

ISO 20000 Dokumentations-Toolkit

<https://advisera.com/20000academy/de/iso-20000-dokumentations-paket/>

Anmerkung: Die Dokumentation sollte vorzugsweise in der hier aufgelisteten Reihenfolge umgesetzt werden.

Nr.	Dokument-code	Name des Dokumentes	Relevante Abschnitte in der Norm	Pflicht gem. ISO 20000
	00	Lenkung von Dokumenten		
1	00	Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	7.5	✓
	01	Projektvorbereitung		
2	01	Projektplan zur Implementierung des Service Management Systems		
	02	Service Management System Anwendungsbereich		
3	02	Service Management System Anwendungsbereich	7.5.4.a), 4.3	✓
	03	Service Management System Richtlinien		
4	03	Service Management System Richtlinien	5.2, 6.2	✓
	04	Service Management System Plan		
5	04	Service Management System Plan	6.3	✓
6	04.1	Anhang 1 – Liste von Dritten betriebener Prozesse		
7	04.2	Anhang 2 – Liste der Services	6.3.a)	✓
8	04.3	Anhang 3 – Schulungs- und Sensibilisierungsplan	7.2, 7.3	✓
	05	Lenkung der Risiken		
9	05	Richtlinie des Risikomanagements	6.1	✓
10	05.1	Anhang 1 – Verzeichnis der Risiken und Chancen	8.7.2	✓
	06	Service Portfolio Prozesse		
	06.1	Servicekatalog Management		
11	06.1	Servicekatalogmanagement-Prozess	8.2.4	✓
12	06.1.1	Anhang 1 – Servicekatalog	8.2.4	✓
	06.2	Asset Management		
13	06.2	Asset Management-Prozess	8.2.5	✓

Nr.	Dokument-code	Name des Dokumentes	Relevante Abschnitte in der Norm	Pflicht gem. ISO 20000
14	06.2.1	Anhang 1 – IT-Asset Verzeichnis	8.2.5	
	06.3	Konfigurationsmanagement		
15	06.3	Konfigurationsmanagement-Prozess	8.2.6	✓
16	06.3.1	Anhang 1 – Konfigurationsmanagement Datenbank	8.2.6	✓
	07	Relationship and Agreement Prozesse		
	07.1	Business Relationship Management		
17	07.1	Business Relationship Management-Prozess	8.3.2	✓
18	07.1.1	Anhang 1 – Kundenportfolio	8.3.2	✓
19	07.1.2	Anhang 2 – Kundenbeschwerdebericht	8.3.2	✓
20	07.1.3	Anhang 3 – Kundenzufriedenheitserhebung	8.3.2	✓
21	07.1.4	Anhang 4 – Serviceleistungsüberprüfungs-Bericht	8.3.2	✓
	07.2	Service Level Management		
22	07.2	Service Level Management-Prozess	8.3.3	✓
23	07.2.1	Anhang 1 – Service Level Agreement Vorlage	8.3.3	✓
24	07.2.2	Anhang 2 – Servicebericht	8.3.3	✓
25	07.2.3	Anhang 3 – Kundenvereinbarungsportfolio	8.3.3	✓
26	07.2.4	Anhang 4 – Service-Level Anforderungen	8.2.2, 8.3.3	✓
	07.3	Lieferantenmanagement		
27	07.3	Lieferantenmanagement-Prozess	8.3.4	✓
28	07.3.1	Anhang 1 – Lieferantenvertrag	8.3.4	✓
29	07.3.2	Anhang 2 – Lieferantenleistungsbericht	8.3.4	✓
30	07.3.3	Anhang 3 – Lieferantenvereinbarungsportfolio	8.3.4	✓
31	07.3.4	Anhang 4 – Operational Level Agreement Vorlage	8.3.4.2	✓
32	07.3.5	Anhang 5 – Externe Lieferanten - Streitfallaufzeichnung	8.3.4.1	✓
	08	Supply and Demand Prozesse		
	08.1	Budgetierung und Verrechnung für Services		
33	08.1	Prozess der Budgetierung und Verrechnung von Services	8.4.1	✓

Nr.	Dokument-code	Name des Dokumentes	Relevante Abschnitte in der Norm	Pflicht gem. ISO 20000
34	08.1.1	Anhang 1 – Budgetierung und Controlling	8.4.1	
	08.2	Nachfragemanagement		
35	08.2	Nachfragemanagement-Prozess	8.4.2	✓
	08.3	Kapazitätsmanagement		
36	08.3	Kapazitätsmanagement-Prozess	8.4.3	✓
37	08.3.1	Anhang 1 – Kapazitätsplan	8.4.3	✓
38	08.3.2	Anhang 2 – Kapazitätsmessbericht	8.4.3	
	09	Service Design, Erstellen und Umstellung Prozesse		
	09.1	Änderungsmanagement		
39	09.1	Änderungsmanagement-Prozess	8.5.1	✓
40	09.1.1	Änderungsmanagement-Richtlinien	8.5.1.1	✓
41	09.1.2	Anhang 1 – Request for Change und Änderungsaufzeichnung	8.5.1.2, 8.5.1.3	✓
42	09.1.3	Anhang 2 – CAB-Besprechungsprotokoll	8.5.1	
43	09.1.4	Anhang 3 – Änderungszeitplan	8.5.1.3	
	09.2	Service Design und Umstellung		
44	09.2	Service Design und Umstellung-Prozess	8.5.2	✓
45	09.2.1	Anhang 1 – Serviceabnahmekriterien	8.5.2.1, 8.5.2.3	✓
46	09.2.2	Anhang 2 – Service Design Package	8.5.2.2	✓
47	09.2.3	Anhang 3 – Testplan	8.5.2.1, 8.5.2.3	✓
	09.3	Release und Deployment		
48	09.3	Release Deployment Management-Prozess	8.5.3	✓
49	09.3.1	Anhang 1 – Release Deployment Plan	8.5.3	✓
50	09.3.2	Anhang 2 – Release Deployment Richtlinie	8.5.3	✓
	10	Resolution and Fulfillment Prozesse		
	10.1	Vorfallmanagement		
51	10.1	Vorfallmanagement-Prozess	8.6.1	✓
52	10.1.1	Anhang 1 – Vorfall-Aufzeichnung	8.6.1	✓
53	10.1.2	Anhang 2 – Major Incident Bericht	8.6.1	✓
	10.2	Service Request Management		
54	10.2	Service Request Management-Prozess	8.6.2	

Nr.	Dokument-code	Name des Dokumentes	Relevante Abschnitte in der Norm	Pflicht gem. ISO 20000
55	10.2.1	Anhang 1 – Service Request Katalog	8.6.2	✓
56	10.2.2	Anhang 2 – Service Request Aufzeichnung	8.6.2	✓
	10.3	Problemmanagement		
57	10.3	Problem Management-Prozess	8.6.3	✓
58	10.3.1	Anhang 1 – Problem-Aufzeichnung	8.6.3	✓
59	10.3.2	Anhang 2 – Known Error-Aufzeichnung	8.6.3	✓
	11	Service Gewährleistungsprozesse		
	11.1	Verfügbarkeitsmanagement		
60	11.1	Verfügbarkeitsmanagement-Prozess	8.7.2	✓
61	11.1.1	Anhang 1 – Verfügbarkeitsmessbericht	8.7.1	✓
62	11.1.2	Anhang 2 – Verfügbarkeitsplan	8.7.1	✓
	11.2	IT-Service Kontinuitätsmanagement		
63	11.2	IT-Service Kontinuitätsmanagement-Prozess	8.7.2	✓
64	11.2.1	Anhang 1 – IT-Service Kontinuitätsmanagement Plan	8.7.2	✓
65	11.2.2	Anhang 2 – Geschäftsauswirkungsanalyse und Wiederherstellung	8.7.2	✓
66	11.2.3	Anhang 3 – IT-Service Kontinuitätsplan Test Überprüfungsbericht	8.7.2	✓
	11.3	Informationssicherheitsmanagement		
67	11.3	Informationssicherheitsmanagement-Prozess	8.7.3	✓
68	11.3.1	Informationssicherheitsmanagement-Richtlinien	8.7.3.1	✓
	12	Interner Audit		
69	12	Verfahren für interne Audits	9.2.1	
70	12.1	Anhang 1 – Jährliches internes Audit-Programm	9.2.2	✓
71	12.2	Anhang 2 – Interner Audit-Bericht	9.2.2	✓
	13	Managementbewertung		
72	13	Protokoll Managementbewertung	9.3	✓
73	13.1	Anhang 1 – Matrix der Prozessmessungen	9.3	✓
	14	Erhalten und Verbessern		

Nr.	Dokument-code	Name des Dokumentes	Relevante Abschnitte in der Norm	Pflicht gem. ISO 20000
73	14	Kontinuierlicher Service Verbesserungsprozess	10.2	✓
74	14.1	Anhang 1 – Verzeichnis der kontinuierlichen Service-Verbesserungen	10.2	✓
75	14.2	Anhang 2 – Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen Form	10.1.1, 10.1.2	✓