

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

SERVICE MANAGEMENT SYSTEM (SMS) PLAN

| | |
|------------------------|--|
| 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

| | |
|---|----------|
| 1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER | 3 |
| 2. REFERENZDOKUMENTE..... | 3 |
| 3. SERVICE MANAGEMENT-PLAN..... | 3 |
| 3.1 ZIELE..... | 3 |
| 3.2 SERVICE-ANFORDERUNGEN..... | 4 |
| 3.3 EINSCHRÄNKUNGEN..... | 4 |
| 3.4 RICHTLINIEN, STANDARDS, GESETZLICHE UND BEHÖRDLICHE ANFORDERUNGEN UND VERTRAGLICHE VERPFLICHTUNGEN..... | 4 |
| 3.5 MANAGEMENT-ROLLEN, KOMPETENZEN UND VERANTWORTLICHKEITEN..... | 4 |
| 3.6 NOTWENDIGE RESSOURCEN ZUR ERREICHUNG DER SERVICE MANAGEMENT-ZIELE..... | 5 |
| 3.7 DURCH ANDERE PARTEIEN BETRIEBENE PROZESSE..... | 6 |
| 3.8 RISIKOMANAGEMENT..... | 7 |
| 3.9 INTERNER AUDIT..... | 7 |
| 3.10 TECHNOLOGIE-UNTERSTÜTZUNG..... | 7 |
| 3.11 MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG..... | 7 |
| 3.12 MANAGEMENT REVIEW..... | 7 |
| 3.13 ÄNDERUNGEN..... | 7 |
| 4. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT | 8 |
| 5. ANHÄNGE | 8 |

1. Zweck, Umfang und Anwender

Das Ziel dieses Dokuments ist, den Umfang, die Anforderungen, die Verantwortlichkeiten und die für die Ausführung der Services erforderlichen Ressourcen zu definieren.

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

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

2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 5.1.b), 5.3, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5.4.c), 8.2.3.1, 9.4
- SMS-Richtlinien
- SMS-Anwendungsbereich
- Risikomanagement-Richtlinie
- Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
- Verfahren für interne Audits
- Protokoll der Managementbewertung
- Business Relationship Management-Prozess
- Kapazitätsmanagement-Prozess
- Service Kontinuitätsmanagement-Prozess
- Service Level Management-Prozess
- Budgetierung und Kostenrechnung für Services-Prozess
- Lieferantenmanagement-Prozess
- Service-Design und Umstellung-Prozess

3. Service Management-Plan

3.1 Ziele

[Stellenbezeichnung] definiert messbare und zeitgesteuerte SMS-Ziele für die relevanten Funktionen und Ebenen innerhalb der Organisation. Die Ziele werden von [Stellenbezeichnung] im Rahmen der Überwachung und Messung sowie der Managementbewertung verfolgt.

[Stellenbezeichnung] definiert messbare und zeitgesteuerte SMS-Ziele für die relevanten Funktionen und Ebenen innerhalb der Organisation. Die Ziele werden von [Stellenbezeichnung] im Rahmen der Überwachung und Messung sowie der Managementbewertung verfolgt.

berücksichtigt werden.

Allgemeine Ziele des Service Management-Systems sind:

Commented [20A3]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „03_SMS_Richtlinie“

Commented [20A4]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentationstoolkit-Ordner „02_SMS_Anwendungsbereich“.

Commented [20A5]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „05_Risikomanagement“.

Commented [20A6]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentationstoolkit-Ordner „00_Lenkung_von_Dokumenten“.

Commented [20A7]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „12_Interner_Audit“.

Commented [20A8]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „13_Managementbewertung“

Commented [20A9]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „07_Relationship_und_Agreement_Prozesse/07.1_Business_Relationship_Management“

Commented [20A10]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „08_Supply_Demand_Prozesse/08.3_Kapazitätsmanagement“.

Commented [20A11]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „11_Service_Gewährleistungs_Prozesse/11.2_Service_Kontinuitätsmanagement“.

Commented [20A12]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „07_Relationship_Agreement_Prozesse/07.2_Service_Level_Management“.

Commented [20A13]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „08_Supply_Demand_Prozesse/08.1_Budgetierung_und_Verrechnung_für_Services“.

Commented [20A14]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „07_Relationship_Agreement_Prozesse/07.3_Lieferantenmanagement“.

Commented [20A15]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentationstoolkit-Ordner „09_Service_Design_Erstellen_und_Umstellung_Prozesse/09.2_Service_Design_und_Umstellung“.

Commented [20A16]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

[Name der Organisation]

- Verbesserung der Kunden- und Benutzererfahrung, indem die Anzahl der Beschwerden im nächsten Jahr um 5% gesenkt werden,

3.2 Service-Anforderungen

Der [Stellenbezeichnung] ist dafür verantwortlich, die Kundenserviceanforderungen in den Service

SMS im Einklang mit anderen Management-Systemen von [Name der Organisation] sein:

- [Quality Management System]
- [Information Security Management System]
- [...]

3.3 Einschränkungen

Die folgenden Einschränkungen haben Einfluss auf das SMS:

[Listen Sie alle bekannten Einschränkungen auf]

3.4 Richtlinien, Standards, gesetzliche und behördliche Anforderungen und vertragliche Verpflichtungen

Der SMS-Plan muss sich auf die folgenden Richtlinien, Standards und Anforderungen beziehen:

- Liste der Richtlinien und warum sie auf das SMS und die Services angewendet werden
 - [Auflistung]
- Liste der Standards und warum sie auf das SMS und die Services angewendet werden
 - [Auflistung]
- [Liste der gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen und warum sie auf das SMS und die Services angewendet werden]
 - [Auflistung]

[Stellenbezeichnung] muss allen Mitarbeitern im Geltungsbereich des SMS, Änderungen an Richtlinien, Standards sowie gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen mitteilen, sobald sie bekannt sind.

3.5 Management-Rollen, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten

[Stellenbezeichnung] definiert Befugnisse und Verantwortlichkeiten für Services und nimmt sie in die Liste der Services auf.

Commented [20A17]: Dies sind nur Beispiele für Ziele, aus

Commented [20A18]: Geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung für Ihr Unternehmen ein, z. B.: Service Level Manager, Service-Eigentümer, IT- Manager usw.

Commented [20A19]:

Commented [20A20]: Sie können diesen Satz und diese Auflistung löschen, wenn Sie kein anderes Management-System haben.

Commented [20A21]: z.B. fehlende Kenntnisse des eigenen Personals für die Anwendung von SMS.

Commented [20A22]: Einige Beispiele für Richtlinien, die für

Commented [20A23]: Listen Sie alle Standards auf, auf die sich

Commented [20A24]: z.B. ISO 20000, ISO 27001

Commented [20A25]: In die Liste der Standards können Sie

Commented [20A26]: Listen Sie alle gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen auf, auf die sich das SMS beziehen ...

Commented [20A27]: z.B. Datenschutzgesetz

Commented [20A28]:

Commented [20A29]: Beispielsweise kann ein Kunde bestimmte Anforderungen hinsichtlich des Formats und der ...

Commented [20A30]:

Commented [20A31]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren ...

Commented [20A32]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren ...

Ankündigungen von Rollenänderungen innerhalb des SMS werden allen Mitarbeitern im [Name der Organisation] durch [Stellenbezeichnung] mitgeteilt.

Commented [20A33]: [Redacted]

Commented [20A34]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

3.6 Notwendige Ressourcen zur Erreichung der Service Management-Ziele

Die Prozess-Dokumente im Rahmen des SMS definieren die Ressourcen, die erforderlich sind. Zusätzlich, um das SMS zu definieren, zu implementieren und zu warten, werden die folgenden Personalressourcen benötigt:

| Rolle | Beschreibung |
|----------------------|--|
| [Rollenbeschreibung] | <ul style="list-style-type: none">Etablierung und Kommunikation des Rahmens, der Richtlinien und der Ziele für das Service-ManagementKommunikation der Wichtigkeit der Erfüllung der Service-Anforderungen, sowie gesetzlicher und behördlicher Anforderungen und vertraglicher VerpflichtungenKommunikation, wie das eingesetzte SMS mit den Geschäftszielen und Kundenanforderungen im Einklang stehtSicherstellung, dass die Kompetenzen und Verantwortlichkeiten für das Service-Management definiert und gewartet werden (siehe Abschnitt "Rollen und Verantwortlichkeiten" in den Prozess-Dokumenten)Ernennung des Management-Vertreters |
| [Rollenbeschreibung] | <ul style="list-style-type: none">Sicherstellung, dass Aktivitäten ausgeführt werden, um Service-Anforderungen zu identifizieren, zu dokumentieren und zu erfüllenSicherstellung, dass Assets, einschließlich Lizenzen, für die Lieferung von Services entsprechend den gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, sowie den vertraglichen Verpflichtungen behandelt werdenKoordinierung der Definitionen der Prozessmanager in Bezug auf die notwendige Kompetenz des PersonalsÜberprüfung und Schutz vor möglichen Interessenskonflikten unter den Prozessen im Rahmen des SMS |
| [Rollenbeschreibung] | <ul style="list-style-type: none">Bereitet den Schulungs- und Sensibilisierungsplan vor |

Commented [20A35]: [Redacted]

Commented [20A36]: Entspricht dem, was der Standard als "Top-Management" bezeichnet. "Jemand vom höheren Management in der Organisation, z.B. CIO – Chief Information Officer oder COO – Chief Operational Officer, etc.

Commented [20A37]: [Redacted]

Commented [20A38]: Personal-Manager oder andere, für das Management von Personalressourcen verantwortliche Rolle in der Organisation.

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Sicherstellung, dass Schulung oder andere Maßnahmen zur Erreichung der nötigen Kompetenz durchgeführt werden• Führung entsprechender Aufzeichnungen über Ausbildung, Schulung, Fähigkeiten und Erfahrungen |
|--|---|

Die Kompetenzerfordernisse für Rollen im Rahmen des SMS werden von [Prozess-Manager des jeweiligen Prozesses im Rahmen des SMS].

Commented [20A39]: Oder z.B. Jobklassifizierung

Für die Unterstützung des SMS erforderliche technische Ressourcen werden im Kapazitätsplan definiert.

Commented [20A40]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „08_Supply_und_Demand_Prozesse / 08.3_Kapazitätsmanagement“.

Erforderliche Informations-Ressourcen zur Unterstützung des SMS werden in SMS-Dokumenten und Records definiert.

Commented [20A41]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „08_Supply_und_Demand_Prozesse / 08.1_Budgetierung_und_Verrechnung_für_Services“.

3.7 Durch andere Parteien betriebene Prozesse

[Stellenbezeichnung] ist für die Instandhaltung, Aktualisierung und (jährliche) Bewertung der Liste der von Dritten betriebenen Prozesse verantwortlich.

Commented [20A42]:

Dritte, die Prozesse im Geltungsbereich des SMS teilweise oder vollständig ausführen, verwenden die von der Organisation festgelegten Verfahren.

Commented [20A43]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken an, z. B.: CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

Die Prozess-Manager jener Prozesse, die, im Ganzen oder zum Teil, durch Dritte betrieben werden, nachweisen.

Commented [20A44]: Sie können die Häufigkeit gemäß Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Wenn ein Lieferant einen Prozess oder Teil eines Prozesses bereitstellt, verwaltet die Organisation die Beziehung zu diesem Lieferanten über den Lieferantenmanagementprozess.

Commented [20A45]:

Service Management System (SMS) Plan Ver. [Version] vom [Datum] Seite 6 von 8

Commented [20A46]:

3.8 Risikomanagement

Der Risikomanagementansatz sowie die Kriterien, Rollen und Verantwortlichkeiten für die Risikoakzeptanz sind in der Risikomanagementrichtlinie dokumentiert.

3.9 Interner Audit

Der interne Audit wird im Verfahren für interne Audits beschrieben.

3.10 Technologie-Unterstützung

3.11 Messung und Berichterstattung

Die Effektivität von SMS wird wie folgt gemessen:

- Auf Prozessebene
- durch interne Audits

Jeder Prozess im Rahmen von SMS hat definierte Key Performance Indicators (KPI) und kritische Erfolgsfaktoren (CSF). Die Verantwortlichkeit für die Definition von KPIs und CSFs für Prozesse im Rahmen des SMS wird im Prozess selbst definiert.

Die Prozess-Manager sind für die Berichterstattung, wie sie in jedem Prozess definiert ist, verantwortlich.

Die Prozess-Manager sind dafür verantwortlich, Entscheidungen und Maßnahmen auf Basis der

3.12 Management Review

[Stellenbezeichnung] organisiert (einmal pro Jahr) Management Reviews, um die Fähigkeit des SMS

[Stellenbezeichnung] das Protokoll der Managementbesprechung auf.

3.13 Änderungen

Änderungen des SMS werden durch [Stellenbezeichnung] initiiert, von [Stellenbezeichnung] genehmigt und über den Änderungsmanagement-Prozess durchgeführt.

Commented [20A47]:

Commented [20A48]: Wenn Sie ISO 27001 implementiert haben, nehmen Sie Bezug auf die Risikomanagement-Methode, die Sie basierend auf diesem Standard anwenden.

Commented [20A49]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner ISO 20000 „05_Risikomanagement“.

Commented [20A50]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „12_Interner_Audit“.

Commented [20A51]:

Commented [20A52]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihrer Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

Commented [20A53]:

Commented [20A54]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, SMS-Manager usw.

Commented [20A55]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, SMS-Manager usw.

Commented [20A56]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, SMS-Manager usw.

Commented [20A57]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „09_Service_Design_Erstellen_und_Umstellung_Prozesse / 09.1_Änderungsmanagement“.

4. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Eigentümer dieses Dokuments ist [Stellenbezeichnung], der zumindest einmal pro Jahr das Dokument überprüfen und, wenn nötig, aktualisieren muss. Vor dem Review dieses Plans müssen die Pläne für die Prozesse im Rahmen des SMS durch [Stellenbezeichnung] überprüft werden.

5. Anhänge

- Anhang 1 – Liste von Dritten betriebener Prozesse
- Anhang 2 – Liste der Services
- Anhang 3 – Schulungs- und Sensibilisierungsplan

[Stellenbezeichnung]
[Name]

[Unterschrift]

Commented [20A58]: Entsprechende Rolle im Topmanagement

Commented [20A59]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

Commented [20A60]: Dies ist nur eine Empfehlung; passen Sie die Frequenz entsprechend an.

Commented [20A61]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

Commented [20A62]: Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen.