

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

## ÄNDERUNGSMANAGEMENT-RICHTLINIEN

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. RICHTLINIEN.....</b>	<b>3</b>
3.1. UMFANG UND ZIELE DES ÄNDERUNGSMANAGEMENT-PROZESSES .....	3
3.2. PROZESS-LEITLINIEN .....	4
3.2.1. <i>Dokumentation des RfC</i> .....	4
3.2.2. <i>Typen von RfCs wählen</i> .....	4
3.2.3. <i>Genehmigung von RfCs</i> .....	4
3.2.4. <i>Handhabung von Changes</i> .....	4
3.3. CHANGE ADVISORY BOARD (CAB) UND EMERGENCY CHANGE ADVISORY BOARD (ECAB) .....	5
<b>4. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT .....</b>	<b>5</b>
<b>5. ANHÄNGE .....</b>	<b>5</b>



### 3.2. Prozess-Leitlinien

Changes beeinflussen auf signifikante Weise die operativen Services und zugehörigen Business-Prozesse. Daher berücksichtigt die Einrichtung eines Change Management-Prozesses die folgenden Schritte, um den Risikolevel zu kontrollieren und zu verringern.

#### 3.2.1. Dokumentation des RfC

Alle RfCs werden in [Tool-Name] aufgezeichnet.

RfCs werden auf jährlicher Basis durch den Change Manager analysiert, um Trends herauszufinden. Basierend auf den Schlussfolgerungen der Analyse identifiziert der Änderungsmanager zusammen mit dem Manager für kontinuierliche Serviceverbesserungen mögliche Verbesserungen und dokumentiert sie im kontinuierlichem Service Verbesserungsverzeichnis (KSV-Verzeichnis).

#### 3.2.2. Typen von RfCs wählen

[Name der Organisation] einigt sich mit dem Kunden auf die folgenden Typen von RfCs:

- Standard Change – ein vorautorisiertes Change, das risikoarm und relativ häufig ist und einem Verfahren oder einer Arbeitsanweisung folgt.
- Normaler Change – jeder geplante Service-Change, der kein Standard- oder Notfall-Change ist.

#### 3.2.3. Genehmigung von RfCs

Alle RfCs müssen genehmigt werden.

Der Change Manager ist dafür verantwortlich, mit dem Kunden eine Autorisierungsstruktur der Änderungen zu definieren und abzustimmen und diese im Service Level Agreement (SLA) zu

#### 3.2.4. Handhabung von Changes

Alle RfCs mit dem Potential für eine erhebliche Auswirkung auf Services oder den Kunden werden unter Einsatz des Service-Design und Umstellung Prozesses gemanagt. Alle anderen Changes werden unter Einsatz des Change Management-Prozesses gemanagt.

Commented [20A13]:

Commented [20A14]: Bitte geben Sie den Namen des Tools für die Aufzeichnung der RfCs gemäß Ihren Unternehmenspraktiken ein.

Commented [20A15]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner 14\_Erhalten\_und\_Verbessern".

Commented [20A16]: Z.B. Installation der Standardanwendung, Austausch des Druckertoner usw.

Commented [20A17]: Z.B. Entwicklung einer neuen Anwendung, geplante Aktualisierung der Technologie usw.

Commented [20A18]:

Commented [20A19]:

Commented [20A20]:

Commented [20A21]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „09\_Relationship\_Agreement\_Prozesse / 09.2\_Service\_Level\_Management".

Commented [20A22]: 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".

Standard Changes werden durch den [Service Request Management-Prozess] gemanagt. Der Change-Manager ist dafür verantwortlich, mit dem Kunden den Rahmen von Standard-Changes und Befugnissen abzustimmen und dieses in das SLA einzutragen.

**Commented [20A23]:** Ändern, wenn nötig.

[Redacted text]

**Commented [20A24]:** [Redacted]

Notfall-Changes – Der Change-Manager ist dafür verantwortlich, die Definition für Notfall-Changes zu dokumentieren und zu vereinbaren und das Verfahren zur Handhabung mit jedem Kunden (im SLA) zu dokumentieren.

Die Handhabung von Normalen Changes ist im Change Management-Prozess beschrieben.

### 3.3. Change Advisory Board (CAB) und Emergency Change Advisory Board (ECAB)

Das CAB wird durch [...] ernannt. Das CAB hat folgende Charakteristik:

- Den Vorsitz führt der Change Manager
- Der Termin für das CAB-Meeting wird durch den Change Manager [sieben] Tage vor dem Meeting versendet.
- Das CAB besteht aus permanenten Mitgliedern: [Change-Manager, Kundenvertreter, Serviceeigentümer, ...] und temporär ernannten, abhängig vom Change-Thema, Mitgliedern. Temporäre Mitglieder werden vom Change Manager ernannt.

**Commented [20A25]:** z.B. Service Manager

**Commented [20A26]:** Dies sind nur Beispiele; Sie können sie gemäß Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A27]:** Sie können die Häufigkeit an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A28]:** [Redacted]

**Commented [20A29]:** Wenn jemand Anderer dem CAB vorsitzt, bitte hier einfügen.

**Commented [20A30]:** Sie können den Zeitrahmen an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A31]:** Diese sind obligatorisch; Sie können je nach Unternehmenspraxis zusätzliche Rollen hinzufügen.

**Commented [20A32]:** Ändern, wenn nötig.

**Commented [20A33]:** z.B. CIO

**Commented [20A34]:** z.B.. Technischer Manager, IT Operations Manager

**Commented [20A35]:** [Redacted]

**Commented [20A36]:** Üblicherweise der ECAB-Vorsitzende..

**Commented [20A37]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

**Commented [20A38]:** Eine Beschreibung der Rolle finden Sie im Änderungsmanagement-Prozess

[Redacted text]

Den Vorsitz des ECAB führt der Change Manager.

Das CAB erstellt einen Zeitplan und [Stellenbezeichnung] bereitet den Änderungszeitplan vor für die Implementierung. Der Change Praktiker ist dafür verantwortlich, den Änderungszeitplan an alle Beteiligten zu verteilen.

**Commented [20A39]:** [Redacted]

**Commented [20A40]:** Dies ist nur eine Empfehlung; Anpassung der Frequenz nach Bedarf.

## 4. Gültigkeit und Dokumenten-Management

[Redacted text]

## 5. Anhänge

[Name der Organisation]

---

- Anhang 1 – Request for Change und Änderungsaufzeichnung
- Anhang 2 – CAB-Besprechungsprotokoll
- Anhang 3 – Änderungszeitplan

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

**Commented [20A41]:** Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen