[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

ÄNDERUNGSMANAGEMENT-PROZESS

Code:

Version:

Datum der Version:

Erstellt von:

Genehmigt von:

Vertraulichkeitsstufe:

Commented [20A2]: Wenn Sie mehr über den Änderungsmanagement-Prozess erfahren möchten, siehe https://advisera.com/20000academy/blog/2013/04/23/elements-change-management-itil/

Commented [20A3]: 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.

Change-Historie

DatumVersionErstellt von0.120000Academy		Erstellt von	Beschreibung des Change		
		20000Academy	Grundlegende Dokumentenvorlage		

Inhaltsverzeichnis

1.	ZWECK, UMFANG UND ANWENDER	3
2.	REFERENZDOKUMENTE	3
3.	PROZESSÜBERSICHT	3
4.	PROZESSAKTIVITÄTEN	3
4	1.1. Normaler Änderung	4
	4.1.1. Erstellung und Aufzeichnung eines RfC	4
	4.1.2. Beurteilung und Klassifizierung einer Änderung	4
	4.1.3. Genehmigung einer Änderung	4
	4.1.4. Koordinierung von Change-Build und Test	5
	4.1.5. Autorisierung von Change-Deployments	5
	4.1.6. Koordinierung von Change-Deployments	5
	4.1.7. Überprüfung und Schließen des Change-Records	б
5.	NOTFALL-ÄNDERUNG	6
5	5.1. Änderungsmanager	6
5	5.2. Änderungsinitiator	6
5	5.3. Änderungspraktiker	7
5	5.4. Änderungsbefugter	7
6.	MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG	7
7.	VERWALTUNG DER DATENSÄTZE, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN	8
8.	GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT	8
9.	ANHÄNGE	8

1. Zweck, Umfang und Anwender

Das Ziel dieses Dokuments ist, den Zweck, den Umfang, die Prinzipien und die Aktivitäten des Änderungsmanagement-Prozesses zu definieren.

Dieses Dokument wird auf alle Aktivitäten, Prozesse und Dokumente, die in dem SMS enthalten sind, angewandt.

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

2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klausel 7.5.4.e), 8.5.1.
- Änderungsmanagement-Richtlinien
- Service-Design und Umstellung-Prozess
- Konfigurationsmanagement-Prozess
- Release und Deployment Management-Prozess
- Kapazitätsmanagement-Prozess
- Service Kontinuitätsmanagement-Prozess
- Verfügbarkeitsmanagement-Prozess
- Vorfallmanagement-Prozess
- Serviceanfrage Management-Prozess
- Problem Management-Prozess

3. Prozessübersicht

Der Zweck des Änderungsmanagements besteht darin, sicherzustellen, dass alle Änderungen auf kontrollierte Weise bewertet, genehmigt, implementiert und überprüft werden.

Die Ziele des Änderungsmanagements lauten wie folgt:

- Sicherstellung, dass Änderungsanforderungen aufgezeichnet und klassifiziert werden.
- Bewertung von Änderungsanforderungen anhand definierter Kriterien.
- Sicherstellung, dass Änderungsanforderungen genehmigt werden, bevor Änderungen entwickelt und bereitgestellt werden.

4. Prozessaktivitäten

Änderungsmanagement-Prozess Ver. [Version] vom [Datum]

Seite 3 von 8

Commented [20A4]: Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens an.

Commented [20A5]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse / 09.2_Service_Design_und_Umstellung".

Commented [20A6]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "06_Service_Portfolio_Prozesse/"
06.3_Konfigurationsmanagement".

Commented [20A7]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse/ 09.3_Release_und_Deployment".

Commented [20A8]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "08_Supply_Demand_Prozesse/ 08.3_Kapazitätsmanagement"

Commented [20A9]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "11_Service_Gewährleistungsprozesse/ 11.2_IT_Service_Kontinuitätsmanagement".

Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "11_Service_Gewährleistungsprozesse/ 11.1_Verfügbarkeitsmanagement".

Commented [20A10]: Sie finden eine Vorlage für dieses

Commented [20A11]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "10_Resolution_Fulfilment_Prozesse/ 10.1_Vorfallmanagement"

Commented [20A12]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "10_Resolution_Fulfilment_Prozesse/ 10.2_Service_Request_Mangement".

Commented [20A13]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "10_Resolution_Fulfilment_Prozesse/ 10.3_Problemmanagement".

Commented [20A14]: Dies ist eine allgemeine Prozessbeschreibung. Sie sollte abhängig vom SLA angepasst werden, doch sind die hier gelisteten Schritte nach ISO 20000 obligatorisch.

Commented [20A15]:

Commented [20A16]: Dies ist eine allgemeine Prozessbeschreibung. Sie sollte abhängig vom SLA angepasst werden, doch sind die hier gelisteten Schritte nach ISO 20000 obligatorisch.

4.1. Normaler Änderung

Eine normale Änderung ist jeder geplante Change, der kein Standard-Change (vorautorisierter, risikoarmer Change) oder Notfall-Change (ungeplanter Change, der so rasch als möglich implementiert werden muss) ist.

4.1.1. Erstellung und Aufzeichnung eines RfC

Der Change-Manager definiert die Informationen, die für einen RfC eines normalen Change obligatorisch sind.

4.1.2. Beurteilung und Klassifizierung einer Änderung

Der Änderungspraktiker ist dafür verantwortlich, RfCs basierend auf Informationen aus dem Change Management-Prozess und anderen Prozessen zu beurteilen:

- Vorfall-Management
- Service Request Management
- Problem Management
- Informationssicherheit- Management um neue oder geänderte Informationssicherheits-Risiken und potentielle Auswirkungen auf bestehende Informationssicherheits-Richtlinien und Kontrollen zu identifizieren.

Basierend auf der Beurteilung des RfCs, ist der Change-Praktiker dafür verantwortlich, den Change, wie mit dem Kunden definiert und vereinbart (im Rahmen des SLAs) zu klassifizieren.

4.1.3. Genehmigung einer Änderung

٠

Das folgende Autorisierungsmodell ist eingerichtet:

Commented [20A17]:

Commented [20A18]: Tragen Sie die E-Mail-Adresse ein, an die der RfC gesendet werden kann.

Commented [20A19]: Tragen Sie die Telefonnummer ein, bei der Anwender anrufen und einen RfC einreichen können.

Commented [20A20]:

Commented [20A21]:

Änderungsmanagement-Prozess

Ver. [Version] vom [Datum]

Seite 4 von 8

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

[Name der Organisation]

Der Change-Befugte stellt sicher, dass potentielle Auswirkungen auf Services und den Kunden, auf Service-Anforderungen, Business-Vorteile, die technische Machbarkeit, sowie finanzielle Auswirkungen bei der Autorisierung von Changes berücksichtigt werden.

Commented [20A22]:

Basierend auf dem Inhalt der Änderungsanforderungen (Request for Changes, RfCs) und potenziellen Bereichen, die von der Änderung betroffen sind, legt der Änderungsmanager die Liste der CAB-Mitglieder für die nächste CAB-Sitzung fest und verteilt die RfCs (und alle anderen relevanten Informationen) an alle CAB-Mitglieder im Voraus.

Sitzungen des Notfall-Änderungsbeirat (Emergency Change Advisory Board, ECAB) müssen im Falle von Notfalländerungen sofort einberufen werden. Der Change Manager organisiert das ECAB-

Abgelehnte Changes werden vom Change-Manager überprüft und danach geschlossen, wobei er den Change-Initiator über die Ablehnung und über die Gründe für die Ablehnung der Änderung informiert.

4.1.4. Koordinierung von Change-Build und Test

Der Change Manager ist für die Koordinierung von Change-Build und Test für Changes, die nicht Teil eines Releases sind, verantwortlich. Changes, die Teil eines Releases sind, werden vom [Release and

4.1.5. Autorisierung von Change-Deployments

Der Change-Befugte autorisiert das Deployment von Changes.

4.1.6. Koordinierung von Change-Deployments

für die Planung und das Deployment von Release(s).

Der Change-Praktiker teilt den Änderungszeitplan allen interessierten Parteien mit, bevor die Änderung stattfindet und sobald alle relevanten Informationen im Zeitplan verfügbar sind.

Der <mark>Change-Initiator hat die Verantwortung dafür, (wenn nötig) Fehlerkorrektur-Verfahren für jeden einzelnen Change zu entwerfen, zu dokumentieren und zu implementieren. Die Änderungsbefugte ist</mark>

Commented [20A23]:

Commented [20A24]: Dies ist die übliche Praxis. Ändern, wenn nötig.

Commented [20A25]:

Commented [20A26]: Bei Bedarf ändern.

Änderungsmanagement-Prozess

Ver. [Version] vom [Datum]

Seite 5 von 8

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

Konfiguration-Management-Datenbank aufgezeichnet werden sollen. Der Konfigurationsbibliothekar ist dafür verantwortlich, die Configuration Management Database (CMDB – eine Datenbank oder ein

Commented [20A27]: Eine Beschreibung dieser Rolle finden Sie im Konfigurationsmanagementprozess.

4.1.7. Überprüfung und Schließen des Change-Records

Der Change Manager führt eine Change-Evaluierung durch, nachdem der Change implementiert wurde und, basierend auf den Ergebnissen, schließt den Change und initiiert einen Post Implementation Review (PIR) im Request for Change und Change Record.

5. Notfall-Änderung

Notfall-Änderungen werden durch den Notfall-Änderungsbeirat (ECAB) autorisiert, der auch den Change im Request for Change und Record dokumentiert. Das ECAB entscheidet über den Bedarf und die Möglichkeit, den zu implementierenden Change zu testen.

