

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

SERVICE DESIGN PACKAGE FÜR [SERVICE-NAME]

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

1. ALLGEMEINES	3
1.1 ANFORDERUNGEN	3
1.2 AUSWIRKUNGEN	3
1.3 SERVICE-BESCHREIBUNG.....	3
2. PLANUNG.....	3
2.1 KOMPETENZEN UND VERANTWORTLICHKEITEN FÜR DESIGN, ENTWICKLUNG UND TRANSITION-AKTIVITÄTEN.....	3
2.2 AKTIVITÄTEN	4
2.3 KOMMUNIKATION.....	4
2.4 RESSOURCEN.....	4
2.5 ZEITPLAN	4
2.6 IDENTIFIZIERUNG, BEWERTUNG UND MANAGEMENT VON RISIKEN	4
2.7 ABHÄNGIGKEITEN	4
2.8 TEST-ANFORDERUNGEN	5
2.9 SERVICEABNAHMEKRITERIEN.....	5
2.10 ENTFERNUNG DES SERVICE	5
3. DESIGN DES SERVICE	5
3.1 AKTIVITÄTEN, KOMPETENZEN UND VERANTWORTLICHKEITEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON [SERVICE-NAME].....	5
3.2 SERVICE-ASSET-ANFORDERUNGEN.....	5
3.3 CHANGES UND AKTUALISIERUNGEN	6
4. TRANSITION-ERFORDERNISSE.....	6
4.1 BUILD, TEST, RELEASE UND DEPLOY	6
4.2 ABSCHLUSS	6
5. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT	7

1. Allgemeines

Dieses Dokument beschreibt Planung, Design, Transition und allgemeine Eigenschaften von [Service-Name].

1.1 Anforderungen

Die Service-Anforderungen sind in den Service Level-Anforderungen (SLR) identifiziert.

1.2 Auswirkungen

Die Bereitstellung von [Service-Name] hat die folgenden potentiellen Auswirkungen:

- **Finanziell:** [beschreiben Sie die potentiellen finanziellen Auswirkungen der Bereitstellung des Service]
- **Organisatorisch:** [beschreiben Sie die potentiellen organisatorischen Auswirkungen der Bereitstellung des Service]
- **Technisch:** [beschreiben Sie die potentiellen technischen Auswirkungen der Bereitstellung des Service]
- **Auf das SMS:** [beschreiben Sie die potentiellen Auswirkungen, welche die Bereitstellung des Service auf das SMS hat]
- **Zu bestehenden Diensten:** [Beschreiben Sie mögliche Auswirkungen auf die vorhandenen Service].

1.3 Service-Beschreibung

Allgemeine Parameter, welche [Service-Name] beschreiben, sind:

- [Parameter]
- [Parameter]
- [Parameter]
- [Parameter]
- **Anwender:** [tragen Sie die Anwender des Service ein]
- **Andere Stakeholder:** [fügen Sie alle Stakeholder des Service ein]
- **Service-Kritizität:** [hohe/mittlere/niedrige Kritizität]
- [Parameter]
- [Parameter]

2. Planung

2.1 Kompetenzen und Verantwortlichkeiten für Design, Entwicklung und Transition-Aktivitäten

Die Beurteilung und Genehmigung neuer oder geänderter Services wird durch den [Change Manager] kontrolliert.

Phase des Service-Lebenszyklus	Kompetenzen und Verantwortlichkeit für Aktivitäten
--------------------------------	--

Commented [20A3]: Dies könnte auch sein:
•Technologie – technologische Lösungen
•Prozesse
•Informationen – Richtlinien, andere, im Rahmen des IT Service-Managements verwendete Dokumente
•Metriken – Messsysteme und Metriken

Commented [20A4]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentation-Toolkit-Ordner „07_Relationship_und_Agreement_Prozesse / 07.2_Service_Level_Management“.

Commented [20A5]: Verweise darauf, wo die Service Level-Anforderungen identifiziert werden.

Commented [20A6]: Z.B. zusätzliche Logistikkosten im Zusammenhang mit der Unterstützung der Kunden vor Ort.

Commented [20A7]: Z.B. zusätzliche Schulung für Netzwerktechniker erforderlich.

Commented [20A8]: Z.B. Aktualisierung der Datenbankinfrastruktur erforderlich.

Commented [20A9]: Z.B. für den aktuellen Vorfallmanagement-Prozess sind möglicherweise Änderungen erforderlich.

Commented [20A10]: Z.B. die Einführung des neuen Service impliziert die Stilllegung eines anderen bestehenden Service (der neue Service ersetzt einen alten).

Commented [20A11]: Diese sind obligatorisch. Bitte löschen Sie keine. Sie können zusätzliche Elemente gemäß Ihren Unternehmenspraktiken einfügen.

Commented [20A12]: Dieses Parameter wird von [Parameter]

Commented [20A13]: z.B. Finanzabteilung, alle Mitarbeiter des Unternehmens, Kunden – Mitarbeiter von [Name des Kundenunternehmens] etc.

Commented [20A14]: z.B. Management, Lieferanten, etc.

Commented [20A15]: Wie kritisch ist das Service für das Geschäft des Kunden?

Commented [20A16]: [Parameter]

Commented [20A17]: [Parameter]

Commented [20A18]: [Parameter]

[Name der Organisation]

2.2 Aktivitäten

Auszuführende Aktivitäten während der Planungsphase sind:

- Aktivitäten, durchgeführt von [Name der Organisation]: [...]

2.3 Kommunikation

Planungs- und Design-Koordinationsmanager ist für die Kommunikation zwischen allen, in die Planungsphase involvierten Parteien verantwortlich.

2.4 Ressourcen

Die folgenden Ressourcen werden während der Planungsphase benötigt:

- Personalressourcen: [Tragen Sie alle Fähigkeiten, Kenntnisse, Expertise und Schulungen ein, die erforderlich sind. Verwenden Sie den Schulungs- und Sensibilisierungsplan des SMS-Plans. Fügen Sie neue oder geänderte Anforderungen hinzu.]
- Technische Ressourcen: [beschreiben Sie die technischen Ressourcen, wie die erforderliche Hardware und Software]
- Informationsressourcen: [tragen Sie alle Informationsressourcen ein, die benötigt werden, um den Service zu planen]

2.5 Zeitplan

2.6 Identifizierung, Bewertung und Management von Risiken

[Stellenbezeichnung] ist dafür verantwortlich, eine Risikoidentifizierung, eine Risikobewertung und das Risikomanagement entsprechend den im SMS-Plan festgelegten Kriterien und Methoden vorzunehmen.

Commented [20A19]:

Commented [20A20]: Beispiele für Aktivitäten, die von Ihrem

Commented [20A21]: Beispiele können sein:

Commented [20A22]: Diese sind obligatorisch. Bitte löschen Sie keine. Sie können zusätzliche Elemente gemäß Ihren Unternehmenspraktiken einfügen.

Commented [20A23]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „04_SMS_Plan“.

Commented [20A24]: Diese sind obligatorisch. Bitte löschen Sie keine. Sie können zusätzliche Elemente gemäß Ihren Unternehmenspraktiken einfügen.

Commented [20A25]:

Commented [20A26]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A27]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner „04_SMS_Plan“.

Commented [20A28]:

[Name der Organisation]

Personalressourcen	[Blurred content]
[Blurred content]	[Tragen Sie neue oder veränderte Technologien ein, die benötigt werden, um die Bereitstellung neuer oder geänderter Services zu unterstützen.]
Dokumentationsressourcen	[Blurred content]

Die folgenden finanziellen Ressourcen werden für die Bereitstellung von [Service-Name] benötigt:

Resource	Cost	Period
[Blurred content]	[Blurred content]	[Blurred content]

Commented [20A38]:
[Blurred comment]

Commented [20A39]:
[Blurred comment]

Commented [20A40]:
[Blurred comment]

3.3 Changes und Aktualisierungen

Neue oder geänderte Services veranlassen die folgenden Aktionen:

- Änderungen am SMS: [...]. Solche Änderungen werden wie im SMS-Plan definiert ausgeführt.
- Ein neues SLA wird entwickelt: [...] / Das bestehende SLA wird geändert: [...]
- Der Servicekatalog wird aktualisiert: [...]

Commented [20A41]: Tragen Sie die Änderungen am SMS ein.

Commented [20A42]: Tragen Sie den neuen SLA-Namen ein.

Commented [20A43]: Tragen Sie die Änderungen am SLA ein; nennen Sie das SLA, das geändert wurde.

Commented [20A44]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner "06_Service_Portfolio_Prozesse/06.1_Servicekatalog_Management".

Commented [20A45]: Tragen Sie die Aktualisierungen des Servicekatalogs ein, siehe Anhang von Service Level Management.

4. Transition-Erfordernisse

4.1 Build, Test, Release und Deploy

[Blurred content]

Commented [20A46]:
[Blurred comment]

Commented [20A47]: Z.B.:
[Blurred comment]

Release und Deployment von [Service-Name] wird über den Release and Deployment-Prozess durchgeführt. Der Release und Deployment Manager ist für die Release- und Deployment-Aktivitäten verantwortlich.

Commented [20A48]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit Ordner "09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse/09.3_Release_und_Deployment".

Die Terminplanung des Deployment wird durch den [Change Manager] kontrolliert.

Commented [20A49]: Oder eine andere Rolle vom Change Management-Prozess, z.B. CAB.

4.2 Abschluss

[Name der Organisation]

Die folgenden Parteien werden über die, gegenüber den erwarteten Ergebnissen, erreichten Ergebnisse informiert:

- [Kundenvertreter]
- Service Level-Manager
- Servicekatalog-Manager
- SMS-Manager

Der Review des abgeschlossenen Deployment wird durch den [Change Manager] kontrolliert.

Commented [20A50]: Dies sind nur Empfehlungen; Sie können sie an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

5. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

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

Commented [20A51]: Dies ist nur eine Empfehlung; Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

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