

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

SERVICE REQUEST MANAGEMENT-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. SERVICE REQUEST AUFZEICHNUNG	4
4.2. PRIORISIERUNG VON SERVICE REQUESTS.....	4
4.3. SERVICE REQUEST KLASSIFIKATION	5
4.4. ESKALATION	5
4.4.1. Funktionale Eskalation.....	5
4.4.2. Hierarchische Eskalation	5
4.5. LÖSUNG	6
4.6. ÄNDERUNGSMANAGEMENT.....	6
5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN	6
5.1. SERVICE REQUEST MANAGER.....	6
5.2. FIRST LINE ANALYTIKER (1ST LEVEL)	7
5.3. SECOND LINE ANALYTIKER (ZWEITE EBENE)	7
6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG.....	7
7. VERWALTUNG DER AUF GRUNDLAGE DIESES DOKUMENTES AUFBEWAHRTEN AUFZEICHNUNGEN	8
8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTENMANAGEMENT	8
9. ANHÄNGE	8

1. Zweck, Umfang und Nutzer

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

Dieses Dokument wird auf alle Prozesse und Aktivitäten des SMS angewendet.

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 8.6.2; 7.5.4.e)
- Änderungsmanagement-Prozess
- Konfigurationsmanagement-Prozess
- Informationssicherheit Management-Prozess
- Service Level Management-Prozess

Commented [20A4]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse/09.1_Änderungsmanagement".

Commented [20A5]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "06_Service_Portfolio_Prozesse/06.3_Konfigurationsmanagement".

Commented [20A6]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "11_Service_Gewährleistungsprozesse/11.3_Informationssicherheit_Management".

Commented [20A7]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "07_Relationship_Agreement_Prozesse/07.2_Service_Level_Management".

3. Prozessübersicht

Der Zweck des Service Request Management besteht darin, die vereinbarte Qualität der Services zu unterstützen, indem alle vordefinierten, vom Benutzer initiierten Service-Requests effektiv und benutzerfreundlich bearbeitet werden.

Der Umfang des Service Request Management-Prozesses umfasst alle Service Requests von operativen Services, die in der [Liste der Services] enthalten sind.

Commented [20A8]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "04_SMS_Plan".

Die Ziele des Service Request Management sind folgende:

- Steigerung der Kundenzufriedenheit mit den erbrachten Dienstleistungen durch die effiziente Erfüllung von Service Requests.
- Einführung und Verwaltung eines standardisierten Prozesses für Service-Requests.
- Einführung, Pflege und Verbesserung der Kommunikation zwischen der Organisation, die das SMS unterstützt und Nutzern und Kunden.

Commented [20A9]:

4. Prozessaktivitäten

Der Mitarbeiter, der mit der Bearbeitung der Service-Requests beauftragt ist, ist dafür verantwortlich, dass im Verlauf eines Service-Requests in Richtung Auflösung jede Aktion protokolliert wird, d. h. die Service-Aufzeichnung aktualisiert wird, sodass ein vollständiger Verlauf verfügbar ist. Mitarbeiter, die am Service Request Management-Prozess beteiligt sind, verwenden den Service Request Katalog zur Klassifizierung, Priorisierung, Erfüllung von Anweisungen und SLA-Anforderungen.

Wenn dem Service Request Katalog ein neuer Request-Typ hinzugefügt wird, sendet der Service Request Manager eine Benachrichtigung an alle Mitarbeiter, die am Service Request Management Prozess beteiligt sind.

4.1. Service Request Aufzeichnung

[Name der Organisation] verwendet [Name des Tools] für die Verwaltung von Service Requests. [Name des Tools] protokolliert die Service Requests mit den zugehörigen Daten.

Service Requests können folgenderweise aufgezeichnet werden:

- Verwendung eines Web-Portals: [Link]
- E-Mail: [E-Mail-Adresse]

First-Line-Mitarbeiter sind für die Eingabe von Service Request Daten verantwortlich, wenn ein Service Request telefonisch gestellt wird.

Obligatorische Daten, die aufgezeichnet werden müssen, sind:

- Service Request Nummer – wird automatisch bereitgestellt
- Name / Abteilung / Standort des Request-Stellers
- Benutzername / Abteilung / Standort (falls unterschiedlich zum Request-Steller)

4.2. Priorisierung von Service Requests

First-Line Analytiker ist dafür verantwortlich, dass jeder Service Request priorisiert wird. Die Priorität wird anhand der folgenden Tabelle codiert:

Commented [20A10]: Namen des Request Management-Tools angeben.
Wenn Ihr Unternehmen nicht über ein Tool für die Verwaltung von Service Requests verfügt, können Sie die Service Request Aufzeichnung für die Verwaltung von Service Requests verwenden.

Commented [20A11]: Bitte geben Sie den Link zum Webportal an, über das Service Requests gestellt werden.

Commented [20A12]: Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die für das Stellen eines Service Requests verwendet wird.

Commented [20A13]: Geben Sie die Telefonnummer im entsprechenden Format ein.

Commented [20A14]:

Commented [20A15]:

Commented [20A16]: Sie können diesen Satz löschen, wenn Requests nicht telefonisch gestellt werden können.

Commented [20A17]: Löschen Sie diese Option, wenn die Service Request Nummer nicht automatisch angegeben wird.

Commented [20A18]: Dies sind Daten, die immer benötigt

Commented [20A19]:

Die von einem Nutzer definierte Priorität für Service Requests kann/kann nicht vom First-Line Analytiker geändert werden.

Commented [20A20]: Wählen Sie dasjenige aus, das Ihren Unternehmenspraktiken entspricht.

4.3. Service Request Klassifikation

Der First-Line Analytiker klassifiziert die per Telefon ausgelösten Service Requests. Der First-Line

4.4. Eskalation

Um die Effizienz zu steigern und unnötige Eskalationen zu vermeiden, haben die am Service Request Management beteiligten Mitarbeiter Zugriff auf die folgenden Ressourcen und verwenden diese:

- Bekannte Fehleraufzeichnung
- Konfigurationsmanagement Datenbank (CMDB)
- Release und Deployment Planung

Commented [20A21]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "10_Resolution_Fulfillment_Prozesse/ 10.3_Problemmanagement".

Commented [20A22]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "06_Service_Portfolio_Prozesse/ 06.3_Konfigurationsmanagement".

Commented [20A23]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse/ 09.3_Release_und_Deployment".

Commented [20A24]: Dies sind nur Empfehlungen, die Sie an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen können.

Wenn Service Requests nicht erfüllt werden können, wird der Eskalationsvorgang ausgeführt. Es gibt zwei Eskalationsmöglichkeiten:

- Funktionale Eskalation
- Hierarchische Eskalation

4.4.1. Funktionale Eskalation

Die funktionale Eskalation wird vom First-Line Analytiker / [Tool Name] Tool ausgelöst. Die funktionale Eskalation eines Service Requests ist die Eskalation an eine Fachgruppe. Das SLA (Service

Commented [20A25]: Wählen Sie dasjenige aus, das Ihren Unternehmenspraktiken entspricht.

Wenn die Eskalation von einem Mitarbeiter ausgelöst wird, sind Beispiele für andere Rollen, die Service Requests eskalieren können: Service Request Beauftragter, Service Request Manager, Service Level Manager.

Commented [20A26]: SLA definiert die Regeln und die

4.4.2. Hierarchische Eskalation

- Für Service Requests mit hoher Priorität - über solche Anfragen wird der Service Level Manager informiert
- Wenn sich die Auflösung eines Service Requests 75% der Zielauflösungszeit nähert.

Der First-Line Analytiker ist für die Eskalation verantwortlich und informiert den Service Request Manager.

Commented [20A27]: Wählen Sie dasjenige aus, das Ihren Unternehmenspraktiken entspricht.

Commented [20A28]: Bei Bedarf ändern.

Commented [20A29]: Änderung gemäß der SLA- und Lieferantenvertragsdefinition.

Commented [20A30]:

4.5. Lösung

Der Service Request Manager stellt sicher, dass die Erfüllung eines Service Requests innerhalb der vereinbarten Erfüllungszeit bleibt, wie dies im **Service Level Agreement** definiert ist. Der Service Request Manager ist für die Koordination aller Aktivitäten verantwortlich, insbesondere derjenigen, an denen mehr als eine Fachgruppe beteiligt ist.

Commented [20A31]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "07_Relationship_Agreement_Prozesse/07.2_Service_Level_Management".

Der Service Request Manager ist für Folgendes verantwortlich:

- **Festlegung des Personals, das für das Testen und Anwenden der Service Requests verantwortlich ist.**

Commented [20A32]:

Nach erfolgreicher Erfüllung leitet die Lösungsgruppe den Service Request zur Abschlusshandlung an den First Line Analytiker zurück.

Der First Line Analytiker überprüft, ob der Service Request vollständig gelöst ist und ob die Nutzer zufrieden und bereit sind, zuzustimmen, dass der Service Request geschlossen werden kann.

[Redacted text]

Commented [20A33]:

4.6. Änderungsmanagement

Der Änderungsmanager ist dafür verantwortlich zu entscheiden, welche Art von Service Requests im Rahmen des Änderungsmanagement-Prozesses verarbeitet werden und welche Änderungsart gegebenenfalls verwendet werden soll. Die Entscheidung wird im Service Request Katalog dokumentiert und für jeden Service Request entsprechend angewendet.

Commented [20A34]:

5. Rollen und Verantwortlichkeiten

5.1. Service Request Manager

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Service Request Managers zu.

Commented [20A35]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Verantwortlichkeiten des Service Request Managers sind:

- **Gesamtverantwortung für die Durchführung von Aktivitäten im Anwendungsbereich des Service Request Management**
- **Koordiniert mit anderen Service Management-Rollen**

[Redacted text]

[Name der Organisation]

- Entwickelt und verwaltet Prozesse und Verfahren zum Management von Service Requests
- Entwickelt und wartet den Service Request Katalog
- Informiert alle Mitarbeiter des Service Request Management über Änderungen im Service Request Katalog

Commented [20A36]:

Commented [20A37]:

5.2. First Line Analytiker (1st Level)

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des First Line Analytikers zu.

Verantwortlichkeiten des First Line Analytikers sind:

- Fungiert als zentrale Anlaufstelle für den Service Request, bis dieser erfüllt wurde,
- Service Request Aufzeichnung,
- Klassifikation, Priorisierung und Eskalation von Requests,
- Erfüllung von Service Requests,
- Überwachung des Status und des Fortschritts der zugewiesenen Service Requests,

Commented [20A38]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A39]:

5.3. Second Line Analytiker (zweite Ebene)

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Second Line Analytikers zu.

Verantwortlichkeiten des Second Line Analytikers:

- Wie der First Line Analytiker, jedoch mit erweiterten technischen Kenntnissen und/oder Zugriffsebenen als der First Line Analytiker.

Commented [20A40]: Wenn die Third Line oder n-te Zeile vorhanden ist, fügen Sie nach Bedarf für jede einen zusätzlichen Abschnitt hinzu und beschreiben Sie diese. Beispiel: 3rd Line kann eine interne SW-Entwicklung oder ein Anbieter sein.

Commented [20A41]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

6. Messung und Berichterstattung

Der Service Request 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 Prozess Messungen.

Commented [20A42]: Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Commented [20A43]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13_Managementbewertung“.

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

Commented [20A45]:

Commented [20A46]: Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

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

7. Verwaltung der auf Grundlage dieses Dokumentes aufbewahrten Aufzeichnungen

Name der Aufzeichnung	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Kontrollen zum Schutz der Aufzeichnungen	Aufbewahrungsdauer
Service Request Katalog	[Tool Name]	[Stellenbezeichnung]	Service Request Manager	Service Request Katalog wird für immer aufbewahrt.
Service Request Aufzeichnung	[Tool Name]	[Stellenbezeichnung]	First Line Analytiker und Second Line Analytiker sind befugt Änderungen/Ergänzungen der Aufzeichnung vorzunehmen.	Service Request Aufzeichnungen werden für immer aufbewahrt.
Berichte	[Tool Name]	[Stellenbezeichnung]	Service Request Manager	Berichte werden für [3 Jahre] aufbewahrt.

Commented [20A48]: Bei Bedarf ändern.

Commented [20A47]: Gesamtverantwortung für die Service Request Aufzeichnungen. Üblicherweise der Service Request Manager.

Commented [20A49]: Gesamtverantwortung für die Service Request Aufzeichnungen. Üblicherweise der Service Request Manager.

Commented [20A51]: Bei Bedarf ändern.

Commented [20A50]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A52]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

8. Gültigkeit und Dokumentenmanagement

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

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

Commented [20A53]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service Manager usw.

Commented [20A54]: Dies ist nur eine Empfehlung; Passen Sie die Häufigkeit an Ihre Unternehmenspraktiken an.

9. Anhänge

- Anhang 1 – Service Request Katalog
- Anhang 2 – Service Request Aufzeichnung

[Name der Organisation]

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

Commented [20A55]: Nur erforderlich, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorschreibt, dass Papierdokumente unterschrieben werden müssen.