5.1. Änderungsmanager

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Change Managers zu.

Verantwortlichkeiten des Change-Managers:

- Gesamtverantwortung für die Durchführung aller Aktivitäten im Rahmen des Change Management.
- Koordinierung mit anderen Service Management-Rollen.
- Plant und verwaltet erforderliche Tools für die Unterstützung des Change Management-Prozesses.
- Verantwortlich für Berichterstellung und Informationsmanagement.
- Lenkt die Arbeit des Change-Personals.
- Entwirft die Change-Befugnis-Hierarchie.

Commented [20A28]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

5.2. Änderungsinitiator

Der Change-Initiator kann eine Person innerhalb oder außerhalb der Organisation sein. Jeder Change-Initiator ist verantwortlich für:

Änderungsmanagement-Prozess

Ver. [Version] vom [Datum]

Seite 6 von 8

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

Commented [20A29]:

[Name der Organisation]

5.3. Änderungspraktiker

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Change-Praktikers zu.

Der Change-Praktiker ist verantwortlich für:

- RfC-Überprüfung
- Zuweisung des RfCs an den entsprechenden Change-Befugten.
- Kommunikation der Entscheidungen des Change-Befugten an beteiligte Parteien.

5.4. Änderungsbefugter

Die Rolle des Change-Befugten hängt von der Change-Kategorie ab. Das CAB (oder ECAB) ist normalerweise der Change-Befugte. Verantwortlichkeiten der CAB-Mitglieder sind:

- Überprüfung von RfCs.
- Erteilung der Autorisierung für die Change-Implementierung.

6. Messung und Berichterstattung

Der Änderungsmanager ist verantwortlich für:

- Definition und Bewertung [jährlich] der kritischen Erfolgsfaktoren (CSFs), die die im SMS-Plan definierten aktuellen SMS-Ziele und die entsprechenden Leistungskennzahlen (KPIs) unterstützen, mit denen der Fortschritt bei der Erreichung der CSFs überwacht werden kann.
- Dokumentierung der ausgewählten CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen.
- Sicherstellung, dass die Messungen gemäß der definierten Häufigkeit durchgeführt werden und Dokumentierung des Ergebnisses in der Matrix der Prozessmessungen.

Immer wenn die SMS-Ziele im SMS-Plan aktualisiert werden, bewertet und aktualisiert der Änderungsmanager die CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen, um die neuen Ziele widerzuspiegeln.

Änderungsmanagement-Prozess

Ver. [Version] vom [Datum]

Seite 7 von 8

Commented [20A30]:

Commented [20A31]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A32]:

Commented [20A33]:

Commented [20A34]: Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Commented [20A35]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner "13_Managementbewertung".

Commented [20A36]:

Commented [20A37]:

Commented [20A38]:

Commented [20A39]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner "13_Managementbewertung".

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

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

Name des Records	Speicherort	Verantwortliche Person für die	Zugriffskontrollen für die Sicherheit der	Aufbewahrungszeit
Change Record (in	[Tool-Name]	Speicherung Change-	Records Change-	Change Records
elektronischer Form)		Praktiker	Management- Personal	werden aufbewahrt für [].
RfC	[Tool-Name]	Change- Praktiker	Change- Management- Personal	Berichte werden aufbewahrt für [3 Jahre].
CAB- Besprechungsprotokoll	[Tool-Name]	Change- Praktiker	Change Manager	Berichte werden aufbewahrt für [3 Jahre].
Änderungszeitplan	[Tool-Name]	Change- Praktiker	Change- Management- Personal	Berichte werden aufbewahrt für [3 Jahre].

Commented [20A40]: Geben Sie ein, wie lange Aufzeichnungen aufbewahrt werden müssen, z.B. 3 Jahre.

Commented [20A41]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

Commented [20A42]: Beispiel: für das laufende Jahr (YTD) – in [Tool-Name], sonst archiviert in [Tool-Name oder Archivierungsort].

Commented [20A43]: Ändern, wenn nötig.

Commented [20A44]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

Commented [20A45]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken annassen

8. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Eigentümer dieses Dokuments ist [Stellenbezeichnung], der das Dokument überprüfen und, wenn nötig, zumindest einmal pro Jahr aktualisieren muss.

9. Anhänge

- Anhang 1 Request for Change und Änderungsaufzeichnung
- Anhang 2 CAB-Besprechungsprotokoll
- Anhang 3 Änderungszeitplan

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

Änderungsmanagement-Prozess Ver.

Ver. [Version] vom [Datum]

Seite 8 von 8

Commented [20A46]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A47]: Dies ist nur eine Empfehlung; Anpassung der Frequenz nach Bedarf.

Commented [20A48]: Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen

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