

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

## SERVICE MANAGEMENT SYSTEM-RICHTLINIEN

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

**Commented [20A2]:** 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

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
	0.1	20000Academy	Grundlegende Dokumentenvorlage

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER .....</b>	<b>3</b>
<b>2. REFERENZDOKUMENTE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN .....</b>	<b>3</b>
<b>4. HAUPTSÄCHLICHE REGELN FÜR DAS SERVICE MANAGEMENT SYSTEM .....</b>	<b>3</b>
4.1 ZIELE UND MESSUNGEN .....	3
4.2 MANAGEMENT-VERPFLICHTUNG .....	4
4.3 KOMMUNIKATION.....	4
4.4 FUNKTIONEN UND VERANTWORTLICHKEITEN .....	4
4.5 SMS-PLAN .....	4
4.6 LENKUNG DER AN DER SERVICE-NUTZUNGSZEIT BETEILIGTEN PARTEIEN .....	4
4.7 RESSOURCEN-MANAGEMENT .....	4
<b>5. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT .....</b>	<b>5</b>

## 1. Zweck, Umfang und Anwender

Ziel dieses Dokuments ist es, Zweck, Richtung, Prinzipien und grundlegende Regeln des IT Service Managements zu definieren.

Dieses Dokument wird auf das gesamte Service Management System (SMS) angewandt.

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

## 2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 5.2, 6.2 und 8.2.3.
- SMS-Plan

**Commented [20A3]:** Sie finden dieses Dokument im ISO 20000 Toolkit-Ordner „04\_SMS\_Plan“.

## 3. Begriffsbestimmungen

**Interessierte Partei** – Organisation oder Person, die ein Interesse an den direkten oder indirekten Handlungen der Organisation hat oder von diesen betroffen ist.

**Ziel** – angestrebtes Ergebnis

**Richtlinie** – offiziell zum Ausdruck gebrachte Absichten und Anweisungen des Managements

**Service Management** – eine Reihe von Funktionalitäten und Prozessen zur Lenkung und Kontrolle

**Service Management System (SMS)** – Managementsystem, das die Organisation bei der Steuerung und Kontrolle der Service-Management-Aktivitäten unterstützt.

## 4. Hauptsächliche Regeln für das Service Management System

### 4.1 Ziele und Messungen

Es gibt zwei Arten von Zielen:

- a) Allgemeine Ziele für das SMS

Allgemeine Ziele sind im SMS-Plan definiert und stimmen mit den Geschäftszielen, der Strategie und dem Business-Plan der Organisation überein. [Stellenbezeichnung] ist für die Überprüfung der

um sicherzustellen, dass die gegenwärtigen Ziele des SMS über eine angemessene Finanzierung verfügen und um neue Finanzierungen festzulegen.

Commented [20A4]: Bei Bedarf ändern

Ziele von Prozessen im Rahmen des SMS (siehe Service Management System-Plan) werden von den

Verantwortlichkeiten und Messverfahren zur Bestimmung, ob Ziele erreicht wurden, sind im SMS-Plan spezifiziert.

#### 4.2 Management-Verpflichtung

Das Topmanagement (siehe SMS-Plan) verpflichtet sich:

- dass Services, wie im SMS-Plan spezifiziert, auf solche Art implementiert werden, dass sie den geltenden Anforderungen entsprechen,

#### 4.3 Kommunikation

[Stellenbezeichnung] teilt die SMS-Richtlinie allen Mitarbeitern von [Name der Organisation] mit und stellt sie allen Mitarbeitern und interessierten Parteien zur Verfügung. [Stellenbezeichnung] teilt allen Mitarbeitern und interessierten Parteien jede Änderung der SMS-Richtlinie mit. Die

Commented [20A5]: Geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A6]:

#### 4.4 Funktionen und Verantwortlichkeiten

In das SMS involvierte Funktionen und deren Verantwortlichkeiten und Kompetenzen sind im SMS-Plan beschrieben.

Commented [20A7]:

#### 4.5 SMS-Plan

Das [Stellenbezeichnung] stellt sicher, dass der SMS-Plan erstellt und gewartet wird, um die Richtlinien einzuhalten, die Ziele des Service-Managements zu erreichen und die Service-Anforderungen zu erfüllen.

Commented [20A8]: Geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung gemäß Ihren Unternehmenspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, Service-Manager usw.

#### 4.6 Lenkung der an der Service-Nutzungszeit beteiligten Parteien

Um den Kunden hochqualitative Services zu bieten, nutzt [Name der Organisation] von anderen

Commented [20A9]:

Commented [20A10]:

#### 4.7 Ressourcen-Management

Erforderliche Ressourcen zur Einrichtung, Implementierung, Betreibung, Wartung und kontinuierlicher Verbesserung des SMS und der Services sind im Service Management-Plan definiert.

[Name der Organisation]

---

Kundenlob überprüft.

**Commented [20A11]:**

## 5. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

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

**Commented [20A12]:** Diese Richtlinie wird vom Topmanagement genehmigt.

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

**Commented [20A14]:** Entsprechende Funktion im Topmanagement.

**Commented [20A15]:** Dies ist nur eine Empfehlung; Anpassung der Häufigkeit nach Bedarf.

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

**Commented [20A16]:** Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen.