

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

## NACHFRAGEMANAGEMENT-PROZESS

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.

## Änderungsprotokoll

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

## Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND NUTZER .....	3
2. REFERENZDOKUMENTE.....	3
3. PROZESSÜBERSICHT .....	3
4. PROZESSAKTIVITÄTEN .....	3
4.1. NACHFRAGEPROGNOSE FÜR BETRIEBSDIENSTLEISTUNGEN .....	3
4.2. SCHNITTSTELLE MIT DEM KAPAZITÄTSMANAGEMENT.....	4
4.3. PROGNOSEVALIDIERUNG.....	4
5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN .....	4
6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG.....	5
7. VERWALTUNG DER AUF GRUNDLAGE DIESES DOKUMENTES AUFBEWAHRTEN AUFZEICHNUNGEN .....	5
8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTENMANAGEMENT .....	5

## 1. Zweck, Umfang und Nutzer

Ziel dieses Dokuments ist es, den Zweck, den Geltungsbereich, die Grundsätze und die Aktivitäten des Nachfragemanagement-Prozesses zu definieren.

Der Umfang des Nachfragemanagement-Prozesses umfasst alle Dienste, die derzeit in der Live-Umgebung ausgeführt werden.

Nutzer dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation ] sowie alle externen Parteien, die eine Rolle im SMS spielen.

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

## 2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 7.5.4. e), 8.2.4
- Kapazitätsmanagement- Prozess
- Vorfallmanagement- Prozess
- Business Relationship Management Prozess
- Service Design und Umstellung Prozess

**Commented [20A4]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "08\_Supply\_Demand\_Prozesse/ 08.3\_Kapazitätsmanagement".

**Commented [20A5]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "10\_Resolution\_Fulfilment\_Prozesse/ 10.1\_Vorfallmanagement".

**Commented [20A6]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse/ 07.1\_Business\_Relationship\_Management".

**Commented [20A7]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse/ 09.2\_Service\_Design\_und\_Umstellung".

## 3. Prozessübersicht

[Name der Organisation] verwendet den Nachfragemanagement-Prozess, um die aktuelle und zukünftige Kundennachfrage nach Services zu verstehen und die Nachfrage dem Kapazitätsmanagement-Prozess zu übermitteln.

Ziele des Nachfragemanagement-Prozesses:

- Überwachung der aktuellen Nachfragemuster und Prognose der zukünftigen Nachfrage nach Services

**Commented [20A8]:**

## 4. Prozessaktivitäten

### 4.1. Nachfrageprognose für Betriebsdienstleistungen

Für jeden sich derzeit in Live-Umgebung befindlichen Service, fordert der Demand Manager die

**Commented [20A9]:** Dies ist eine Prozessbeschreibung auf hohem Stand. Sie sollte der tatsächlichen Situation angepasst werden.

**Commented [20A10]:**

[Name der Organisation]

Wenn der neu identifizierte Service auf Anfrage eines bestehenden oder potenziellen Kunden erstellt wird, fordert der Demand Manager den entsprechenden Business Relationship Manager auf, sich mit

Wenn der neu identifizierte Service auf Initiative der Organisation entwickelt wird (ohne dass ein Kunde oder potenzieller Kunde in den Entwurfsprozess beteiligt ist), schätzt der Demand Manager

#### 4.2. Schnittstelle mit dem Kapazitätsmanagement

Sobald neue Nachfragemuster für neue oder vorhandene Services von den Business Relationship Managern identifiziert und / oder kommuniziert wurden, unterstützt der Demand Manager das Kapazitätsmanagement, indem er den Kapazitätsplan mit den neuen Informationen aktualisiert.

**Commented [20A11]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "08\_Supply\_Demand\_Prozesse/ 08.3\_Kapazitätsmanagement".

#### 4.3. Prognosevalidierung

Der Demand Manager fordert das Kapazitätsmanagement auf, den Kapazitätsmanagement-Bericht

Nachfrageprognosen verglichen und Abweichungen werden analysiert. Die Ergebnisse der Analyse werden:

- zur Verbesserung der zukünftigen Prognosen verwendet
- an das Kapazitätsmanagement zurückgemeldet.

**Commented [20A12]:**

**Commented [20A13]:** Dies sind nur Empfehlungen. Sie können zusätzliche Elemente gemäß Ihren Unternehmenspraktiken einfügen oder Elemente löschen.

### 5. Rollen und Verantwortlichkeiten

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Nachfragemanagers zu.

Die Verantwortlichkeiten des Nachfragemanagers umfassen:

- Gesamtverantwortung für den Nachfragemanagement-Prozess,
- Koordination mit anderen Service Management-Rollen,
- Planung und Verwaltung von Tools, die zur Unterstützung des Nachfragemanagement-Prozesses erforderlich sind,

**Commented [20A14]:** Bitte geben Sie die entsprechende Berufsbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

[Redacted text]

**Commented [20A15]:**  
[Redacted comment]

## 6. Messung und Berichterstattung

Der Nachfragemanager ist verantwortlich für:

- Definition und Bewertung [jährlich] der kritischen Erfolgsfaktoren (CSFs), die die im SMS-Plan definierten aktuellen SMS-Ziele und die entsprechenden Leistungskennzahlen (KPIs) unterstützen, mit denen der Fortschritt bei der Erreichung der CSFs überwacht werden kann.
- Dokumentierung der ausgewählten CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen.
- Sicherstellung, dass die Messungen gemäß der definierten Häufigkeit durchgeführt werden

**Commented [20A16]:** Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A17]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13\_Managementbewertung“.

[Redacted text]

**Commented [20A18]:**  
[Redacted comment]

**Commented [20A19]:**  
[Redacted comment]

Immer wenn die SMS-Ziele im SMS-Plan aktualisiert werden, bewertet und aktualisiert der Nachfragemanager die CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen, um die neuen Ziele widerzuspiegeln.

**Commented [20A20]:**  
[Redacted comment]

## 7. Verwaltung der auf Grundlage dieses Dokumentes aufbewahrten Aufzeichnungen

Name der Aufzeichnung	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Kontrollen zum Schutz der Aufzeichnungen	Aufbewahrungsdauer
[Metrikberichte]	[Tool Name]	Demand Manager	Demand Manager	Berichte werden [3 Jahre] aufbewahrt.

**Commented [20A21]:** Dies bezieht sich auf Metrikberichte, die in Abschnitt 6.2 definiert sind.  
Bitte passen Sie den Namen der Aufzeichnung an Ihre Unternehmenspraktiken an.

**Commented [20A22]:** Bitte ändern Sie diese Aufzeichnung derart, dass sie dem in Ihrem Unternehmen bereits Vorhandenem entspricht. Wenn Sie keine ähnlichen Aufzeichnungen haben, können Sie eine neue Aufzeichnung in dem Format erstellen, das Ihnen am besten passt."Bitte ändern Sie diese Aufzeichnung derart, dass sie dem in Ihrem Unternehmen bereits Vorhandenem entspricht. Wenn Sie keine ähnlichen Aufzeichnungen haben, können Sie eine neue Aufzeichnung in dem Format erstellen, das Ihnen am besten passt.

## 8. Gültigkeit und Dokumentenmanagement

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Eigentümer dieses Dokumentes ist [Berufsbezeichnung], welcher das Dokument mindestens einmal im Jahr überprüfen und gegebenenfalls aktualisieren muss.

**Commented [20A23]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A24]:** Bitte geben Sie die entsprechende Berufsbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, Service-Manager usw.

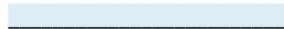
**Commented [20A25]:** Dies ist nur eine Empfehlung; Passen Sie die Häufigkeit an Ihre Unternehmenspraktiken an.

[Name der Organisation]

---

[Stellenbezeichnung]

[Name]

  
[Unterschrift]

**Commented [20A26]:** Nur erforderlich, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorschreibt, dass Papierdokumente unterschrieben werden müssen.