

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

## KAPAZITÄTSMANAGEMENT-PROZESS

**Commented [20A2]:** Wenn Sie mehr über den Kapazitätsmanagement-Prozess erfahren möchten, siehe <https://advisera.com/20000academy/knowledgebase/three-faces-capacity-management/>

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

**Commented [20A3]:** 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. REFERENZDOKUMENTS.....</b>	<b>3</b>
<b>3. PROZESSÜBERSICHT .....</b>	<b>3</b>
3.1. KAPAZITÄTSPLAN .....	4
<b>4. PROZESSAKTIVITÄTEN .....</b>	<b>4</b>
4.1. BUSINESS CAPACITY-MANAGEMENT .....	4
4.2. SERVICE KAPAZITÄTSMANAGEMENT.....	4
4.3. COMPONENT CAPACITY-MANAGEMENT .....	5
4.4. DIE LAUFENDEN, ITERATIVEN AKTIVITÄTEN VOM KAPAZITÄTSMANAGEMENT .....	5
4.4.1. <i>Messung</i> .....	5
4.4.2. <i>Analysis</i> .....	5
4.4.3. <i>Tuning</i> .....	5
4.4.4. <i>Implementierung</i> .....	5
<b>5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN .....</b>	<b>5</b>
<b>6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG.....</b>	<b>6</b>
<b>7. VERWALTUNG DER DATENSÄTZE, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN .....</b>	<b>6</b>
<b>8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT .....</b>	<b>7</b>
<b>9. ANHÄNGE .....</b>	<b>7</b>

### 1. Zweck, Umfang und Anwender

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

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

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

**Commented [20A4]:** Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens ein.

### 2. Referenzdokuments

- ISO/IEC 20000-1:2018, 7.5.4. e), Klausel 8.4.3.
- Änderungsmanagement-Prozess
- Budgetierung und Verrechnung von Services-Prozess
- Service Level Management-Prozess
- Nachfragemanagement-Prozess

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

**Commented [20A6]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „08\_Supply\_Demand\_Prozesse / 08.1\_Budgetierung\_und\_Verrechnung\_für\_Services“.

**Commented [20A7]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse / 07.2\_Service\_Level\_Management“.

**Commented [20A8]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „08\_Supply\_Demand\_Prozesse / 08.2\_Nachfragemanagement“.

### 3. Prozessübersicht

Der Zweck des Kapazitätsmanagements besteht darin, eine angemessene Servicekapazität sicherzustellen, um die aktuellen und zukünftigen vereinbarten Anforderungen zu erfüllen.

Die Ziele von Kapazitätsmanagement sind folgende:

- Sicherzustellen, dass die Kapazität der IT-Infrastruktur und IT-Services der vereinbarten Kapazität, sowie den Performance-bezogenen Anforderungen auf kosteneffiziente und zeitgemäße Weise entspricht.
- Die Erstellung, Implementierung und Wartung eines Kapazitätsplans auf dem letzten Stand.
- Als zentraler Punkt für alle Belange im Zusammenhang mit Kapazität und IT-Performance zu dienen.
- Die Beurteilung, Identifizierung und Vereinbarung von Kapazitäts- und Performance-Anforderungen mit dem Kunden.

**Commented [20A9]:**

Der Umfang des Kapazitätsmanagement umfasst:

- Überwachung der Kapazitätsnutzung, Analyse von Kapazitätsdaten und Tuning der Performance.
- Alle zur Unterstützung der bereitgestellten Services verwendeten Technologien.

**Commented [20A10]:**

### 3.1. Kapazitätsplan

Der Kapazitätsmanager ist dafür verantwortlich, einen Kapazitätsplan auf dem letzten Stand zu erstellen, zu implementieren und zu warten.

Der Kapazitätsplan wird [monatlich] unter der Kontrolle des Änderungsmanagement-Prozesses aktualisiert. Der Kapazitätsmanager ist dafür verantwortlich, einen Request for Change zu stellen.

**Commented [20A11]:** Abhängig von Änderungen der Umgebung, d.h. IT-Services. Kann monatlich, jährlich...etc. geschehen.

**Commented [20A12]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse / 09.1\_Änderungsmanagement“.

## 4. Prozessaktivitäten

Das Capacity Management verwendet die folgenden Unterprozesse:

- Business Capacity – für die strategische Planung
- Service Capacity - für die taktische Planung
- Component Capacity - für die operative Planung.

### 4.1. Business Capacity-Management

Basierend auf den regelmäßigen Berichten vom Nachfragemanager stellt der Capacity Manager sicher, dass Ressourcen zur Verfügung stehen für:

1. [Redacted]
2. [Redacted]

**Commented [20A13]:** [Redacted]

Der Nachfragemanager ist für Folgendes verantwortlich:

- Kapazitäts- und Performance-Anforderungen mit dem Kunden und Beteiligten zu identifizieren und zu vereinbaren.

1. [Redacted]

**Commented [20A14]:** [Redacted]

Um eine frühe Einbeziehung der Capacity Management-Aktivitäten in strategische, Planungs- und [Redacted] zu anderen IT-Service Level Management-Prozessen:

	Verantwortlich
[Redacted]	[Stellenbezeichnung]
[Redacted]	[Stellenbezeichnung]
[Redacted]	[Stellenbezeichnung]
[Redacted]	[Stellenbezeichnung]
[Redacted]	[Stellenbezeichnung]

**Commented [20A15]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

### 4.2. Service Kapazitätsmanagement

Der Capacity Manager definiert Methodik, Prozess und Aufgaben, sowie die Kommunikation mit anderen Prozessen in Bezug auf Service-Performance.

### 4.3. Component Capacity-Management

Der Capacity Manager ist dafür verantwortlich, Überwachungs- und Messziele, Methodik und Verantwortlichkeiten für die Sammlung von Komponentekapazität, Performance und Nutzungsdaten zu definieren.

### 4.4. Die laufenden, iterativen Aktivitäten vom Kapazitätsmanagement

[Name der Organisation] nutzt iterative Aktivitäten, um die drei Unterprozesse zu unterstützen. Zu diesen Aktivitäten gehören:

#### 4.4.1. Messung

- Der Kapazitätsmanager definiert zusammen mit den für den IT-Betrieb verantwortlichen Mitarbeitern:



[Stellenbezeichnung] führt die Messung durch und erstellt einen Bericht; siehe Kapazitätsmessbericht.

**Commented [20A16]:**

**Commented [20A17]:** IT Operations-Techniker.

#### 4.4.2. Analysis

[Name der Organisation] verwendet [...], um die gemessenen Daten zu analysieren. Der Kapazitätsmanager ist dafür verantwortlich, Daten zu interpretieren, Analyseaktivitäten durchzuführen und Maßnahmen zu definieren.

[Rollenbeschreibung] führt die Analyseaktivitäten durch.

**Commented [20A18]:** Tragen Sie die Analysemethodik oder

**Commented [20A19]:** z.B. Technischer Analytiker (wie in der Technical Management-Funktion definiert)

#### 4.4.3. Tuning



#### 4.4.4. Implementierung

Der [Capacity Manager] ist für die Implementierung von, durch die Überwachungs-, Analyse- und Tuning-Aktivitäten identifizierten, Changes verantwortlich. Diese Änderungen werden über Change Management- und Release & Deployment-Prozesse implementiert.

## 5. Rollen und Verantwortlichkeiten

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Kapazitätsmanager zu.



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

- Plant und verwaltet für die Unterstützung des Capacity Management-Prozesses erforderliche Tools.
- Verantwortlich für Berichterstellung und Informationsmanagement.
- Lenkt die Arbeit des Capacity Managements-Personals.
- Prognostiziert zusammen mit dem Nachfrage-Management zukünftige Kapazitäts- und Performance-Anforderungen.
- Erstellt, überprüft und überarbeitet den Capacity-Plan.
- Stellt sicher, dass eine Überwachung eingerichtet ist.
- Beurteilt neue Technologien und Anwendungen, die verwendet werden könnten, um die Effizienz und Effektivität von Prozessen, welche die Services unterstützen, gesteigert werden können.

**Commented [20A21]:**

## 6. Messung und Berichterstattung

Der Kapazitätsmanager 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 [20A22]:** Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A23]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13\_Managementbewertung“.

**Commented [20A24]:**

**Commented [20A25]:** Einige Beispiele für CSFs und KPIs finden

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

**Commented [20A26]:** Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

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

[Name der Organisation]

Name des Records	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Zugriffskontrollen für die Sicherheit der Records	Aufbewahrungszeit
Kapazitätsplan	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Kapazitätsmanager und Nachfragemanager sind berechtigt, Ergänzungen/Änderungen des Records vorzunehmen.	Records werden [3 Jahre] aufbewahrt.
Kapazitätsmessbericht	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Kapazitätsmanager	Records werden [3 Jahre] aufbewahrt.

**Commented [20A27]:** Gesamtverantwortung für Capacity Management. Üblicherweise der Capacity Manager.

**Commented [20A28]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A29]:** Üblicherweise im Tool, das zur Messung verwendet wurde, gespeichert. Wenn ITSM-Tool CMIS beinhaltet, sollten Berichte dort gespeichert werden.

**Commented [20A30]:** Gesamtverantwortung für Incident Records. Üblicherweise der Incident Manager.

**Commented [20A31]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

## 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 [20A32]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

**Commented [20A33]:** Dies ist nur eine Empfehlung; Passen Sie die Häufigkeit an Ihre Unternehmenspraktiken an.

## 9. Anhänge

- Anhang 1 – Kapazitätsplan
- Anhang 2 – Kapazitätsmessbericht

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

**Commented [20A34]:** Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen