

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

## SERVICE DESIGN UND UMSTELLUNG-PROZESS

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. PROZESSÜBERSICHT .....</b>	<b>3</b>
3.1. KONTROLLE VON AKTIVITÄTEN UND KONFIGURATIONSELEMENTEN (CIS).....	3
<b>4. PROZESSAKTIVITÄTEN .....</b>	<b>3</b>
4.1. PLANUNG NEUER ODER GEÄNDERTER SERVICES .....	3
4.1.1. Service-Anforderungen.....	4
4.1.2. Planung .....	4
4.2. DESIGN UND ENTWICKLUNG NEUER ODER GEÄNDERTER SERVICES .....	4
4.2.1. Design .....	4
4.2.2. Erstellung.....	5
4.3. UMSTELLUNG NEUER ODER GEÄNDERTER SERVICES .....	5
4.3.1. Test .....	5
4.3.2. Deployment .....	5
4.3.3. Bericht.....	5
<b>5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN .....</b>	<b>6</b>
5.1. PLANUNGS- UND DESIGN-KOORDINATIONS-MANAGER .....	6
5.2. SERVICEVALIDIERUNG UND TEST-MANAGER .....	6
5.3. SERVICEVALIDIERUNGS- UND TEST-PRAKTIKERS .....	6
<b>6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG.....</b>	<b>7</b>
<b>7. VERWALTUNG DER DATENSÄTZE, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN .....</b>	<b>7</b>
<b>8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT .....</b>	<b>8</b>
<b>9. ANHÄNGE .....</b>	<b>8</b>

## 1. Zweck, Umfang und Anwender

Das Ziel dieses Dokuments ist, den Zweck, den Umfang, die Prinzipien und die Aktivitäten des Service-Designs und Umstellung-Prozesses zu definieren.

Dieses Dokument wird auf alle Prozesse und Aktivitäten innerhalb des SMS angewandt.

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

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

## 2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 7.5.4. e, 8.5.2.
- Service Level Management-Prozess
- Änderungsmanagement-Prozess
- Konfigurationsmanagement-Prozess
- Business Relationship Management-Prozess

**Commented [20A4]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse / 07.2\_Service\_Level\_Management“.

**Commented [20A5]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse/ 09.1\_Änderungsmanagement".

**Commented [20A6]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "06\_Service\_Portfolio\_Prozesse/ 06.3\_Konfigurationsmanagement".

## 3. Prozessübersicht

Der Umfang des Service-Design und Umstellung-Prozesses umfasst alle neuen oder geänderten Services mit dem Potential eines wesentlichen Einflusses auf Services oder Kunden, wie in den Änderungsrichtlinien beschrieben.

Die Ziele des Service-Design und Umstellung-Prozesses sind:

- Den Plan, das Design und die Bereitstellung neuer oder geänderter Services (entsprechend den in den Change-Richtlinien definierten Kriterien) zu kontrollieren.
- Einen Mechanismus für das Management von Design und Transition neuer oder geänderter Services zur Verfügung zu stellen.

**Commented [20A7]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse/ 07.1\_Business\_Relationship\_Management".

**Commented [20A8]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse/ 09.1\_Änderungsmanagement".

**Commented [20A9]:**

### 3.1. Kontrolle von Aktivitäten und Konfigurationselementen (Cis)

Beurteilung, Genehmigung, Terminplanung und Überprüfung neuer oder geänderter Service wird durch den Änderungsmanagement-Prozess kontrolliert. Konfigurationselemente (Configuration

## 4. Prozessaktivitäten

### 4.1. Planung neuer oder geänderter Services

#### 4.1.1. Service-Anforderungen

Der Service Level Manager ist dafür verantwortlich, Service-Anforderungen für die neuen oder geänderten Services zu identifizieren und in das Formular **Service Level-Anforderungen (SLA)** einzutragen.

**Commented [20A10]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse/07.2\_Service\_Level\_Management".

#### 4.1.2. Planung

Als Input zur Planung stellt der Planungs- und Designkoordinationsmanager sicher, dass Folgendes berücksichtigt wird:

- **Finanzielle, organisatorische und technische Auswirkungen auf die Bereitstellung neuer oder geänderter Services.**
- **Potentielle Auswirkungen der neuen oder geänderten Services auf das SMS und aktueller Services.**

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

**Commented [20A11]:**

Der Planungs- und Designkoordinationsmanager ist dafür verantwortlich, basierend auf den in den Service-Anforderungen definierten Anforderungen, neue oder geänderte Services zu planen und das Service Design Package (SDP) zu produzieren.

Der Planungs- und Designkoordinationsmanager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Folgendes im Rahmen der Planungsaktivitäten definiert wird (siehe SDP):

- **Kompetenzen und Verantwortlichkeiten für Design-, Erstellungs- und Transition-Aktivitäten**
- **Von der Organisation oder anderen Parteien durchzuführende Aktivitäten, einschließlich Schnittstellen übergreifende Aktivitäten des Service Providers an andere Parteien**
- **Kommunikation an beteiligte Parteien**
- **Personal-, Technik-, Informations- und Finanz-Ressourcen**
- **Zeitpläne für geplante Aktivitäten**
- **Identifizierung, Bewertung und Management von Risiken**

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

**Commented [20A12]:**

### 4.2. Design und Entwicklung neuer oder geänderter Services

#### 4.2.1. Design

Der Planungs- und Designkoordinationsmanager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass neue oder geänderte Services gestaltet und entwickelt werden und zumindest Folgendes beinhalten (siehe SDP):

- Kompetenzen und Verantwortlichkeiten für die Bereitstellung neuer oder geänderter Services
- Anforderungen an Finanzressourcen für die Bereitstellung der neuen oder geänderten Services
- neue oder geänderte Technologien zur Unterstützung der Bereitstellung neuer oder geänderter Services
- Änderungen am SMS, einschließlich neuer oder geänderter Planungen, Richtlinien, Prozesse, Verfahren, Maßnahmen und Wissen

Der Planungs- und Designkoordinationsmanager ist dafür verantwortlich, das Design mit dem Design der neuen oder geänderten Services zu vergleichen und zu entscheiden, ob das vorgeschlagene Design angenommen oder abgelehnt wird. Falls das Design abgelehnt wird, wird [Stellenbezeichnung] informiert.

**Commented [20A13]:**

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

**Commented [20A15]:**

### 4.3. Umstellung neuer oder geänderter Services

#### 4.3.1. Test

Der Servicevalidierungs- und Test-Praktiker ist dafür verantwortlich, neue oder geänderte Services zu testen, um die Erfüllung der Service-Anforderungen und des dokumentierten Designs zu überprüfen

**Commented [20A16]:**

#### 4.3.2. Deployment

Der Release and Deployment Management-Prozess wird angewandt, um neue oder geänderte Services in der Live-Umgebung einzusetzen.

**Commented [20A17]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner " 09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse/ 09.3\_Release\_und\_Deployment".

#### 4.3.3. Bericht

Wenn das Deployment der Services beendet ist, ist der Planungs- und Designkoordinationsmanager dafür verantwortlich, die erzielten Ergebnisse gegenüber den erwarteten Ergebnissen zu kommunizieren.

## 5. Rollen und Verantwortlichkeiten

### 5.1. Planungs- und Design-Koordinations-Manager

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Planungs- und Design-Koordinations-Managers zu.  
Verantwortlichkeiten des Planungs- und Design-Koordinations-Managers:

- Gesamtverantwortung für die Durchführung der Planungs- und Design-Aktivitäten im Rahmen des Service-Design und Umstellung-Prozesses.
- Koordinierung mit anderen Service Management-Rollen und Prozessen.
- [Redacted]
- [Redacted]
- Sicherstellung, dass entsprechende Service Designs / SDPs entwickelt und an die Transition-Phase übergeben werden.
- Sicherstellung, dass das Design von Prozessen, Services, Informationen, Technologien und Metriken sowohl den Geschäfts-, als auch den Kundenanforderungen entsprechen.
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

**Commented [20A18]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

### 5.2. Servicevalidierung und Test-Manager

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Servicevalidierungs- und Test-Managers zu.

Verantwortlichkeiten des Servicevalidierungs- und Test-Managers:

- Plant und verwaltet für die Unterstützung von Tests erforderliche Tools im Rahmen des Service-Design und Umstellung-Prozesses.
- Verantwortlich für Berichterstellung und Informationsmanagement in Bezug auf die Tests.
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

**Commented [20A19]:**

**Commented [20A20]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

### 5.3. Servicevalidierungs- und Test-Praktikers

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Servicevalidierungs- und Test-Praktikers zu.

Verantwortlichkeiten des Servicevalidierungs- und Test-Praktikers:

- Durchführung von Tests
- Dokumentation, Analyse, Diagnose, Berichterstellung und Verwaltung von Testevents, Vorfällen und Problemen.
- [Redacted]
- [Redacted]

**Commented [20A21]:**

**Commented [20A22]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

**Commented [20A23]:**

## 6. Messung und Berichterstattung

Der Planungs- und Design-Koordinations-Manager 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 und Dokumentierung des Ergebnisses in der Matrix der Prozessmessungen.

**Commented [20A24]:** Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A25]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13\_Managementbewertung“.

**Commented [20A26]:**

**Commented [20A27]:**

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

**Commented [20A28]:** Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A29]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13\_Managementbewertung“.

## 7. Verwaltung der Datensätze, die aufgrund dieses Dokuments aufbewahrt werden

Name des Records	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Kontrollen für die Sicherheit der Aufzeichnungen	Aufbewahrungsdauer
Serviceabnahmekriterien	[Tool-Name]	Planungs- und Design-Koordinations-Manager	Planungs- und Design-Koordinations-Manager	Aufzeichnungen werden für [3 Jahre] aufbewahrt.
Service Design Package	[Tool-Name]	Planungs- und Design-Koordinations-Manager	Planungs- und Design-Koordinations-Manager	Aufzeichnungen werden für [3 Jahre] aufbewahrt.
Testplan	[Tool-Name]	Servicevalidierungs- und Test-Manager	Servicevalidierungs- und Test-Manager	Aufzeichnungen werden für [3 Jahre] aufbewahrt.
Berichte	[Tool-Name]	Planungs- und Design-Koordinations-Manager	Planungs- und Design-Koordinations-Manager	Aufzeichnungen werden für [3 Jahre] aufbewahrt.

**Commented [20A32]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A30]:** Bei Bedarf ändern.

**Commented [20A31]:** Bei Bedarf ändern.

**Commented [20A35]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A33]:** Bei Bedarf ändern.

**Commented [20A34]:** Bei Bedarf ändern.

**Commented [20A36]:** Bei Bedarf ändern.

**Commented [20A37]:** Ändern, wenn nötig.

**Commented [20A38]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A41]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A39]:** Bei Bedarf ändern.

**Commented [20A40]:** Bei Bedarf ändern.

[Name der Organisation]

---

## 8. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

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

## 9. Anhänge

- Anhang 1 – Serviceabnahmekriterien
- Anhang 2 – Service Design Package
- Anhang 3 – Testplan

[Stellenbezeichnung]  
[Name]

[Unterschrift]

**Commented [20A42]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

**Commented [20A43]:** Dies ist nur eine Empfehlung; Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A44]:** Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen.