

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

## SERVICE MANAGEMENT SYSTEM (SMS) ANWENDUNGSBEREICH

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

**Commented [20A2]:** Das Dokumentencodierungssystem sollte mit dem bestehenden System der Organisation für die Dokumentcodierung übereinstimmen. Falls ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

[Name der Organisation]

## Änderungsprotokoll

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung der Änderung
	0.1	20000Academy	Grundlegende Dokumentvorlage

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. ZWECK, UMFANG UND NUTZER .....</b>	<b>3</b>
<b>2. REFERENZDOKUMENTE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. SERVICE MANAGEMENT ANWENDUNGSBEREICH .....</b>	<b>3</b>
3.1 INTERNE UND EXTERNE ANGELEGENHEITEN .....	3
3.2 BEDÜRFNISSE UND ERWARTUNGEN INTERESSIERTER PARTEIEN .....	4
3.3 SERVICES, WELCHE VON DER ORGANISATION ERBRACHT WERDEN .....	4
3.4 DEFINITION DES ANWENDUNGSBEREICHES .....	4
3.4.1 Standort.....	4
3.4.2 Technologie .....	4
<b>4. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTENMANAGEMENT .....</b>	<b>4</b>

## 1. Zweck, Umfang und Nutzer

Ziel dieses Dokuments ist es, die Grenzen und die Anwendbarkeit des SMS zu definieren und seinen Anwendungsbereich festzulegen.

Dieses Dokument wird auf alle Rollen, Aktivitäten, Prozesse und Dokumente angewendet, die im Service Management System (SMS) enthalten sind.

Nutzer dieses Dokumentes sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation] die in den Anwendungsbereich des SMS fallen (z.B. alle Mitarbeiter, denen eine Rolle innerhalb des SMS zugewiesen wurde), sowie alle externen Parteien, die eine Rolle in dem SMS innehaben.

**Commented [20A3]:** Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens an.

## 2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 4.1, 4.2, 4.3 und 7.5.4.a)
- SMS-Richtlinien
- SMS-Plan
- Alle in dem SMS enthaltenen Prozesse

**Commented [20A4]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Toolkit-Ordner „03\_SMS-Richtlinien“.

**Commented [20A5]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Toolkit-Ordner „04\_SMS\_Plan“.

## 3. Service Management Anwendungsbereich

### 3.1 Interne und externe Angelegenheiten

Die folgenden externen Angelegenheiten wurden von [Name der Organisation] im Zusammenhang mit ihrem Zweck und ihrer strategischen Ausrichtung berücksichtigt:

- technologische Faktoren:
  - [Liste]
- Marktfaktoren:
  - [Liste]
- gesetzliche und behördliche Faktoren, die sich auf das Umfeld des Unternehmens auswirken könnten:
  - [Liste]

**Commented [20A6]:** Z.B. Technologie, Materialien und Ausrüstung des neuen Sektors, Patentablauf, Berufsethik

**Commented [20A7]:**

**Commented [20A8]:** Z.B. Industriestandards und -vorschriften (z. B. PCI-DSS, HIPAA, GDPR usw.).

Darüber hinaus wurden bei der Festlegung des Anwendungsbereiches des SMS folgende interne Angelegenheiten berücksichtigt:

- Gesamtleistung der Organisation
- Ressourcenfaktoren wie Infrastruktur, Umgebung für den Betrieb der Organisation und organisatorisches Wissen

**Commented [20A9]:**

[Name der Organisation]

Aufgrund der Dynamik interner und externer Angelegenheiten überprüft das [Top Management] diese [jährlich] und ermittelt alle Änderungen, die gemäß dem Anwendungsbereich des SMS erforderlich sind.

**Commented [20A10]:** Z.B. CEO, CFO, CTO, CIO, Geschäftsführer.

**Commented [20A11]:** Bitte ändern Sie dies gemäß Ihren Unternehmenspraktiken.

### 3.2 Bedürfnisse und Erwartungen interessierter Parteien

Die folgenden interessierten Parteien und die zugehörigen Anforderungen wurden von der Organisation als für das SMS relevant identifiziert:

Name der interessierten Partei	Anforderungen
[Name]	[Anforderungen]
[Name]	[Anforderungen]

**Commented [20A12]:**

**Commented [20A13]:**

Aufgrund der Dynamik interner und externer Angelegenheiten überprüft das [Top Management] diese [jährlich] und ermittelt alle Änderungen, die gemäß dem Anwendungsbereich des SMS erforderlich sind.

**Commented [20A14]:** Z.B. CEO, CFO, CTO, CIO, Geschäftsführer.

**Commented [20A15]:** Bitte ändern Sie die Häufigkeit gemäß Ihren Unternehmenspraktiken.

### 3.3 Services, welche von der Organisation erbracht werden

Die vollständige Liste der von der Organisation erbrachten Services sowie die jeweiligen Behörden und Verantwortlichkeiten finden Sie im Servicekatalog.

**Commented [20A16]:** Sie finden die Vorlagen für diese Dokumente im ISO 20000 Toolkit-Ordner „06\_Service\_Portfolio\_Prozesse / 06.1\_Servicekatalog\_Management“.

### 3.4 Definition des Anwendungsbereiches

Die für den Anwendungsbereich des SMS verwendeten Parameter sind Standort, Kunden, Kundenstandort und Technologie. Sie werden in den nächsten Absätzen angegeben.

**Commented [20A17]:**

#### 3.4.1 Standort

#### 3.4.2 Technologie

**Commented [20A18]:** Wenn sich nicht alle im Servicekatalog

Supportdienste, Überwachungsdienste, Berichtsdienste usw.

**Commented [20A19]:** Listen Sie alle Standorte auf, an denen

## 4. Gültigkeit und Dokumentenmanagement

Dieses Dokument ist gültig ab dem [Datum].

**Commented [20A20]:**

[Name der Organisation]

---

Der Eigentümer dieses Dokumentes ist [Stellenbezeichnung], der das Dokument mindestens einmal im Jahr überprüfen und gegebenenfalls aktualisieren muss. Vor der Überprüfung dieses Plans müssen die Pläne für Prozesse im Anwendungsbereich des SMS von [Stellenbezeichnung] überprüft werden.

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

**Commented [20A21]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung gemäß Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

**Commented [20A22]:** Dies ist nur eine Empfehlung. Passen Sie bitte die Häufigkeit entsprechend an.

**Commented [20A23]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

**Commented [20A24]:** Nur erforderlich, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorschreibt, dass Papierdokumente unterschrieben werden müssen.