für jeden IT-Service eine kurze Beschreibung.

Wenn alle erforderlichen Informationen verfügbar sind, erstellt der Serviceeigentümer einen neuen Eintrag [redacted] Services muss der Serviceeigentümer die Erstellung von Duplikaten im Servicekatalog vermeiden.

4.3. Kontrolle der Informationen im Servicekatalog

Alle Änderungen an IT-Services sollten vom Serviceeigentümer des zu ändernden Service im Servicekatalog dokumentiert werden (alle Eigenschaften des Service, die geändert wurden, müssen aktualisiert werden, um den aktuellen Status des IT-Service widerzuspiegeln). Änderungen am [redacted]

Bevor Änderungen am Servicekatalog vorgenommen werden, muss eine Sicherungskopie des Katalogs [redacted]

Commented [20A8]: [redacted]

4.4. Kontrolle der Zugriffsrechte auf den Servicekatalog

Kein anderer Mitarbeiter außer dem ernannten Servicekatalog-Manager und den Service-Eigentümern darf Berechtigung zum Hinzufügen/Bearbeiten oder Entfernen von Services im Katalog haben.

4.5. Regelmäßiges Audit

Der Servicekatalog-Manager führt zusammen mit allen relevanten Service-Eigentümern eine [redacted]

Commented [20A9]: [redacted]

Servicekatalog von den entsprechenden Service-Eigentümern unter der Aufsicht des Servicekatalog-Managers vorgenommen.

5. Rollen und Verantwortlichkeiten

5.1. Servicekatalog-Manager

©2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

[Stellenbezeichnung] weist die Servicekatalog-Managerrolle zu.

Verantwortlichkeiten des Servicekatalog-Managers:

- Gesamtverantwortung für den Servicekatalogmanagement-Prozess
- Koordination mit anderen Servicemanagement-Rollen
- [illegible]
- [illegible]
- Sicherstellung der Verfügbarkeit des Servicekatalogs für andere Prozesse im Geltungsbereich des SMS
- Sicherstellung, dass angemessene Zugriffskontrollen für den Servicekatalog implementiert sind
- [illegible]
- [illegible]

5.2. Serviceinhaber

[Stellenbezeichnung] weist die Serviceinhaber-Rolle zu.

Verantwortlichkeiten des Serviceinhabers:

- [illegible]
- [illegible]

6. Messung und Berichterstattung

Der Servicekatalog-Manager ist verantwortlich für:

- Definition und [jährliche] Bewertung der kritischen Erfolgsfaktoren (KEF), die die im SMS-Plan definierten aktuellen SMS-Ziele und die entsprechenden Leistungskennzahlen unterstützen, mit denen der Fortschritt bei der Erreichung der KEF überwacht werden kann,
- Dokumentierung der ausgewählten KEF und Leistungskennzahlen in der Matrix der Prozessmessungen,
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Immer wenn die SMS-Ziele im SMS-Plan aktualisiert werden, überprüft und aktualisiert der Servicekatalog-Manager die KEF und Leistungskennzahlen in der Matrix der Prozessmessungen, um die neuen Ziele widerzuspiegeln.

Commented [20A10]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A11]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Toolkit-Ordner „04_SMS_Plan“.

Commented [20A12]: [illegible]

Commented [20A13]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A14]: [illegible]

Commented [20A15]: Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Commented [20A16]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13_Managementbewertung“.

Commented [20A17]: [illegible]

Commented [20A18]: [illegible]

Commented [20A19]: [illegible]

©2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

7. Verwaltung der auf Grundlage dieses Dokumentes aufbewahrten Aufzeichnungen

Name der Aufzeichnung	Aufbewahrungsort	Verantwortlicher für die Aufbewahrung	Maßnahme zum Schutz der Aufzeichnung	Aufbewahrungsdauer
Servicekatalog	[Werkzeugname]	[Stellenbezeichnung]	Der Servicekatalog-Manager und die Service-Inhaber haben das Recht, den Inhalt des Servicekatalogs zu ändern und Inhalte hinzuzufügen.	Aufzeichnungen werden [3 Jahre] aufbewahrt.
Berichte	[Werkzeugname]	[Stellenbezeichnung]	Servicekatalog-Manager	Berichte werden [3 Jahre] aufbewahrt.

Commented [20A20]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A21]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

Commented [20A22]: Bitte geben Sie den Namen des/der Berichte(s) an, den/die der Servicekatalog-Manager gemäß Ihrer Unternehmenspraxis, wie in Abschnitt 6 definiert, erstellen soll. Wenn der Servicekatalog-Manager mehr als einen Bericht erstellen soll, schreiben Sie bitte jeden Bericht in eine eigene Zeile.

Commented [20A23]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

8. Gültigkeit und Dokumentenmanagement

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

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

Commented [20A24]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A25]: Dies ist nur eine Empfehlung. Passen Sie die Häufigkeit entsprechend an.

9. Anhänge

- Anhang 1 – Servicekatalog

[Stellenbezeichnung]
[Name]

_____
[Unterschrift]

Commented [20A26]: Nur erforderlich, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorschreibt, dass Papierdokumente unterschrieben werden müssen.

©2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.