

## ITIL® Dokumentationspaket

Bitte zögern Sie nicht, diese Dokumente je nach den Anforderungen Ihres Unternehmens anzuwenden. Um sich über die Reihenfolge zu entscheiden, in welcher die ITIL Prozesse und/oder Funktionen implementiert werden sollen, beachten Sie den Bedarf in der Organisation, die erforderlichen Ressourcen bzw. vorhandene und schnelle Erfolge.

<b>Nummer im Paket</b>	<b>Name des Dokuments</b>	<b>Relevanter ITIL® Prozess</b>	<b>An die Richtlinien von ITIL® angepasst</b>
0.	Projektplan		
1.	Operations Management		
1.1.	Event Management Prozess	Event Management Prozess	✓
1.1.1.	Anhang 1 Event Katalog	Event Management Prozess	✓
1.1.2.	Anhang 2 Event Record Vorlage	Event Management Prozess	✓
1.2.	Incident Management Prozess	Incident Management Prozess	✓
1.2.1	Incident Management Richtlinie	Incident Management Prozess	✓
1.2.2.	Incident Messung und Messgrößen	Incident Management Prozess	✓
1.2.3.	Anhang 1 Incident Katalog Vorlage	Incident Management Prozess	✓
1.2.4.	Anhang 2 Incident Record Vorlage	Incident Management Prozess	✓
1.2.5.	Anhang 3 Major Incident Bericht Vorlage	Incident Management Prozess	✓
1.3.	Request Fulfillment Prozess	Request Fulfillment Prozess	✓
1.3.1.	Anhang 1 Service Request Katalog Vorlage	Request Fulfillment Prozess	✓
1.3.2.	Anhang 2 Service Request Record Vorlage	Request Fulfillment Prozess	✓
1.3.3.	Anhang_3_Service Request Formular Vorlage	Request Fulfillment Prozess	✓
1.4.	Problem Management Prozess	Problem Management Prozess	✓

<b>Nummer im Paket</b>	<b>Name des Dokuments</b>	<b>Relevanter ITIL® Prozess</b>	<b>An die Richtlinien von ITIL® angepasst</b>
1.4.1.	Problem Management Richtlinie	Problem Management Prozess	✓
1.4.2.	Anhang 1 Problem Katalog Vorlage	Problem Management Prozess	✓
1.4.3.	Anhang 2 Problem Record Vorlage	Problem Management Prozess	✓
1.4.4.	Anhang 3 Major Problem Bericht Vorlage	Problem Management Prozess	✓
1.4.5.	Anhang 4 Known Error Record Vorlage	Problem Management Prozess	✓
1.4.6.	Anhang 5 Besprechungsprotokoll der Major Problem Überprüfung	Problem Management Prozess	✓
1.5.	Access Management Prozess	Access Management Prozess	✓
1.5.1.	Anhang 1 Konflikte und Ausnahmen Vorlage	Access Management Prozess	✓
1.6.	Business Relationship Management Prozess	Business Relationship Management Prozess	✓
1.6.1.	Anhang 1 Kundenportfolio	Business Relationship Management Prozess	✓
1.6.2.	Anhang 2 Kundenbeschwerdebericht	Business Relationship Management Prozess	✓
1.6.3.	Anhang 3 Kundenzufriedenheitserhebung	Business Relationship Management Prozess	✓
1.6.4.	Anhang 4 Serviceleistungsüberprüfungs-Bericht Vorlage	Business Relationship Management Prozess	✓
1.6.5.	Anhang 5 Kundenlobbericht	Business Relationship Management Prozess	✓
1.7.	Financial Management Prozess	Financial Management Prozess	✓

<i>Nummer im Paket</i>	<i>Name des Dokuments</i>	<i>Relevanter ITIL® Prozess</i>	<i>An die Richtlinien von ITIL® angepasst</i>
1.7.1.	Anhang 1 Budgetierungsblatt Vorlage	Financial Management Prozess	✓
1.8.	Service Desk Funktion	Service Desk Funktion	✓
1.9.	Technical Management Funktion	Technical Management Funktion	✓
1.10.	IT Operations Management Funktion	IT Operations Management Funktion	✓
1.10.1.	Anhang 1 Betriebsprotokoll	IT Operations Management Funktion	✓
1.10.2.	Anhang 2 Schichtplan und Bericht	IT Operations Management Funktion	✓
1.11.	Application Management Funktion	Application Management Funktion	✓
1.11.1.	Anhang 1 Anwendungsportfolio Vorlage	Application Management Funktion	✓
2	Etablieren, Sichern, Verbessern		
2.1.	Strategy Management for IT Services Prozess	Strategy Management for IT Services Prozess	✓
2.1.1.	Anhang 1 Strategieplan Vorlage	Strategy Management for IT Services Prozess	✓
2.2.	Design Coordination Prozess	Design Coordination Prozess	✓
2.2.1.	Anhang 1 Service Design Package	Design Coordination Prozess	✓
2.3.	Capacity Management Prozess	Capacity Management Prozess	✓
2.3.1.	Anhang 1 Kapazitätsplan	Capacity Management Prozess	✓
2.3.2.	Anhang 2 Kapazitätsmessbericht	Capacity Management Prozess	✓
2.4.	Availability Management Prozess	Availability Management Prozess	✓
2.4.1.	Anhang 1 Verfügbarkeitsplan	Availability Management Prozess	✓

<b>Nummer im Paket</b>	<b>Name des Dokuments</b>	<b>Relevanter ITIL® Prozess</b>	<b>An die Richtlinien von ITIL® angepasst</b>
2.4.2.	Anhang 2 Verfügbarkeitsmessbericht	Availability Management Prozess	✓
2.5.	IT Service Continuity Management (ITSCM) Prozess	IT Service Continuity Management Prozess	✓
2.5.1.	Anhang 1 IT Service Continuity Management Plan	IT Service Continuity Management Prozess	✓
2.5.2.	Anhang 2 Geschäftsauswirkungsanalyse und Wiederherstellung	IT Service Continuity Management Prozess	✓
2.5.3.	Anhang 3 Risikobewertung und Risikobehandlung	IT Service Continuity Management Prozess	✓
2.5.4.	Anhang 4 IT Servicekontinuitätsplan Test- und Überprüfungsbericht	IT Service Continuity Management Prozess	✓
2.6.	Informations-Sicherheitsmanagement Prozess	Information Security Management Prozess	✓
2.6.1.	Informationssicherheitsrichtlinie	Information Security Management Prozess	✓
2.6.2.	Anhang 1 Jährliches Internes Audit Programm	Information Security Management Prozess	✓
2.6.3.	Anhang 2 Bericht des Internen Audits	Information Security Management Prozess	✓
2.6.4.	Anhang 3 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen Formular	Information Security Management Prozess	✓
2.7.	Demand Management Prozess	Demand Management Prozess	✓
2.8.	Continual Service Improvement Prozess	Continual Service Improvement Prozess	✓
2.8.1.	Anhang 1 Serviceverbesserungsplan	Continual Service Improvement Prozess	✓
3	Einsatz, Steuerung und Wissen		

<b>Nummer im Paket</b>	<b>Name des Dokuments</b>	<b>Relevanter ITIL® Prozess</b>	<b>An die Richtlinien von ITIL® angepasst</b>
3.1.	Transition Planning and Support Prozess	Transition Planning and Support Prozess	✓
3.1.1.	Anhang 1 Überführungsplan	Transition Planning and Support Prozess	✓
3.2.	Change Management Prozess	Change Management Prozess	✓
3.2.1.	Change Management Richtlinie	Change Management Prozess	✓
3.2.2.	Anhang 1 Request for Change und Change Record	Change Management Prozess	✓
3.2.3.	Anhang 2 CAB Besprechungsprotokoll	Change Management Prozess	✓
3.2.4.	Anhang 3 Change Zeitplan	Change Management Prozess	✓
3.3.	Service Asset and Configuration Management (SACM) Prozess	Service Asset and Configuration Management Prozess	✓
3.3.1.	Anhang 1 SACM Plan	Service Asset and Configuration Management Prozess	✓
3.3.2.	Anhang 2 CMDB	Service Asset and Configuration Management Prozess	✓
3.4.	Service Validation and Testing (SVT) Prozess	Service Validation and Testing Prozess	✓
3.4.1.	Anhang 1 Serviceabnahmekriterien Vorlage	Service Validation and Testing Prozess	✓
3.4.2.	Anhang 2 Testplan	Service Validation and Testing Prozess	✓
3.5.	Release and Deployment Management (RDM) Prozess	Release and Deployment Management Prozess	✓
3.5.1.	Anhang 1 Release and Deployment Planung	Release and Deployment Management (RDM) Prozess	✓

<b>Nummer im Paket</b>	<b>Name des Dokuments</b>	<b>Relevanter ITIL® Prozess</b>	<b>An die Richtlinien von ITIL® angepasst</b>
3.5.2	Anhang 2 Kunden Release and Deployment Richtlinie	Release and Deployment Management (RDM) Prozess	✓
3.6.	Change Evaluation Prozess	Change Evaluation Prozess	✓
3.7.	Knowledge Management (KM) Prozess	Knowledge Management Prozess	✓
3.7.1.	Anhang 1 Service Knowledge Management Plan Vorlage	Knowledge Management Prozess	✓
3.7.2.	Anhang 2 Schulungs- und Sensibilisierungsplan	Knowledge Management Prozess	✓
4	Relationship Management		
4.1.	Service Portfolio Management Prozess	Service Portfolio Management Prozess	✓
4.1.1.	Anhang 1 Serviceportfolio-Liste Vorlage	Service Portfolio Management Prozess	✓
4.1.2.	Anhang 2 Business Case	Service Portfolio Management Prozess	✓
4.1.3.	Anhang 3 Change Vorschlag	Service Portfolio Management Prozess	✓
4.1.4.	Anhang 4 Service Charter Vorlage	Service Portfolio Management Prozess	✓
4.2.	Servicekatalog Management Prozess	Service Katalog Management Prozess	✓
4.2.1.	Anhang 1 Servicekatalog Vorlage	Service Katalog Management Prozess	✓
4.3.	Service Level Management Prozess	Service Level Management Prozess	✓
4.3.1.	Anhang 1 SLA Vorlage	Service Level Management Prozess	✓
4.3.2.	Anhang 2 OLA Vorlage	Service Level Management Prozess	✓

<b>Nummer im Paket</b>	<b>Name des Dokuments</b>	<b>Relevanter ITIL® Prozess</b>	<b>An die Richtlinien von ITIL® angepasst</b>
4.3.3.	Anhang 3 Servicebericht Vorlage	Service Level Management Prozess	✓
4.3.4.	Anhang 4 Kundenvereinbarungsportfolio	Service Level Management Prozess	✓
4.3.5.	Anhang 5 Service-Level Anforderungen	Service Level Management Prozess	✓
4.4.	Supplier Management Prozess	Supplier Management Prozess	✓
4.4.1.	Anhang 1 Underpinning Contract Vorlage	Supplier Management Prozess	✓
4.4.2.	Anhang 2 Lieferantenleistungsbericht Vorlage	Supplier Management Prozess	✓
4.4.3.	Anhang 3 Lieferantenvereinbarungsportfolio	Supplier Management Prozess	✓

ITIL® ist eine registrierte Handelsmarke von AXELOS Limited