

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

## BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT-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 KUNDENPORTFOLIO.....	3
3.2 KUNDENZUFRIEDENHEIT .....	4
3.3 SERVICE-ANFORDERUNGEN.....	4
<b>4. PROZESSAKTIVITÄTEN .....</b>	<b>4</b>
4.1 INITIIERUNG .....	4
4.2 ANFORDERUNGSINITIIERUNG DURCH KUNDEN.....	4
4.2.1 <i>Möglichkeiten</i> .....	4
4.2.2 <i>Änderungsantrag</i> .....	5
4.2.3 <i>Andere Anträge</i> .....	5
4.2.4 <i>Beschwerden</i> .....	5
<b>5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN .....</b>	<b>6</b>
<b>6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG.....</b>	<b>6</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 Business Relationship Management-Prozesses zu definieren.

Dieses Dokument wird auf alle Aktivitäten, Prozesse und Dokumente angewendet, die in dem SMS enthalten sind.

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 an.

## 2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 7.5.4. e) und 8.3.2
- Service-Design und Umstellungs-Prozess
- Service Level Management-Prozess
- Änderungsmanagement-Prozess
- Nachfragemanagement-Prozess

**Commented [20A4]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellungs\_Prozesse / 09.2\_Service\_Design\_und\_Umstellung“.

**Commented [20A5]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse / 07.2\_Service\_Level\_Management“.

**Commented [20A6]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse / 09.1\_Änderungsmanagement“.

**Commented [20A7]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „08\_Supply\_Demand\_Prozesse / 08.2\_Nachfragemanagement“.

## 3. Prozessübersicht

Business Relationship Management ist der Prozess, der eine Verbindung zwischen Kunden und [Name der Organisation] auf strategischer und taktischer Ebene herstellt.

[Name der Organisation] verwendet das Business Relationship Management (BRM), um:

- eine Geschäftsbeziehung mit den Kunden herzustellen,
- die Bedürfnisse und Wertvorstellungen der Kunden zu verstehen,
- Business-Anforderungen für neue oder geänderte Services einzurichten und zu formulieren,
- sicherzustellen, dass [Name der Organisation] die Business-Anforderungen der Kunden erfüllt,
- einzugreifen, wenn es auf betrieblicher Ebene eine Konfliktsituation gibt,
- als ein formeller Eskalationsprozess zu dienen.

**Commented [20A8]:** Dies sind empfohlene Ziele; Sie können zusätzliche Ziele hinzufügen oder einige gemäß Ihren Unternehmenspraktiken löschen.

### 3.1 Kundenportfolio

[Stellenbezeichnung] ist dafür verantwortlich, die Kundenportfolios auszufüllen und zu warten, um Informationen über Kunden zu verwalten; siehe Kundenportfolio.

**Commented [20A9]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

[Stellenbezeichnung] ist dafür verantwortlich, das Kundenvertragsportfolio zu definieren, zu vervollständigen und zu pflegen.

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

**Commented [20A11]:**

### 3.2 Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit mit bestehenden Services und die Performance von [Name der Organisation] ist der primäre Fokus des Business Relationship Management-Prozesses. Der Business

aus der Kundenzufriedenheitserhebung ergeben und identifiziert Verbesserungsmöglichkeiten, die im Serviceleistungsüberprüfungs-Bericht dokumentiert sind.

Das [Business Relationship Management] berichtet Ergebnisse der Kundenzufriedenheitserhebung und damit zusammenhängende Aktionen an [Stellenbezeichnung]. Der Business Relationship

### 3.3 Service-Anforderungen

Der Business Relationship Manager stellt sicher, dass die Anforderungen eines Kunden geklärt, evaluiert und in den Service Level-Anforderungen dokumentiert werden und wie folgt kommuniziert werden an:

- Service- Design und Umstellung

## 4. Prozessaktivitäten

### 4.1 Initiierung

Der [Business Relationship Manager] ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass alle Möglichkeiten, Anfragen, Beschwerden und Jedes Lob im Kundenportfolio verfolgt und dokumentiert werden.

### 4.2 Anforderungsmittler durch Kunden

#### 4.2.1 Möglichkeiten

Der Business Relationship Manager stellt eine Kommunikation mit den Kunden her und pflegt diese. Der Business Relationship Manager organisiert einen Informationsaustausch (über [Besprechungen / E-Mail]) mit jedem Kundenvertreter [vierteljährlich], um:

- das Geschäftsumfeld, in dem die Dienste betrieben werden zu verstehen und die Anforderungen für neue oder geänderte Dienste zu erfassen

Commented [20A12]:

Commented [20A13]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

Commented [20A14]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse / 07.2\_Service\_Level\_Management“.

Commented [20A15]: Wählen Sie eine der Optionen entsprechend Ihrer Unternehmenspraxis.

Commented [20A16]: Sie können die Häufigkeit an Ihre Unternehmensanforderungen anpassen.

Commented [20A17]:

- 1. Identifizieren von Kunden, die Änderungen an den Services anfordern.
- 2. Identifizieren von Kunden, die Änderungen anfordern.
- Auffindung, Definition und Weitergabe an andere SMS-Prozesse von allen durch den Kunden, oder als Ergebnis eines Review-Meetings mit dem Kunden, identifizierten Möglichkeiten.
- Erkennung von Änderungen im Geschäftsumfeld des Kunden, die sich auf die Nachfrage nach Services auswirken können, und Kommunikation dieser Informationen innerhalb des Nachfragemanagement-Prozesses.
- 3. Identifizieren von Kunden, die Änderungen anfordern.
- 4. Identifizieren von Kunden, die Änderungen anfordern.

Commented [20A18]:

Commented [20A19]:

Der Business Relationship Manager stellt sicher, dass:

- das Geschäftsumfeld des Kunden verstanden wird,
- weitere Aktivitäten mit Möglichkeiten überwacht werden,
- Änderungen der dokumentierten Service-Anforderungen (siehe Service Level-Anforderungen im Anhang) vom Änderungsmanagement-Prozess kontrolliert werden. Daher ist [Stellenbezeichnung] dafür verantwortlich, solche Änderungen durch Erstellung eines Änderungsantrags (RFC) zu initiieren; siehe Änderungsantrag und Änderungsaufzeichnung.

Commented [20A20]: Business Relationship Manager oder Service Level Manager.

Commented [20A21]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse / 09.1\_Änderungsmanagement“.

#### 4.2.2. Änderungsantrag

Der Business Relationship Manager stellt sicher, dass der Kunde beim Ausfüllen und Einreichen des Änderungsantrags und der Änderungsaufzeichnung unterstützt wird. Nach dem Einreichen des Änderungsantrags, hat der Business Relationship Manager folgende Aufgaben:

- Vertretung des Kunden im Change Advisory Board (CAB),
- Überwachung der Änderungserfüllung den Änderungsmanagement-Prozess hindurch,
- Übermittlung von Statusaktualisierungen an den Kunden,

Commented [20A22]:

Commented [20A23]:

#### 4.2.3. Andere Anträge

Der Business Relationship Manager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass alle Kundenanträge in der Service-Antragsaufzeichnung dokumentiert, bearbeitet und kommuniziert werden, wie dies in Abschnitt 4.2.1 definiert ist. Der Serviceantragmanagement-Prozess wird für die Bearbeitung solcher Anträge verwendet.

Commented [20A24]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „10\_Resolution\_Fulfilment\_Prozesse / 10.2\_Service\_Request\_Management“.

Commented [20A25]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „10\_Resolution\_Fulfilment\_Prozesse / 10.2\_Service\_Request\_Management“.

#### 4.2.4. Beschwerden

Der Business Relationship Manager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass alle Kundenbeschwerden in der Service-Antragsaufzeichnung dokumentiert, bearbeitet und kommuniziert werden, wie dies in Abschnitt 4.2.1 definiert ist. Der Serviceantragmanagement-Prozess wird für die Bearbeitung solcher Beschwerden verwendet.

[Name der Organisation]

- Beschwerden von Kunden aufzuzeichnen, zu untersuchen, darauf zu reagieren, darüber zu berichten und Beschwerden des Kunden im Zusammenhang mit Services oder der Beziehung zum Service Provider im Kundenbeschwerdebericht abzuschließen.
- Ausständige Beschwerden zu überprüfen und, wenn nötig, zu eskalieren:
  - Innerhalb der eigenen Organisation an [Stellenbezeichnung]
  - In Richtung Kunden an [Stellenbezeichnung]

**Commented [20A26]:** Bitte geben Sie die Stellenbezeichnung der verantwortlichen Person auf Kundenseite an.

**Commented [20A27]:** Das Feedback sollte in schriftlicher Form

## 5. Rollen und Verantwortlichkeiten

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Business Relationship Manager zu.

Verantwortlichkeiten des Business Relationship Manager:

- Gesamtverantwortung für die Durchführung von Aktivitäten im Rahmen des Business Relationship Managements.
- Koordinierungsaktivitäten mit anderen Service Management-Rollen und Prozessen.
- Verantwortlich für Berichterstellung und Informationsmanagement.

**Commented [20A28]:**

**Commented [20A29]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

- Gewährleistet einen hohen Grad an Kundenzufriedenheit.
- Bildet und pflegt die Kommunikation und eine konstruktive Beziehung zu den Kunden.
- Versteht den Kunden und seine Geschäftsbedürfnisse.
- Stellt sicher, dass [Name der Organisation] die bestehenden und zukünftigen Geschäftsbedürfnisse des Kunden erfüllt.

**Commented [20A30]:**

## 6. Messung und Berichterstattung

Der Business Relationship Manager ist verantwortlich für:

[Name der Organisation]

- 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 [20A31]:** Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A32]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13\_Managementbewertung“.

**Commented [20A33]:**

**Commented [20A34]:**

**Commented [20A35]:**

**Commented [20A36]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13\_Managementbewertung“.

Immer wenn die SMS-Ziele im SMS-Plan aktualisiert werden, bewertet und aktualisiert der Business

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

Name des Records	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Zugriffskontrollen für die Sicherheit der Records	Aufbewahrungszeit
Kundenportfolio (in elektronischer Form)	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Der Business Relationship Manager ist berechtigt, Ergänzungen/Änderungen des Records vorzunehmen.	Records werden aufbewahrt für [3 Jahre].
Beschwerdebericht	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Business Relationship Manager	Records werden aufbewahrt für [3 Jahre].
Serviceleistungsüberprüfungs-Bericht	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Business Relationship Manager	Berichte werden aufbewahrt für [3 Jahre].
Kundenzufriedenheitserhebung	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Business Relationship Manager	Records werden aufbewahrt für [3Jahre].
Berichte	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Business Relationship Manager	Berichte werden [3 Jahre] aufbewahrt.

**Commented [20A37]:** Gesamtverantwortung für BRM. Üblicherweise der Business Relationship Manager.

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

**Commented [20A39]:** Gesamtverantwortung für Records. Üblicherweise der Business Relationship Manager.

**Commented [20A40]:** Ändern, wenn nötig.

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

**Commented [20A42]:** Gesamtverantwortung für Records. Üblicherweise der Business Relationship Manager.

**Commented [20A43]:** Ändern, wenn nötig.

**Commented [20A44]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A45]:** Gesamtverantwortung für Records. Üblicherweise der Business Relationship Manager.

**Commented [20A46]:** Ändern, wenn nötig.

**Commented [20A47]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A48]:** Bitte geben Sie den Namen der Berichte an, die der Business Relationship Manager gemäß den in Abschnitt 6 definierten Unternehmenspraktiken erstellen soll.

Wenn der Business Relationship Manager mehr als einen Bericht erstellen soll, schreiben Sie bitte jeden Bericht in eine separate Zeile.

**Commented [20A49]:** Gesamtverantwortung für Records. Üblicherweise der Business Relationship Manager.

**Commented [20A50]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

[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.

**Commented [20A51]:** Dies ist nur eine Empfehlung; Anpassung der Frequenz nach Bedarf.

## 9. Anhänge

- Anhang 1 – Kundenportfolio
- Anhang 2 – Kundenbeschwerdebericht
- Anhang 3 – Kundenzufriedenheitserhebung
- Anhang 4 – Serviceleistungsüberprüfungs-Bericht

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

**Commented [20A52]:** Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen