

ITIL® & ISO 20000 Premium Dokumentations-Toolkit

Anmerkung: Die ISO 20000-Dokumentation sollte vorzugsweise in der Reihenfolge, in welcher sie im Projektplan gelistet ist (siehe Projektplan-Dokument), implementiert werden.

Die ITIL-Dokumentation sollte dann implementiert werden, wenn Sie es für erforderlich halten.

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angelegen an ITIL-Richtlinien
0.	Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	ISO 20000: 4.3.2 und 4.3.3	✓	
1.	Projektplan			
2.	SMS-Richtlinien	ISO 20000: 4.3.1.; 4.1.1.a), 4.1.2, 4.1.4	✓	
3.	SMS-Plan	ISO 20000: 4.1.1, 4.1.4, 4.2, 4.3.1, 4.4.1, 4.4.2, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 5.3.h), 6.2	✓	
3.2.	Anhang 1 Liste der Services	ISO 20000: 4.5.2.f)	✓	
3.3.	Anhang 2 Schulungs- und Sensibilisierungsplan	ISO 20000: 4.4.2.; 4.5.2.l) ITIL: Knowledge Management Process	✓	✓
4.	Service Management Prozesse und Funktionen			
4.1.	Operations Management			
4.1.1.	Event Management Prozess	ITIL: Event Management Process		✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angegliedert an ITIL-Richtlinien
4.1.1.1.	Anhang 1 Event Katalog	ITIL: Event Management Process		✓
4.1.1.2.	Anhang 2 Event Record Vorlage	ITIL: Event Management Process		✓
4.1.2.	Incident Management Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 8.1, 6.6.3 ITIL: Incident Management Process	✓	✓
4.1.2.1.	Incident Management Richtlinien	ISO 20000: 4.3.1, 8.1, 6.6.3 ITIL: Incident Management Process	✓	✓
4.1.2.2.	Incident Messungen und Metriken	ISO 20000: 4.3.1, 8.1, 6.6.3 ITIL: Incident Management Process	✓	✓
4.1.2.3.	Anhang 1 Incident Katalog Vorlage	ISO 20000: 8.1, 6.6.3 ITIL: Incident Management Process	✓	✓
4.1.2.4.	Anhang 2 Incident Record Vorlage	ISO 20000: 8.1, 6.6.3 ITIL: Incident Management Process	✓	✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angeglichen an ITIL-Richtlinien
4.1.2.5.	Anhang 3 Major Incident Bericht Vorlage	ISO 20000: 8.1 ITIL: Incident Management Process		✓
4.1.3.	Request Fulfillment Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 8.1, 6.6.3 ITIL: Request Fulfillment- Prozess	✓	✓
4.1.3.1.	Anhang 1 Service Request Katalog Vorlage	ISO 20000: 8.1 ITIL: Request Fulfillment- Prozess		✓
4.1.3.2.	Anhang 2 Service Request Record Vorlage	ISO 20000: 8.1 ITIL: Request Fulfillment- Prozess	✓	✓
4.1.3.3.	Anhang 3 Service Request Formular Vorlage	ISO 20000: 8.1 ITIL: Request Fulfillment- Prozess		✓
4.1.4.	Problem Management Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 8.2, 8.1 ITIL: Problem Management Process	✓	✓
4.1.4.1.	Problem Management Richtlinien	ISO 20000: 8.2 ITIL: Problem Management Process	✓	✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angeglichen an ITIL-Richtlinien
4.1.4.2.	Anhang 1 Problem Katalog Vorlage	ISO 20000: 8.2 ITIL: Problem Management Process		✓
4.1.4.3.	Anhang 2 Problem Record Vorlage	ISO 20000: 8.2 ITIL: Problem Management Process	✓	✓
4.1.4.4.	Anhang 3 Major Problem Bericht Vorlage	ITIL: Problem Management Process		✓
4.1.4.5..	Anhang 4 Known Error Record Vorlage	ISO 20000: 8.2 ITIL: Problem Management Process	✓	✓
4.1.4.6.	Anhang 5 Besprechungsprotokoll der Major Problem Überprüfung	ITIL: Problem Management Process		✓
4.1.5.	Access Management Prozess	ITIL: Access Management Process		✓
4.1.5.1.	Anhang 1 Konflikte und Ausnahmen Vorlage	ITIL: Access Management Process		✓
4.1.6.	Business Relationship Management Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 7.1 ITIL: Business Relationship Management Process	✓	✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angeglichen an ITIL-Richtlinien
4.1.6.1.	Anhang 1 Kundenportfolio	ISO 20000: 7.1 ITIL: Business Relationship Management Process	✓	✓
4.1.6.2.	Anhang 2 Kundenbeschwerdebericht	ISO 20000: 6.2, 7.1 ITIL: Business Relationship Management Process	✓	✓
4.1.6.3.	Anhang 3 Kundenzufriedenheitserhebung	ISO 20000: 6.2, 7.1 ITIL: Business Relationship Management Process		✓
4.1.6.4.	Anhang 4 Serviceleistungsüberprüfungs-Bericht	ISO 20000: 7.1 ITIL: Business Relationship Management Process	✓	✓
4.1.6.5.	Anhang 5 Kundenlobbericht	ITIL: Business Relationship Management Process		✓
4.1.7.	Financial Management for IT Services Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 6.4 ITIL: Financial Management Process	✓	✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angeglichen an ITIL-Richtlinien
4.1.7.1.	Anhang 1 Budgetierungsblatt Vorlage	ISO 20000: 6.4 ITIL: Financial Management Process	✓	✓
4.1.8.	Service Desk Funktion	ITIL: Service Desk Function		✓
4.1.9.	Technical Management Funktion	ITIL: Technical Management Function		✓
4.1.10.	IT Operations Management Funktion	ITIL: IT Operations Management Function		✓
4.1.10.1.	Anhang 1 Betriebsprotokoll	ITIL: IT Operations Management Function		✓
4.1.10.2.	Anhang 2 Schichtplan und Bericht	ITIL: IT Operations Management Function		✓
4.1.11.	Application Management Funktion	ITIL: Application Management Function		✓
4.1.11.1.	Anhang 1 Anwendungsportfolio Vorlage	ITIL: Application Management Function		✓
4.2.	Etablieren, Sichern, Verbessern			
4.2.1.	Strategy Management for IT Services Prozess	ITIL: Strategy Management for IT Services Process		✓
4.2.1.1.	Anhang 1 Strategieplan Vorlage	ITIL: Strategy Management for IT Services Process		✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angeglichen an ITIL-Richtlinien
4.2.2.	Design Coordination Prozess	ISO 20000: 5.1, 5.3.a), 5.3.b), 5.3.c), 5.2.b) ITIL: Design Coordination Process	✓	✓
4.2.2.1.	Anhang 1 Service Design Package	ISO 20000: 5.1, 5.3.c), 5.3.d), 5.2. ITIL: Design Coordination Process	✓	✓
4.2.3.	Capacity Management Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 6.5 ITIL: Capacity Management Process	✓	✓
4.2.3.1.	Anhang 1 Capacity Plan	ISO 20000: 6.5 ITIL: Capacity Management Process	✓	✓
4.2.3.2.	Appendix 2 Kapazitätsmessbericht	ISO 20000: 6.5 ITIL: Capacity Management Process		✓
4.2.4.	Availability Management Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 6.3.1 6.3.2, 6.3.3 ITIL: Availability Management Process	✓	✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angeglichen an ITIL-Richtlinien
4.2.4.1.	Anhang 1 Availability-Plan	ISO 20000: 6.3.1 6.3.2, 6.3.3 ITIL: Availability Management Process	✓	✓
4.2.4.2.	Anhang 2 Verfügbarkeitsmessbericht	ISO 20000: 6.3.3 ITIL: Availability Management Process	✓	✓
4.2.5.	IT Service Continuity Management (ITSCM) Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 6.3.1 6.3.2, 6.3.3 ITIL: IT Service Continuity Management Process	✓	✓
4.2.5.1.	Anhang 1 IT Service Continuity Management Plan	ISO 20000: 6.2, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 ITIL: IT Service Continuity Management Process	✓	✓
4.2.5.2.	Anhang 2 Geschäftsauswirkungsanalyse und Wiederherstellung	ISO 20000: 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 ITIL: IT Service Continuity Management Process		✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angegliedert an ITIL-Richtlinien
