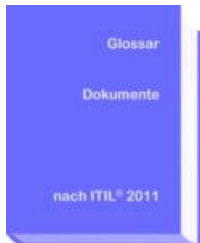


## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

ITSM Dokumente nach

# ITIL® 2011



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

Dieses Dokumentenglossar basiert auf der bekannten [ITIL® V3 \(2011\) Prozessbibliothek](#) von [Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting](#). Diese stellt die Prozesse des IT Service Managements im führenden Prozessmanagement - Werkzeug [Signavio Process Editor](#) in der Notation BPMN 2.0 dar, und ist aus der Erfahrung von beinahe 20 Jahren erfolgreicher Umsetzung von ITSM - Projekten entstanden.

Die notwendigen ITSM Prozesse nach ITIL® 2011 finden Sie

- als sofort umsetzbare Prozesshandbücher unter <http://www.itsmprocesses.com>
- als editierbares, an die Erfordernisse Ihres Unternehmens anpassbare Prozessmanagement-lösung unter <http://bit.ly/aEI2wa>

Und damit wünsche ich Ihnen eine nutzbringende und interessante Lektüre!

Ihr

Dipl.-Ing. Walter Abel



### Rechtliche Hinweise

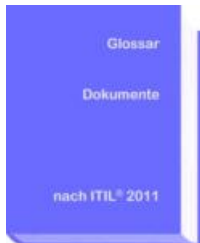
Sollten Inhalte anderer Medien durch diese Publikation unrechtmäßig berührt sein, ist dies unverzüglich dem Autor schriftlich, ohne vorherige Abmahnung mitzuteilen. Dieser prüft dann sorgfältig den Sachverhalt und wird, bei begründeten Einwänden, die entsprechenden Textpassagen überarbeiten. Der Autor übernimmt keine Haftung für den Inhalt der Seiten, auf die man auf Grund der vom Autor empfohlenen Links geleitet wird. Für die Inhalte sind ausschließlich die Betreiber der jeweiligen Website verantwortlich. Dieses Ebook unterliegt dem Copyright. Sie dürfen selbstverständlich dieses Ebook für den persönlichen Gebrauch ausdrucken, eine Weitergabe gedruckter Exemplare ist nicht zulässig.

### Copyright, Marken- und Schutzrechte

„[Signavio](#)“ und „[Signavio Process Editor](#)“ sind Marken der Signavio GmbH, Goethestraße 2 - 3, D - 10623 Berlin

„[ITIL](#)®“ ist eingetragenes Warenzeichen des britischen [Cabinet Office](#) in Großbritannien und anderen Ländern

„[ITIL® V3 \(2011\) Prozessbibliothek](#)“ ist eine Marke der Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Karl Czerny - Gasse 2/2/32, A - 1200 Wien



# ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

## 1 Die Neuheiten in der ITIL® V3 Revision 2011

Seit der Veröffentlichung der ITIL® V3 hat es mehr als 500 Vorschläge zur Änderung und Vervollständigung der Rollen, Prozesse und Schnittstellen sowohl von Anwenderseite als auch von Seiten der Trainingsorganisationen gegeben. Dies war eine wesentliche Grundlage der Optimierung der Beschreibung des IT Service - Lifecycle. Ebenso wurden Anforderungen aus dem Sarbanes - Oxley Act (SOX) einbezogen und so eine höhere Transparenz der Prozesse erzielt. Outsourcing- und Cloud - Strategien verlangten nach einem stärkeren Sicherheitsmanagement mit verschärften Steuerungs- und Dokumentationspflichten.

Rollen, Schnittstellen, Inputs und Outputs wurden über die 5 Publikationen vereinheitlicht. Ebenso sind Fehler und Inkonsistenzen im Text und in den grafischen Darstellungen beseitigt worden. Die Edition 2011 ist somit einfacher zu steuern, besser zu lesen, leichter zu übersetzen, einfacher anzuwenden und leichter zu vermitteln.

Die ITIL® 2011 Edition ist in englischer gedruckter Form seit Ende Juli 2011 erhältlich. Eine deutsche Übersetzung ist bis April 2013 vorgesehen.

### Die Änderungen im Detail

#### **Service Strategy**

Hauptziel des Updates war die höhere Verständlichkeit dieser ITIL® - Disziplin. Die aktualisierte Publikation enthält wo notwendig nun mehr praktische Anleitungen und mehr Beispiele. Es wurden neue Prozesse hinzugefügt:

- *Strategy Management for IT Services* (Entwicklung und Pflege der IT Servicestrategie und Harmonisierung mit der Businessstrategie)
- *Business Relationship Management*
- *Demand Management*

Der Prozess *Financial Management* wurde erweitert.

#### **Service Design**

Wesentlich ist hier deutliche Klarstellung der Integration in die *Service Strategy* zur Sicherstellung der strategischen und kundenbezogenen Anforderungen. Dies insbesondere beim Ablauf und Management der Aktivitäten im Rahmen des *Service Design* durch die Einführung des Prozesses *Design Coordination*. Eine weitere, wesentliche Verbesserung in der Verständlichkeit betrifft die fünf Aspekte der Servicequalität

- Design von Werkzeugen des Servicemanagements
- Serviceportfolio und Servicekatalog
- Architektur für Services und Werkzeuge des Servicemanagements
- Prozesse
- Messen (Messgrößen und Messmethoden).

## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Service Transition

Die Struktur, Inhalt und die Beziehungen des *Configuration Management Systems (CMS)* und des *Service Knowledge Management Systems (SKMS)* wurden deutlicher beschrieben. Inhaltlich neu ist das *Change Proposal* und seine Anwendung. Der Umfang des Evaluierungsprozesses wurde erweitert und der Prozess in umbenannt in *Change Evaluation*. Der Inhalt des *Service Asset und Configuration Management* wurde in Bezug auf Asset Management ergänzt. Die Prozesse

- *Change Management*
- *Change Evaluation*
- *Release und Deployment Management*

wurden besser integriert.

### Service Operation

Die Prozessabläufe sind bei allen Prozessen aktualisiert oder ergänzt worden, speziell bei

- *Event Management* (speziell Regeln und Methoden zur automatisierten Erfassung und Auswertung)
- *Problem Management* (speziell proaktives Problem Management)
- *Access Management*
- *Request Fulfillment* (Requestmodelle).

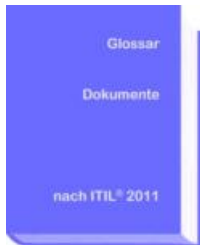
*Application Management* wird deutlicher vom *Application Development* abgegrenzt und die Zusammenhänge beschrieben. Weitere Klarstellungen beinhalten einen erweiterten Abschnitt zu den Techniken der Problemanalyse, Prozeduren für *Incident Matching* und die Eskalation von Incidents in das *Problem Management*. Zudem wurde die Beschreibung für das Managen der physischen Infrastruktur (*Facility Management*) ausgebaut.

### Continual Service Improvement

Besonderer Wert wurde dabei auf das Dokumentieren der Schnittstellen des *Continual Service Improvements* zu den anderen Lifecyclephasen gelegt. Der Sieben - Schritte - Verbesserungsprozess

- Was soll gemessen werden
- Was kann gemessen werden
- Messprozess
- Datenaufbereitung
- Datenanalyse
- Präsentation
- Ableitung von Korrekturmaßnahmen

und sein Bezug zum Deming Cycle sowie zum *Knowledge Management* wurde verdeutlicht. Das *CSI Model* wurde in *CSI Approach* umbenannt, das *CSI Register* als der Ort, an dem Details zu allen Verbesserungsinitiativen innerhalb einer Organisation festgehalten werden, eingeführt.



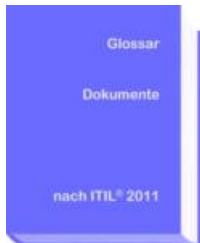
## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Die Auswirkungen

Alle bisherigen ITIL® V3 - Zertifizierungen behalten ihre Gültigkeit, die nun vorgenommenen Anpassungen haben keine Auswirkungen auf die Grundkonzepte des Service Lifecycle.

Zufolge der Edition 2011 ist es zu kleinen Anpassungen in den Schulungsinhalten und Prüfungen gekommen.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

## 2 Glossar - Dokumente

### Anforderung 3rd Level Support

Meldung über eine erkannte Fehlfunktion eines IT Systems bzw. einer IT Systemkomponente in einem extern beigestellten IT Service bzw. IT Servicebeitrag an den externen Lieferanten.

### Angebot

Ein Angebot stellt eine verbindliche Erklärung der Bereitschaft des Lieferanten zur Erbringung von Leistungen bzw. Lieferung von Waren im beschriebener Ausführung und beschriebenem Umfang zu definierten Preisen und Lieferkonditionen dar.

### Anwenderinformation

Proaktive Information des IT Servicekonsumenten betreffend

- seine Fehlermeldung
- seine Serviceanforderung
- Ereignisse, welche die Verfügbarkeit der konsumierten IT Services betreffen
- sonstiger Informationsbedarf.

### Availability Improvement Plan

Der Availability Improvement Plan enthält alle planungsrelevanten Informationen für die Verbesserung der Verfügbarkeit der IT Services

- zu verbessernde Ausgangssituation
- geplante Maßnahmen
- geplante neue bzw. geänderte Richtlinien.

### Availability Management Report

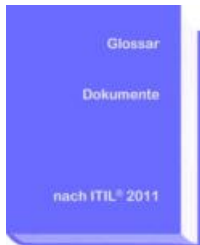
Der Verfügbarkeitsbericht (Availability Management Report) informiert die anderen ITSM Funktionen über die Verfügbarkeit der IT Services und der IT Infrastruktur.

### Availability Plan

Der Availability Plan (Verfügbarkeitsplan) enthält Informationen über aktive und geplante Maßnahmen zur Anpassung der Verfügbarkeit der IT Services und IT Infrastruktur an Anforderungen aus allen Bereichen des IT Service Managements und der IT Servicekonsumenten unter ökonomischen Gesichtspunkten.

### Benutzeranforderung

Die Benutzeranforderung stellt einen Antrag zur Einrichtung eines Benutzeraccounts in einem IT System dar. Diese Einrichtung hat neben der Autorisierung über eine entsprechende Benutzerrolle die entsprechende Verfügbarkeit von Lizenzen für das betreffende System zur Voraussetzung.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Benutzerberechtigung

Die Benutzerberechtigung stellt das Zugriffsrecht auf bestimmte IT Services oder IT Systeme in system- bzw. servicespezifisch exakt definiertem Umfang dar.

### Benutzerrolle

Die Benutzerrolle bildet die Zuordnung der geschäftsbasierender Rollen von Anwendern und die damit korrespondierenden Benutzerberechtigungen in IT Systemen ab.

### Berechtigungsanforderung

Die Berechtigungsanforderung stellt einen Antrag auf Einrichtung, Modifikation oder Löschung von Benutzerberechtigungen in einem IT System dar.

### Bestellung

Die Bestellung ist ein verbindlicher Auftrag an den Lieferanten, die in der Bestellung spezifizierten Lieferungen und Leistungen zu den in der Bestellung und allfälligen mitgeltenden Dokumenten festgelegten Bedingungen zu liefern bzw. zu erbringen.

### Betriebsaufgabe

Betriebsaufgaben sind die Routinevorgänge zur Aufrechterhaltung des reibungslosen Betriebes von IT Systemen:

- Backup
- Datenbereinigungen
- Reorganisation von IT Systemen
- Archivierung
- notwendige Batchläufe
- Druckservices
- etc.

### Butgetbedarf

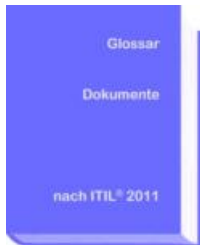
Der Budgetbedarf beschreibt geschäftsjahresbezogen die Prognose der zu erwartenden Aufwendungen und Erlöse der bedarfstragenden (Teil-)Organisation bzw. des bedarfstragenden Projektes.

### Business Continuity Strategy

Die Business Continuity Strategy beschreibt die Vorkehrungen zur Aufrechterhaltung bzw. raschest möglichen Wiederherstellung der geschäftskritischen Abläufe des Unternehmens im Katastrophenfall. Sie ist Teil der Unternehmensstrategie und gibt wesentliche Vorgaben für die IT Service Continuity Strategy.

### Capacity Management Report

Der Kapazitätsbericht (Capacity Management Report) enthält alle relevanten Informationen zur Auslastung und Performance der IT Services und IT Infrastruktur zur Information aller Disziplinen des IT Service Managements.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Change Evaluation Report

Der Change Evaluation Report dokumentiert die Ergebnisse der einzelnen Schritte der Changeevaluierung:

- vor Planung
- vor Umsetzung
- vor Rollout
- nach Rollout.

### Change - Freigabehierarchie

Die Change - Freigabehierarchie legt in Abhängigkeit von der Kritikalität (Risiko) fest, wer einen eingereichten Change freigeben darf. Die Change - Freigabehierarchie ist Bestandteil der Change Management Richtlinie.

### Changeinformation

Die Changeinformation enthält alles Wissenswerte über geplante und laufende Changes, besonders geplante Nichtverfügbarkeiten von Services zufolge der Changes (Projected Service Outage) für die anderen ITSM Disziplinen und die IT Servicekonsumenten.

### Change Management Report

Der Change Management Report informiert alle Funktionen des IT Service Managements über den Status der aktuellen und geplanten Changes sowie die Ergebnisse der Post Implementation Reviews und die daraus abgeleiteten Verbesserungs- und Optimierungsvorschläge.

### Change Management Richtlinie

Der Change Management Report informiert alle Funktionen des IT Service Managements über den Status der aktuellen und geplanten Changes sowie die Ergebnisse der Post Implementation Reviews und die daraus abgeleiteten Verbesserungs- und Optimierungsvorschläge.

### Changemodell

Changemodelle definieren den Inhalt und Ablauf für Standardchanges, diese sind vorab freigegebene Changes mit niedrigem Risiko.

### Change Record

Der Change Record basiert auf dem Request for Change und dokumentiert den kompletten Lebenszyklus eines Changes.

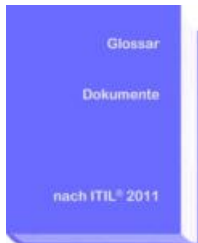
### Change Schedule

Der Change Schedule (Forward Schedule of Changes) enthält die Planung aller freigegeben Changes mit deren Begleitinformationen und Abhängigkeiten.

### Configuration Item

Configuration Items sind die Betriebsmittel der IT Services im weitesten Sinn. Diese werden in der Configuration Management Database (CMDB) geführt, welche wiederum selbst eine Kernkomponente des Change Management Systems ist.





## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Configuration Management Audit Protokoll

Der Bericht des Audits des Configuration Management Systems (Configuration Management Audit Protocol) informiert über die Ergebnisse des Configuration Management Audits mit

- festgestellten Abweichungen zwischen Configuration Item Records und tatsächlich installierten Configuration Items
- Bewertung der Zweckhaftigkeit der Struktur des Configuration Management Systems
- Aktualität und Vollständigkeit der Definitive Media Library.

### CSI Register

Das Continual Service Improvement Register (CSI Register) ist die Grundlage für das Management aller Potentiale und Initiativen zur Verbesserung der Servicequalität über den Servicelebenszyklus. Im rollierenden CSI Register werden alle Initiativen zur Verbesserung der Servicequalität zusammengefasst.

### Definitive Media Library

Unter Definitive Media Library ist diejenige Infrastruktur (Standorte und dort befindliche Speichereinrichtungen) zu verstehen, welche die letztgültigen freigegebenen Versionen aller Software Configuration Items geschützt aufbewahrt werden. Dazu gehören auch die entsprechenden Softwarelizenzen und Dokumentationen. Die Definitive Media Library steht unter der Verantwortung des Asset und Configuration Managements und wird inhaltlich von Change und Release Management gesteuert. Dokumentatorisch wird sie im Configuration Management System abgebildet.

### Demandprognose

Die Demandprognose prognostiziert zukünftige Bedarfe für IT Services auf Basis der IT Servicestrategie, von Anforderungen seitens der IT Servicekonsumenten und historischer Bedarfsentwicklungen.

### Designempfehlung für hohe Verfügbarkeit

Die Designempfehlung für hohe Verfügbarkeit definiert Vorgaben für Verfahren und Designmerkmale für das Service Design, welche für hohe Verfügbarkeit der IT Services und IT Infrastruktur erforderlich sind.

### Disaster Practice Report

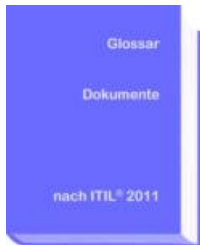
Der Disaster Practice Report (das Katastrophenübungsprotokoll) dokumentiert die Planung, die Durchführung und die Ergebnisse von Katastrophenübungen und enthält Vorschläge für erkannte Verbesserungen der Notfallvorsorge.

### Erwartetes Serviceergebnis

Das erwartete Serviceergebnis beschreibt die gewünschten Resultate eines IT Services in der Sprache des Kunden. Ausgehend von diesen Informationen werden im Verlauf des Servicelebenszyklus detailliertere Dokumente erstellt, welche die Anforderungen in der Sprache des Serviceproviders genau spezifizieren.

### Event - Störungsmeldung

Meldung über eine erkannte Fehlfunktion eines IT Systems bzw. einer IT Systemkomponente aus dem Eventmanagement.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Event Record

Der Event Record beschreibt für den Betrieb von IT Services und IT Infrastrukturkomponenten relevante Statusänderungen. Diese können Zustandsänderungen aber auch Alarmzustände sein.

### Eventkorrelation

Die Eventkorrelation beschreibt die Zusammenhänge zwischen Events und notwendigen betriebsinternen Eingriffen bzw. notwendigen Störungsmeldungen, die Regeln zur Eventkorrelation bestimmen die angemessene Reaktion auf einen Event.

### Eventstatistik

Die Eventstatistik erlaubt die Erkennung von Mustern und Trends von Events, sowie die Analyse der Treffsicherheit der Regeln zur Eventfilterung.

### Eventticket

Automatisierte Meldung über eine erkannte Fehlfunktion eines IT Systems bzw. einer IT Systemkomponente aus dem Eventmanagement an das Helpdesksystem.

### Forecast

Der Forecast beschreibt die Hochrechnung des wirtschaftlichen Ergebnisses basierend auf den aktuellen Kosten und Erlösen der Vorperioden innerhalb einer Budgetierungsperiode bis zum Budgetperiodenende.

### Geplanter Servicestillstand

Vorhergesehene Servicestillstände (Service Outages) zufolge der Implementierung von Changes durch die Service Transition. Diese geplanten Servicestillstände werden in der Regel in den Servicezeitfenstern gemäß Service Level Agreement durchgeführt und beeinflussen daher nicht die vertragliche Verfügbarkeit des jeweilig betroffenen IT Services.

### Improvement Management Report

Der Improvement Report berichtet über die Planungen und Ergebnisse des Continual Service Improvement. Er enthält geplante, aktuell bearbeitete und seit dem letzten Bericht abgeschlossene Service- und Prozessverbesserungsmaßnahmen und deren erwartete bzw. erzielte Ergebnisse. Darüber hinaus enthält er Vorschläge für zukünftige weitere Serviceverbesserungsmaßnahmen.

### Incident - Eskalationsregeln

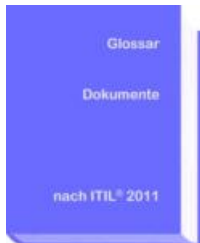
Die Eskalationsregeln für Incidents legen die Hierarchiestufen der Eskalation eines Incidents sowie die zugehörigen Auslöser fest.

### Incident Management Report

Der Incident Management Report informiert alle betroffenen ITSM Disziplinen über aufgetretene Incidents (Störungen), deren Beseitigung sowie vorbeugende Vorkehrungen.

### Incident Modell

Incidentmodelle beschreiben die vordefinierten Maßnahmen zur Bearbeitung bekannter wiederkehrender Störungstypen zur effektiven und effizienten Bearbeitung.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Incident Record

Der Incident Record enthält alle Informationen eines Incidents über dessen Lebenszyklus. Typischer Weise wird er im Service Desk System geführt.

### Istkosten

Istkosten sind periodenbezogene Aufwände der (Teil-)Organisation bzw des Projektes.

### IT Bedarfsanforderung

Eine IT Bedarfsanforderung stellt einen Antrag zur Beschaffung von Leistungen und/oder Gütern bei externen Lieferanten der IT dar. Dazu ist ein Budget seitens des Bedarfsträgers für verrechnungspflichtige Bedarfe erforderlich. Die IT Bedarfsanforderung beschreibt den Bedarf inhaltlich und wird im IT Bedarfsabwicklungsprozess in eine konkrete Bestellanforderung umgewandelt.

### IT Beschaffungsrichtlinie

Die IT Beschaffungsrichtlinie spezifiziert die Bedingungen, zu denen Bedarfsträger externe IT Lieferungen und Leistungen anfordern und Lieferanten solcher Lieferungen und Leistungen erbringen dürfen. Sie kann unter anderem

- ein Verzeichnis von Standardlieferanten für IT Lieferungen und Leistungen
- einen Katalog von Standardlieferungen und -leistungen mit zugehörigen Beschaffungskonditionen enthalten. Sie ist im konkreten Beschaffungsfall durch die allgemeinen Einkaufsbedingungen des Unternehmens ergänzt.

### IT Bestellanforderung

Die IT Bestellanforderung ist der konkrete abwicklungsreife Auftrag zur Beschaffung gemäß einer IT Bedarfsanforderung mit spezifiziertem Lieferumfang und Lieferanten.

### IT Budget

Das IT Budget ist ein rollierender geschäftsjahresbezogener Finanzplan, der eine Prognose der zu erwartenden Aufwendungen und Erlöse der IT Organisation enthält. Aus dem IT Budget werden den einzelnen Prozessen des IT Service Managements bzw. den Organisationseinheiten des IT Serviceproviders finanzielle Mittel zugewiesen.

### IT Finanzreport

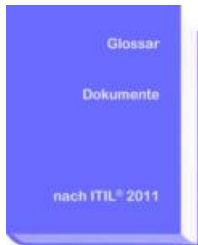
Der IT Finanzreport dokumentiert die Kosten, Erlöse und Deckungsbeiträge der IT Services, die auf die IT Services umgelegten anteiligen Kosten des IT Betriebes und gibt eine Vorschau auf die Entwicklung dieser Finanzkennzahlen.

### IT Forecast

Der IT Forecast beschreibt die Hochrechnung des wirtschaftlichen Ergebnisses (einzelner IT Services oder bzw. der gesamten IT Organisation) basierend auf den aktuellen Kosten und Erlösen der Vorperioden innerhalb einer Budgetierungsperiode bis zum Budgetperiodenende.

### IT Individualservice

Ein IT Individualservice erfordert in der Regel einen Eingriff in die unterliegenden IT Basis- und Infrastrukturservices. Daher ist hier ein wesentlicher Fokus auf die funktionale und organisatorische Anforderungsspezifikation zu legen.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### IT Lieferantenstrategie

Die IT Lieferantenstrategie beschreibt die Vorgaben für die Auswahl von Lieferanten für IT Lieferungen und Leistungen sowie die Rahmenbedingungen zu diesen Lieferungen und Leistungen.

### IT Operations Schedule

Der IT Operationsplan (IT Operations Schedule) enthält die Planung aller wiederkehrenden Tätigkeiten zur Aufrechterhaltung des reibungsfreien IT Betriebes und der IT Systeme:

- Systemspezifische Backupplanung
- Reorganisation von IT Systemen
- Systemwartung
- Datenbereinigungen
- Datenarchivierung
- Batchläufe
- etc.

### IT Service Continuity Report

Der IT Service Continuity Report informiert über den aktuellen Stand des Contingency Plannings (Katastrophenvorsorge) und die aktuellen Notfallprozeduren.

### IT Service Continuity Strategy

Die IT Service Continuity Strategy legt Vorgehensweisen für Katastrophenfälle inklusive der Risikominimierungsmaßnahmen und Wiederherstellungsverfahren für geschäftskritische Prozesse und deren Systemunterstützung fest und ist als solche wesentlicher Input für die Business Continuity Strategy des Unternehmens.

### IT Sicherheitsrichtlinie

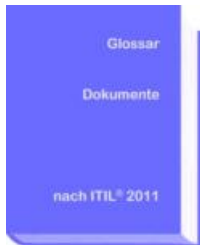
Die IT Sicherheitsrichtlinie definiert verpflichtende Regeln über die Nutzung von IT Services und IT Systemen zur Aufrechterhaltung des erforderlichen Sicherheitsniveaus, sowie zu den Sicherheitskontrollen.

### IT Sicherheitsrichtlinie

Die IT Sicherheitsstrategie (IT Security Strategy) definiert die Vorgehensweisen zur Sicherstellung der Sicherheit von IT Services und IT Systemen im Hinblick auf die erkannten relevanten Risiken und die dazu geplanten sowie eingeführten Sicherheitskontrollen. Die operationalisierten Maßnahmen und vorgeschriebenen Verhaltensweisen dazu werden in der IT Sicherheitsrichtlinie dokumentiert.

### IT Sicherheitsstrategie

Die IT Sicherheitsstrategie (IT Security Strategy) definiert die Vorgehensweisen zur Sicherstellung der Sicherheit von IT Services und IT Systemen im Hinblick auf die erkannten relevanten Risiken und die dazu geplanten sowie eingeführten Sicherheitskontrollen. Die operationalisierten Maßnahmen und vorgeschriebenen Verhaltensweisen dazu werden in der IT Sicherheitsrichtlinie dokumentiert.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### IT Standardservice

Ein IT Standardservice benötigt zur Implementierung in der Regel keine Änderung an den unterliegenden IT Basis- und Infrastrukturservices. Daher ist hier der Prozess der Anforderungsspezifikation weitgehend auf die Definition der Service Level Ziele und der Überwachung derselben beschränkt.

### Kapazitätsplan

Der Kapazitätsplan beinhaltet die Prognose des zukünftigen Kapazitätsbedarfes je IT Service und bewertete mögliche Maßnahmen zur Bereitstellung der benötigten Kapazitäten.

### Kapazitätsprognose

Die Kapazitätsprognose enthält je IT Service den auf Basis der Service Level Agreements und der Demandentwicklung zu erwarteten Kapazitätsbedarf.

### Katalog Service Level Vereinbarungen

Der Katalog der Service Level Vereinbarungen enthält alle aktuellen Service Level Vereinbarungen:

- Service Level Agreements
- Operational Level Agreements
- Lieferantenverträge (Underpinning Contracts)

mit Bezügen zu den IT Servicekonsumenten.

### Katastrophenrichtlinie

Die Katastrophenrichtlinie (Disaster Guideline) enthält Verfahren zur Katastrophenbewältigung:

- Einberufungspläne
- Notfallmaßnahmen
- Vorbeugungsmaßnahmen
- etc.

### Known Error

Ein Known Error ist ein Problem, dessen Ursache bekannt und dokumentiert ist, und für welches ein dokumentierter Workaround existiert.

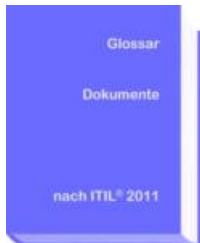
### Kontrollbericht zur Sicherheit

Der Kontrollbericht zur Sicherheit dokumentiert die Ergebnisse von durchgeführten Sicherheitskontrollen.

### Kritikalitätsstatus aus Geschäftssicht

Der Kritikalitätsstatus aus Geschäftssicht beschreibt die Bedeutung der ordnungsgemäßen Funktion von

- IT Services
- IT Infrastrukturservices
- IT Infrastruktur



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

aus der Sicht der Wichtigkeit für das Unternehmensgeschäft. Das Hilfsmittel dazu ist die Servicelandkarte.

### Kritikalitätsstatus aus IT Sicht

Der Kritikalitätsstatus aus IT Sicht beschreibt die Bedeutung der ordnungsgemäßen Funktion von

- IT Services
- IT Infrastrukturservices
- IT Infrastruktur

aus der Sicht der erkannten Bedrohungen und Schwachstellen der IT Infrastruktur.

### Kundenportfolio

Das Kundenportfolio enthält Informationen aller Kunden des IT Serviceproviders über die Kundenbeholddauer aus Sicht des Business Relationship Managements (vergleichbar CRM).

### Lieferantenprofil

Das Lieferantenprofil beschreibt die Anforderungen an den Lieferanten zu einem definierten Bedarf als Basis der Lieferantenauswahl zu diesem Beschaffungsvorgang.

### Lieferdokumente

Die Lieferdokumente enthalten neben dem Lieferschein Produktdokumentationen, Installationsanleitungen etc. im in der Bestellung spezifiziertem Umfang.

### Major Incident

Ein Major Incident (schwerwiegende Störung) ist eine Störung, die schwerwiegende negative Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit des Unternehmens hat.

### Minor Release

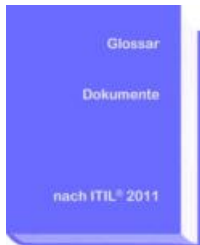
Ein Minor Release ist ein risikoarmer Release der im Wesentlichen folgenden Kriterien folgt:

- nicht geschäftskritisch
- keine Datenübernahmen erforderlich
- keine Einschaltung der Service Validierung und Test erforderlich
- keine Abnahme durch den Anwender erforderlich.

### Notfall

Unter einem Notfall ist eine komplexe Ausfallsituation von IT Systemen und / oder IT Services zu verstehen, wie z.B.:

- Totalausfall eines oder mehrerer IT Systeme
- Ausfall eines Standortes zufolge Beschädigung oder Zerstörung von IT Infrastruktur
- Katastrophenereignisse.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Notfallprozedur

Notfallprozeduren beschreiben alle Maßnahmen zur raschest möglichen Wiederherstellung des Betriebes von IT Services nach Notfällen (Katastrophen, Totalausfall von ganzen IT Services bzw. Unternehmensstandorten, etc.). Dieser Wiederanlauf besteht in der Regel aus zwei Phasen:

- Herstellung eines lebenserhaltenden Minimalbetriebes
- Wiederanlauf des Vollbetriebes.

### Operational Level Agreement

Das Operational Level Agreement stellt einen internen Vertrag zwischen dem IT Serviceprovider und einem anderen Teil der IT Organisation über die Erbringung eines IT Servicebeitrages dar. Es definiert u.a.:

- die Beschreibung des Servicebeitrages
- die Service Level Ziele
- die gegenseitigen Verantwortlichkeiten.

### Problem Management Report

Der Problem Management Report informiert alle betroffenen ITSM Disziplinen über offene und in Arbeit befindliche Probleme sowie deren Lösungsansätze und Workarounds.

### Problem Record

Der Problem Record enthält alle Informationen eines Problems über dessen Lebenszyklus. Typischer Weise wird er im Service Desk System geführt.

### Process Evaluation Report

Der Process Evaluation Report dokumentiert die Ergebnisse des Process Evaluation Reviews mit (soweit zutreffend):

- Prozessreife
- Benchmarks
- Schwachstellen
- Optimierungspotenzialen.

### Process Performance Report

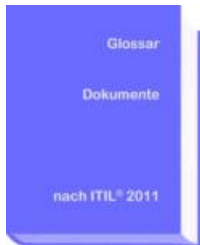
Der Report zur Prozessperformance (Process Performance Report) dokumentiert periodenbezogen die Werte der für den Prozess definierten Kennzahlen (Key Performance Indicators - KPIs) im Vergleich zu den Zielwerten.

### Projektauftrag

Der Projektauftrag enthält die wesentlichen Beschreibungen des Projektes:

- Projektbezeichnung
- Auftraggeber
- Projektbeginn und -ende
- Kurzbeschreibung, Unternehmensbedarf und Ziele





## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

- Projektergebnisse
- Projektbudget
- Projektleiter
- Projektteam (Ressourcen)
- Annahmen und Beschränkungen
- Ressourcenzuweisung
- Terminvorgaben

Die Freigabe des Projektauftrages stellt den Beginn der Umsetzung des Projektes dar.

### Prozessarchitektur

Die Prozessarchitektur (Process Architecture) dokumentiert die Prozesslandschaft des IT Serviceproviders mit allen Schnittstellen und Prozesskennzahlen zur Sicherstellung des reibungsfreien Zusammenspiels aller Prozesse.

### Prozessdesign

Das Prozessdesign beschreibt den Prozess gesamthaft mit

- Verantwortlichkeit
- Input
- Output
- Prozessschritten (Aktivitäten)
- Schnittstellen
- Prozesskennzahlen

Prozessdesigns folgen den Vorgaben der Prozessarchitektur und des Prozessmanagements.

### Recovery Plan

Der Notfallplan (Recovery Plan) beschreibt Maßnahmen und Verfahren für den Wiederanlauf der IT Services nach einem Notfall. Er referenziert dabei auf die Notfallprozeduren.

### Reklamation

Mängelrüge wegen unzureichender bzw. nicht vertragskonformer Lieferungen und Leistungen. Die wesentlichen möglichen Konsequenzen sind Nachbesserung, Minderung und Auftragsstorno.

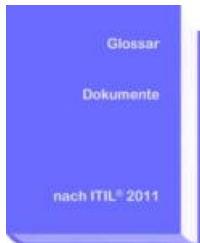
### Release Package

Das Release Package enthält alle Configuration Items die zum betreffenden Release gehören. Diese Configuration Items können

- Hard- und Softwarekomponenten
- IT Infrastrukturservices
- IT Applikationen
- etc.

sein.





## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Release Record

Der Release Record dokumentiert den gesamten Lebenszyklus des Transition Projektes.

### Releaserichtlinie

Die Releaserichtlinie beschreibt die organisatorischen und technischen Regeln zur Überführung eines Releases in die operative Betriebsumgebung. Dabei werden die Kritikalität und Priorität von Releases berücksichtigt, um ein optimales Vorgehen zu erreichen.

### Request for Change

Der Request for Change ist ein formeller Antrag zur Durchführung eines Changes, der für alle Changes, die nicht als genehmigungsfreier Standardchange definiert wurden, erforderlich ist.

### Richtlinie Configuration Management

Die Configuration Management Richtlinie legt fest, wer Änderungen an der Struktur und dem Inhalt des Configuration Management Systems durchführen darf.

### Richtlinie Service Design

Die Richtlinie Service Design enthält alle notwendigen Regelungen

- für eine einheitliche Vorgehensweise des Service Designs,
- für die Entscheidung, welche Changes und Projekte einer formalen Servicedesignphase bedürfen,
- welche Rollen in die Servicedesignphase eingebunden werden müssen.

### Richtlinie Service Level Management

Die Richtlinie zum Service Level Management enthält alle Regelungen und Templates für die Erstellung und Freigabe von Vereinbarungen für IT Services.

### Risikomeldung

Meldung eines erkannten Handlungsbedarfes aus dem Risk Management.

### Risk Log

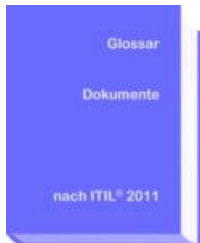
Der Risk Log ist ein bewertetes Verzeichnis der identifizierten Risiken und der zu diesen definierten Minimierungs- und Vermeidungsmaßnahmen.

### Security Management Report

Der Sicherheitsbericht (Security Management Report) liefert Information zu sicherheitsrelevanten Ereignissen und Maßnahmen sowie zur Sicherheitslage der IT Organisation.

### Service Acceptance Criteria

Die Serviceabnahmekriterien (Service Acceptance Criteria) beschreiben diejenigen Kriterien, nach denen IT Services und IT Infrastrukturservices entsprechend den unterliegenden Service Vereinbarungen (Service Level Agreement, Operational Level Agreement, Underpinning Contract) vor Überführung in den operativen Betrieb geprüft werden. Dadurch wird die Konformität dieser Services bzw. Servicebeiträge mit den qualitativen und funktionellen Anforderungen sicher gestellt.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Service Design Package

Das Service Design Package beschreibt die Entwicklungsvorgaben des IT Services auf Basis der Service Level Requirements. Es enthält die Anforderungen aus Kundensicht und beschreibt wie diese aus technischer und organisatorischer Sicht umgesetzt werden.

### Service Design Planung

Die Service Design Planung enthält alle wesentlichen notwendigen Aktivitäten der Service Design Phase.

### Service Level Agreement

Das Service Level Agreement legt die gegenseitigen vertraglichen Anforderungen betreffend das IT Service fest. Dazu gehören u. a.:

- Servicebeschreibung
- berechnete Servicekosten
- Service Level Ziele
- gegenseitige Verantwortlichkeiten.

### Service Level Report

Der Service Level Report informiert über die vereinbarte Servicequalität des Service Providers bzw. des Lieferanten als Vergleich der vereinbarten und tatsächlich erreichten Service Levels. Der Bericht enthält außerdem Angaben über die Nutzung des Services, über laufende Maßnahmen zur Serviceverbesserung und über außergewöhnliche Ereignisse.

### Service Level Requirement

Das Service Level Requirement (Servicelevelanforderungen) enthält die Anforderungen an einen Service aus Geschäftssicht des IT Servicekonsumenten. Es definiert u.a.:

- Serviceanforderungen
- Service Level Ziele
- gegenseitige Verantwortlichkeiten

Im Zuge des Service Designs bildet das Service Level Requirement die Basis für den Servicevertrag und das Service Level Agreement.

### Service Level Vereinbarung

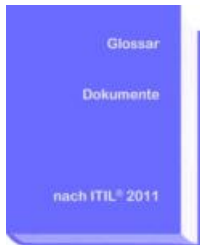
Service Level Vereinbarungen umfassen alle servicelevelrelevanten Vereinbarungen und Verträge:

- Service Level Agreements
- Operational Level Agreements
- Lieferantenverträge (Underpinning Contracts).

### Service Request

Anforderung des IT Servicekonsumenten oder eines IT Mitarbeiters nach:

- Standardchange
- Anwenderberechtigung
- Datenrücksicherung



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

- Informationen
- Beratung.

### Service Review Report

Der Service Review Report dokumentiert die Ergebnisse des Service Evaluation Reviews mit

- Schwachstellen
- technischen und betriebswirtschaftlichen Optimierungspotenzialen.

### Service Transition Plan

Der Service Transition Plan ist der für alle an der Service Transition beteiligten ITSM Disziplinen verbindliche und freigegebene Projektplan inklusive Ergebnis-, Meilenstein-, Aktivitäten-, Ressourcen- und Kostenplanung.

### Servicebeitrag

Ein Servicebeitrag stellt einen zur Erbringung eines IT Services (Business Services) unabdingbar erforderlichen Bestandteil dar, in der Regel handelt es sich dabei um IT Basis- bzw. Infrastrukturservices, welche durch entsprechende Service Level Vereinbarungen zur Erfüllung der Service Level Ziele des IT Services, deren Bestandteil sie sind, notwendig sind.

### Servicedokumentation

Die Servicedokumentation enthält die vollständige Beschreibung des IT Services inklusive aller für den Betrieb und die Wartung bzw. Weiterentwicklung notwendigen Beschreibungen. Dazu gehören u. a.:

- die Entwicklungsdokumentation
- die Anwenderdokumentation
- Funktionsbeschreibungen
- Wartungspläne
- Wartungsprozesse.

### Servicekatalog

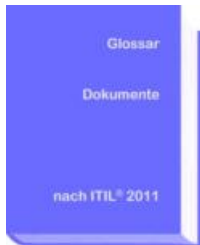
Der Servicekatalog ist die für den IT Servicekonsumenten sichtbare Untermenge des Serviceportfolios (siehe dort). Er umfasst eine vollständige Aufzählung aller aktiven IT Services des Service Providers inklusive derjenigen, welche aktuell zum Deployment freigegeben sind.

### Servicelandkarte

Die Servicelandkarte stellt die Beziehungen zwischen Business Services und IT Services einerseits sowie die Beziehungen zwischen IT Services und IT Infrastruktur andererseits dar. Damit stellt sie die logische Verknüpfung vom Business Service bis zum Configuration Item sicher.

Darüber hinaus ist sie die Basis eines gesamthaften Risikomanagements für die IT Services mit den Aspekten:

- Kritikalität aus Geschäftssicht
- Kritikalität aus Technologiesicht
- Kritikalität aus Ressourcensicht.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Serviceportfolio

Das Serviceportfolio umfasst eine vollständige Aufzählung aller IT Services des Service Providers:

- aktuelle IT Services (vertragliche Verpflichtungen durch SLAs geregelt)
- in Entwicklung befindliche neue Services
- außer Kraft gesetzte Services

Für den IT Servicekonsumenten sichtbar ist der Servicekatalog (siehe dort) als Untermenge des Serviceportfolios.

Für den IT Servicekonsumenten nicht sichtbar sind:

- IT Servicebeiträge definiert durch Operational Level Agreements
- IT Servicebeiträge definiert durch Underpinning Contracts (externe Zulieferungen festgelegt in Lieferantenverträgen).

### Serviceportfolioreview - Report

Der Serviceportfolioreview - Report enthält alle organisatorischen, technischen und wirtschaftlichen Erkenntnisse des Serviceportfolioreviews. Er ist ein wesentlicher Input für die strategische Bewertung der IT Services.

### Servicestrategie

Systematische, rollierende und operationalisierte Langfristplanung der Ziele des IT Serviceproviders sowie für die IT Services.

### Sicherheitswarnung

Eine Sicherheitswarnung (Security Alert) dient als Erstinformation über eine neu erkannte bzw. bereits eingetretene Sicherheitsbedrohung und soll den Empfängern die Möglichkeit zur Vermeidung bzw. Abwehr dieser Bedrohung geben.

### Standard Operating Procedures

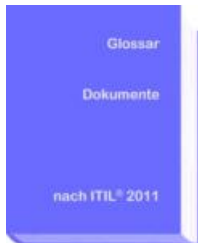
Die Standardbetriebsprozeduren (Standard Operating Procedures) enthalten die Vorschriften für die wiederkehrenden Standardtätigkeiten des IT Betriebes und die dazu gehörigen Vorgaben für die erwarteten Ergebnisse dieser Tätigkeiten und Abläufe.

### Standardchange

Ein Standardchange ist ein risikoarmer, wiederkehrender Change, der ohne spezielle Freigabe durch den Change Manager durchgeführt werden darf, da er bereits vorab prinzipiell freigegeben ist. Jeder Standardchange wird in einem Changemodell beschrieben.

### Standarddienstleistungskatalog

Der Katalog der Standarddienstleistungen als Teil des Servicekataloges enthält diejenigen Dienstleistungen, welche durch Lieferantenverträge vordefiniert sind und daher im einzelnen Bedarfsfall keiner Einschaltung des Service Level Managements erfordern.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### Störungsmeldung

Meldung eines IT Servicekonsumenten bzw. eines IT Mitarbeiters über eine erkannte Fehlfunktion eines IT Systems bzw. einer IT Systemkomponente.

### Supplier Service Level Report

Der Supplier Service Level Report beschreibt die erreichte Performance der Lieferanten im Vergleich zur in den Lieferantenverträgen bzw. Bestellungen vereinbarten Performance. Er beschreibt darüber hinaus im Lieferantenreview erkannte Schwachstellen und Maßnahmen zur Verbesserung der Performance des Lieferanten bis hin zu einer möglichen Vertragsauflösung.

### Taktische Verrechnungssätze

Taktische Verrechnungssätze dienen der Bedarfssteuerung mit finanziellen Mitteln.

### Template Request for Change

Das Template für den Request for Change dient der Erfassung aller notwendigen Informationen zur inhaltlichen Bewertung, Klassifizierung und Priorisierung eines Changes. Alle als verbindlich gekennzeichneten Informationen müssen vollständig vorhanden sein, um einen Request for Change freizugeben.

### Templates Service Level

Die Service Level Templates enthalten alle Vorlagen für die einzelnen Prozesse des Service Level Managements (wobei, speziell bei elektronischer Verarbeitung, diese im Zuge des Prozesses ineinander übergehen können):

- Servicespezifikation,
- Service Level Requirement / Agreement,
- Servicevertrag,
- Operational Level Agreement,
- Underpinning Contract (Lieferantenvertrag).

### Testmodell

Testmodelle definieren die Gesamtheit der Tests (Zeitpunkt, Inhalt, Umfang) eines Release Deployments in die Produktionsumgebung.

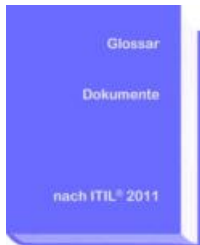
### Transition Management Report

Der Transition Management Report enthält Informationen über alle aktiven und geplanten Transitionprojekte (Status, Milestones, Fertigstellung).

### Underpinning Contract

Ein Underpinning Contract ist ein Vertrag zwischen dem IT Serviceprovider und einem externen Dienstleister über die Erbringung von IT Servicebeiträgen. Er definiert u. a.:

- die Beschreibung des Servicebeitrages
- die Service Level Ziele
- die gegenseitigen Verantwortlichkeiten.



## ITSM Dokumente nach ITIL® V3 (2011)

[www.itsmprocesses.com](http://www.itsmprocesses.com)

### User Record

Der User Record enthält neben den identifizierenden Stammdaten eines Anwenders seine systemspezifischen Berechtigungen.

### Vorschläge zur Demandsteuerung

Anstoß der Optimierung des Servicekonsumverhaltens als Input für Demandmanagement und Servicereview.

### Vorschläge zur Verbesserung der Prozessqualität

Anstoß der Optimierung der Qualität von IT Prozessen als Input für das Process Review.

### Vorschläge zur Verbesserung der Servicequalität

Anstoß der Optimierung der Qualität von IT Services und IT Infrastrukturservices durch Änderungen an

- Service Level Agreements
- Operational Level Agreements
- Underpinning Contracts

als Input für das Service Review.

### Workaround

Ein Workaround stellt eine Umgehungslösung für ein Incident bzw. ein Problem dar, für die noch keine ursachenbeseitigende Lösung verfügbar ist. Ziel des Workarounds ist die Auswirkungen des Incidents bzw. Problems bis zur Verfügbarkeit einer ursächlichen Lösung zu reduzieren bzw. beseitigen.

Workarounds für Incidents ohne verweisenden Problem Record werden im zugehörigen Incident Record dokumentiert, während Workarounds für Problems in der Datenbank der Known Errors dokumentiert werden.