4.2.5.3.	Anhang 3 Risikobewertung und Risikobehandlung	ISO 20000: 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 ITIL: IT Service Continuity Management Process	✓	✓
4.2.5.4.	Anhang 4 IT Service Kontinuitätsplan Test- und Überprüfungsbericht	ISO 20000: 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 ITIL: IT Service Continuity Management Process	✓	✓
4.2.6.	Information Security Management Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3 ITIL: Information Security Management Process	✓	✓
4.2.6.1.	Information Security Richtlinien	ISO 20000: 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3 ITIL: Information Security Management Process	✓	✓
4.2.7.	Demand Management Prozess	ITIL: Demand Management Process		✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angeglichen an ITIL-Richtlinien
4.2.8.	Continual Service Improvement Prozess	ISO 20000: 4.5.5.1, 4.5.5.2 ITIL: Continual Service Improvement Process	✓	✓
4.2.8.1.	Anhang 1 Serviceverbesserungsplan	ISO 20000: 4.5.5.1, 4.5.5.2 ITIL: Continual Service Improvement Process	✓	✓
4.3.	Einsatz, Steuerung und Wissen			
4.3.1.	Transition Planning and Support Prozess	ISO 20000: 4.3.1., 5.1 ITIL: Transition Planning and Support Process	✓	✓
4.3.1.1.	Anhang 1 Überführungsplan	ISO 20000: 5.1 ITIL: Transition Planning and Support Process		✓
4.3.2.	Change Management Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 4.3.2.d), 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3.2, 6.4, 6.5, 6.6.3, 7.1, 7.2, 8.2, 9.1, 9.1.g), 9.2, 9.3 ITIL: Change Management Process	✓	✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angegliedert an ITIL-Richtlinien
4.3.2.1.	Change Management Richtlinie	ISO 20000: 4.3.2.d), 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3.2, 6.4, 6.5, 6.6.3, 7.1, 7.2, 8.2, 9.1, 9.1.g), 9.2, 9.3 ITIL: Change Management Process	✓	✓
4.3.2.2.	Anhang 1 Request for Change und Change Record	ISO 20000: 9.2 ITIL: Change Management Process	✓	✓
4.3.2.3.	Anhang 2 CAB Besprechungsprotokoll	ISO 20000: 9.2 ITIL: Change Management Process		✓
4.3.2.4.	Anhang 3 Change Zeitplan	ISO 20000: 9.2 ITIL: Change Management Process		✓
4.3.3.	Service Asset and Configuration Management (SACM) Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 9.1, 5.1 ITIL: Service Asset and Configuration Management Process	✓	✓
4.3.3.1.	Anhang 1 SACM Plan	ITIL: Service Asset and Configuration Management Process		✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angegliedert an ITIL-Richtlinien
4.3.3.2.	Anhang 2 CMDB	ISO 20000: 4.3.1, 9.1, 5.1 ITIL: Service Asset and Configuration Management Process	✓	✓
4.3.4.	Service Validation and Testing (SVT) Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 5.4 ITIL: Service Validation and Testing Process	✓	✓
4.3.4.1.	Anhang 1 Serviceabnahmekriterien (SAC) Vorlage	ISO 20000: 5.4 ITIL: Service Validation and Testing Process	✓	✓
4.3.4.2.	Anhang 2 Testplan	ISO 20000: 5.4 ITIL: Service Validation and Testing Process	✓	✓
4.3.5.	Release and Deployment Management (RDM) Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 5.3.a), 5.3.b), 5.3.k), 9.3 ITIL: Release and Deployment Management Process	✓	✓
4.3.5.1.	Anhang 1 Release and Deployment Planung	ISO 20000: 9.3 ITIL: Release and Deployment Management (RDM) Process	✓	✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angeglichen an ITIL-Richtlinien
4.3.5.2.	Anhang 2 Kunden Release and Deployment Richtlinie	ISO 20000: 9.3 ITIL: Release and Deployment Management (RDM) Process	✓	✓
4.3.6.	Change Evaluation Prozess	ITIL: Change Evaluation Process		✓
4.3.7.	Knowledge Management (KM) Prozess	ITIL: Knowledge Management Process		✓
4.3.7.1.	Anhang 1 Knowledge Management Plan Vorlage	ITIL: Knowledge Management Process		✓
4.3.7.2.	Anhang 2 Schulungs- und Sensibilisierungsplan	ISO 20000: 4.4.2, 4.5.2.1) ITIL: Knowledge Management Process	✓	✓
4.4.	Relationship Management			
4.4.1.	Service Portfolio Management Prozess	ITIL: Service Portfolio Management Process		✓
4.4.1.1.	Anhang 1 Serviceportfolio Liste Vorlage	ITIL: Service Portfolio Management Process		✓
4.4.1.2.	Anhang 2 Business Case	ITIL: Service Portfolio Management Process		✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL- Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angeglichen an ITIL- Richtlinien
4.4.1.3.	Anhang 3 Change Vorschlag	ITIL: Service Portfolio Management Process		✓
4.4.1.4.	Anhang 4 Service Charter Vorlage	ITIL: Service Portfolio Management Process		✓
4.4.2.	Servicekatalog Management Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 5.3.j), 6.1 ITIL: Service Catalogue Management Process	✓	✓
4.4.2.1.	Anhang 1 Servicekatalog Vorlage	ISO 20000: 6.1 ITIL: Service Catalogue Management Process	✓	✓
4.4.3.	Service Level Management Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 5.3.i); 6.1, 5.3.j) ITIL: Service Level Management Process	✓	✓
4.4.3.1.	Anhang 1 SLA-Vorlage	ISO 20000: 6.1, 8.1 ITIL: Service Level Management Process	✓	✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angeglichen an ITIL-Richtlinien
4.4.3.2.	Anhang 2 OLA-Vorlage	ISO 20000: 6.1 ITIL: Service Level Management Process	✓	✓
4.4.3.3.	Anhang 3 Servicebericht Vorlage	ISO 20000: 6.1 ITIL: Service Level Management Process	✓	✓
4.4.3.4.	Anhang 4 Kundenvereinbarungsportfolio	ISO 20000: 6.1 ITIL: Service Level Management Process	✓	✓
4.4.3.5.	Anhang 5 Service-Level Anforderungen	ISO 20000: 5.2, 6.1 ITIL: Service Level Management Process	✓	✓
4.4.4.	Supplier Management Prozess	ISO 20000: 4.3.1, 7.2 ITIL: Supplier Management Process	✓	✓
4.4.4.1.	Anhang 1 Underpinning Contract Vorlage	ISO 20000: 7.2 ITIL: Supplier Management Process	✓	✓
4.4.4.2.	Anhang 2 Lieferantenleistungsbericht	ISO 20000: 7.2 ITIL: Supplier Management Process	✓	✓

Nummer im Paket	Dokumentenname	Relevante Klauseln in ISO 20000 Standard / ITIL-Prozessen	Zwingend vorgeschrieben nach ISO 20000	Angeglichen an ITIL-Richtlinien
4.4.4.3.	Anhang 3 Lieferantenvereinbarungsportfolio	ISO 20000: 7.2 ITIL: Supplier Management Process		✓
5.	Kommunikationsverfahren	ISO 20000: 4.1.2.e), 4.1.3.b)	✓	
6.	Verfahren für interne Audits	ISO 20000: 4.5.4.1,4.5.4.2, 4.5.4.3,6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	✓	
6.1.	Anhang 1 Jährliches internes Audit-Programm	ISO 20000: 4.5.4.1,4.5.4.2, 4.5.4.3,6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	✓	
6.2.	Anhang 2 Interner Audit-Bericht	ISO 20000: 4.5.4.1,4.5.4.2, 4.5.4.3,6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	✓	
7.	Protokoll Management-Review	ISO 20000: 4.5.4.3, 4.1.2	✓	
8.	Formular Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	ISO 20000: 6.6.1., 6.6.2, 6.6.3, 4.5.5.1, 4.5.5.2	✓	

ITIL® ist ein eingetragenes Markenzeichen von AXELOS Limited