

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

1 Inhalt

1	Inhalt.....	1
2	Prozesse.....	2
2.1	Service Strategy.....	2
2.1.1	Business Relationship Management.....	2
2.1.2	Management der IT Servicestrategie.....	2
2.1.3	Demand Management.....	3
2.1.4	Service Portfolio Management.....	3
2.1.5	Financial Management.....	3
2.2	Service Design.....	5
2.2.1	Service Design Koordination.....	5
2.2.2	Service Level Management.....	5
2.2.3	Capacity Management.....	6
2.2.4	Availability Management.....	6
2.2.5	Risk Management.....	6
2.2.6	Security Management.....	8
2.2.7	Service Continuity Management.....	8
2.2.8	Supplier Management.....	9
2.2.9	Servicekatalogmanagement.....	9
2.3	Service Transition.....	10
2.3.1	Transition Planning und Support.....	10
2.3.2	Change Management.....	10
2.3.3	Changeevaluierung.....	11
2.3.4	Release und Deployment Management.....	11
2.3.5	Servicevalidierung und Test.....	11
2.3.6	Service Asset und Configuration Management.....	12
2.3.7	Anwendungsentwicklung und Customizing.....	12
2.3.8	Lebenszyklusende von IT Services.....	12
2.3.9	Knowledge Management.....	12
2.4	Service Operation.....	14
2.4.1	Event Management.....	14
2.4.2	Incident Management.....	14
2.4.3	Problem Management.....	16
2.4.4	Access Management.....	16
2.4.5	Service Request.....	17
2.4.6	Operations Control.....	17
2.5	Continual Service Improvement.....	18
2.5.1	Servicereview.....	18
2.5.2	Prozessmanagement.....	18
2.5.3	Improvement Management und Reporting.....	18
3	Rollen.....	19
4	Dokumente.....	19
5	Key Performance Indicators.....	19
6	Checklisten für Einführung und Betrieb.....	20

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

2 Prozesse

2.1 Service Strategy

2.1.1 Business Relationship Management

Schnittstellen Business Relationship Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Kundenbeziehungen	Management von Kundenbeziehungen (IT Servicekonsumenten und Interessenten)
Identifikation der Serviceanforderungen	Feststellen der notwendigen Serviceergebnisse aus Sicht des Kunden und Abgleich mit dem Serviceportfolio
Vertragsabschluss für IT Standardservices	Vereinbaren der Erbringungsverträge für IT Standardservices mit den IT Servicekonsumenten
Umfragen zur Kundenzufriedenheit	Proaktives Einholen von Informationen zur Zufriedenheit der IT Servicekonsumenten mit den IT Services und Einleitung von notwendigen Maßnahmen daraus
Kundenfeedback - Management	Management von Feedbacks seitens der IT Servicekonsumenten und Einleitung von notwendigen Maßnahmen daraus
Überwachung von Kundenbeschwerden	Permanente Kontrolle offener Kundenbeschwerden und Einleitung von Maßnahmen bei mangelhafter Bearbeitung

2.1.2 Management der IT Servicestrategie

Schnittstellen Management der IT Servicestrategie	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Strategische Bewertung der IT Services	Strategische Bewertung der Organisation des IT Serviceproviders sowie der angebotenen IT Services im Lichte der Strategie der IT Servicekonsumenten und des Marktumfeldes

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

Konzeption der IT Servicestrategie	Festlegung der Servicestrategie und Harmonisierung mit der Unternehmensstrategie der IT Servicekonsumenten
Umsetzung der IT Servicestrategie	Operative Umsetzung der IT Servicestrategie durch Zuteilung von entsprechenden Budgetmitteln und Realisierung in Form von Projekten und Maßnahmen

2.1.3 Demand Management

Schnittstellen Demand Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Demandprognose	Analyse und Vorschau der Bedarfe der IT Servicekonsumenten an IT Services
Demandsteuerung	Steuerung der Bedarfe der IT Servicekonsumenten durch technische und finanzielle Maßnahmen

2.1.4 Service Portfolio Management

Schnittstellen Service Portfolio Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Vorbereitung des Service Designs	Definition und Analyse von Anforderungen an neue bzw. geänderte Services aus IT Sicht basierend auf den Anforderungen der IT Servicekonsumenten
Initiierung des Service Designs	Anstoß des Service Designs über das Change Management bei notwendigen Änderungen bzw. Ergänzungen des Serviceportfolios
Review und Wartung des Service Portfolios	Review der Zweckmäßigkeit und Pflege des Serviceportfolios und seiner Dokumentation über den Lebenszyklus

2.1.5 Financial Management

Schnittstellen Financial Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
IT Finanzorganisation	Festlegung der Regeln und Strukturen für die betriebswirtschaftliche Steuerung der IT Serviceerbringung

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

IT Budgetierung	Erstellung der Budgets für die IT Services zur Integration in das Budget der IT Servicekonsumenten und Freigabe im Rahmen des Budgetierungsprozesses
IT Forecast	Monatliche Vorschau zum Vergleich der realisierten Ergebnisse mit dem Budget und Erstellung einer Hochrechnung für die Folgeperioden
IT Kostenmonitoring	Erfassung, Zuordnung und Beobachtung der Kosten der IT Serviceerbringung
Rechnungslegung für IT Services	Ausstellen und Übermittlung von Rechnungen für die Servicebereitstellung an den Kunden gemäß Vereinbarung
IT Rentabilitätsanalyse	Analyse der Rentabilität der IT Services auf Basis der Umsatzerlöse und der damit verbundenen Kosten
IT Finanzreporting	Reporting über Plan-, Ist- und Vorschaudaten der Kosten und Erlöse der IT Services sowie möglicher Wirtschaftlichkeitsoptimierungen

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

2.2 Service Design

2.2.1 Service Design Koordination

Schnittstellen Service Design Koordination	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Organisation der Service Design Koordination	Koordination und Entwicklung der Ressourcen und Kompetenzen für das Design von Services
Planung des Service Designs	Detaillierte Planung der Servicedesignphase
Monitoring des Service Designs	Überwachung der Designphase mit Bewertung, ob das neue bzw. geänderte Service wirtschaftlich erbracht werden kann
Technisches und organisatorisches Service Design	Technische Spezifikation (Funktionalität, Verfügbarkeit, Kapazität) und technisches sowie organisatorisches Umsetzungskonzept für IT Services
Review des Service Designs	Prüfen des Service Design Packages auf Vollständigkeit und Anstoß der Implementierung

2.2.2 Service Level Management

Schnittstellen Service Level Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Organisation des Service Level Managements	Schaffen und Pflege der organisatorischen Regeln für das Service Level Management
Service Level Requirement	Definition der Anforderungen an das IT Service aus Geschäftssicht
Service Level Agreement	Definition der notwendigen Verträge (Operational Level Agreements, Lieferantenverträge, Service Level Agreement) für das IT Service
Servicefreigabe	Unterzeichnung aller Vertragswerke zur Freigabe des operativen Servicebetriebes
Service Level Review und Reporting	Überwachung der Einhaltung von Service Level Agreements und Reporting dazu

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

2.2.3 Capacity Management

Schnittstellen Capacity Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Prognose des Kapazitätsbedarfes	Prognose des Kapazitätsbedarfes aus Geschäftssicht sowie der historischen Konsumdaten der IT Services
Überwachung der Servicekapazitäten	Überwachen der Kapazitäten von Services und Infrastruktur, Einleitung von Maßnahmen zur Sicherstellung ausreichender Kapazitäten
Kapazitätsreporting	Information aller Bedarfsträger mit Informationen betreffend die Kapazität der IT Services und der IT Infrastruktur, deren Auslastung und Performance

2.2.4 Availability Management

Schnittstellen Availability Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Planung und Überwachung der Verfügbarkeit	Planung und Monitoring der aktuellen Verfügbarkeiten von IT Services und der IT Infrastruktur sowie Planung und Einleitung von Maßnahmen zur Sicherstellung vertragkonformer Verfügbarkeit und Designvorgaben dazu
Testen der Verfügbarkeit	Regelmäßige Überprüfung von Verfahren und Automatismen zur Verfügbarkeit, Ausfallsicherheit und zur Wiederherstellung nach Ausfällen
Verfügbarkeitsreporting	Information aller Bedarfsträger mit Informationen betreffend die Verfügbarkeit der IT Services und der IT Infrastruktur im Soll/Ist - Vergleich mit den Service Level Vereinbarungen

2.2.5 Risk Management

Schnittstellen Risk Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Risikoanalyse aus Geschäftssicht	Analyse der Kritikalität (speziell in Hinblick auf Wertschöpfung und Zeitverhalten) der Geschäftsprozesse, die von den IT Services bedient werden

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

Risikoanalyse aus IT Sicht	Analyse der Kritikalität aus Sicht der IT Organisation (Technologie und Personalressourcen)
Risikovermeidungsmaßnahmen	Maßnahmen zu erkannten Risiken inklusive Ablauf und Verantwortlichkeit
Risikomonitoring und Reporting	Management der Risikovermeidungsmaßnahmen (Überwachung, Korrekturmaßnahmen) sowie Berichterstattung dazu

2.2.6 Security Management

Schnittstellen Security Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Einführung von Sicherheitskontrollen	Festlegen und Umsetzen von organisatorischen und technischen Maßnahmen zur Sicherung der IT Organisation (IT Services, IT Infrastruktur, Daten) in Hinblick auf Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität
Validierung der IT Sicherheit	Regelmäßige Überprüfung der Wirksamkeit der IT Sicherheitsmaßnahmen und -einrichtungen
Sicherheitsrelevante Vorfälle	Erkennung und Abwehr von Verletzungen der IT Sicherheit
Sicherheitsreview und Reporting	Prüfung der Risikokonformität der IT Sicherheitsvorkehrungen sowie Reporting zum IT Sicherheitsmanagement

2.2.7 Service Continuity Management

Schnittstellen Service Continuity Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Notfallvorsorge	Planung und Umsetzung von Maßnahmen für den Katastrophenfall (Prävention, Wiederanlauf, Schadensminimierung)
Katastrophenübung	Training und Verifikation der Wirksamkeit für Katastrophenmaßnahmen
ITSCM Review und Reporting	Verifikation der Abstimmung der Katastrophenvorsorgeplanung mit der aktuellen Risikolage und Reporting zum Service Continuity Management

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

2.2.8 Supplier Management

Schnittstellen Supplier Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Organisation des Lieferantenmanagements	Bereitstellen von Richtlinien und Standards zur Beschaffung von Services und Produkten
Lieferantenevaluierung	Evaluierung und Auswahl neuer potenzieller Lieferanten
Errichtung von Lieferantenverträgen	Verhandeln und Unterzeichnen eines verbindlichen Vertrages mit einem Lieferanten
Bedarfsabwicklung	Bearbeitung, Prüfung und Freigabe von Bedarfsanforderungen für Waren und Dienstleistungen
Lieferantenauswahl	Bestimmung des geeigneten Lieferanten für den aktuellen Bedarf und Anstoß der Lieferantenevaluierung bei fehlendem geeigneten Lieferanten
Lebenszyklusmanagement von Lieferantenverträgen	Beurteilung der Relevanz von aktuellen Verträgen und Beendigung nicht mehr benötigter Verträge
Lieferantenreview und Reporting	Überwachung der Lieferantenqualität, Korrekturmaßnahmen und Auswahl alternativer Anbieter bei fortgesetzten Schwachstellen

2.2.9 Servicekatalogmanagement

Schnittstellen Servicekatalogmanagement	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Servicekatalogmanagement	Wartung und Pflege des Servicekataloges im Serviceportfolio sowie der Servicelandkarte

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

2.3 Service Transition

2.3.1 Transition Planning und Support

Schnittstellen Transition Planning und Support	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Projektsetup	Aufsetzen des Transitionprojektes, Planung der Ressourcen und Grobtermine, Risiko- und Umfeldbetrachtung
Projektplanung	Planung der Projektstruktur, Definition von Zielen und Ergebnissen des Projektes, detaillierte Zeit-, Meilenstein- und Ressourcenplanung
Projektüberwachung	Projektcontrolling und Durchführung von korrigierenden Maßnahmen bei Notwendigkeit
Transition Reporting	Projektberichterstattung und laufende Information der Betroffenen und Beteiligten

2.3.2 Change Management

Schnittstellen Change Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Organisation des Change Managements	Festlegen und Pflege der Regeln und Templates für das Change Management
Erfassung und Klassifizierung von Changes	Feststellung der Vollständigkeit und initialen Machbarkeit von Changes sowie deren Priorisierung
Bewertung von Changes	Freigeben oder Ablehnen von Changes bzw. Anstoss von Prioritätsmaßnahmen für dringende Changes
Changeplanung	Gesamthafte Planung der Umsetzung aller Changes im Lichte der gegenseitigen Abhängigkeiten und der verfügbaren Ressourcen
Change Review und Reporting	Abschließende Bewertung der umgesetzten Changes im Post Implementation Review und Reporting dazu

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

2.3.3 Changeevaluierung

Schnittstellen Changeevaluierung	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Changeevaluierung vor Planung	Bewerten von umfangreichen Changes vor Autorisierung der Planungsphase des Changes
Changeevaluierung vor Umsetzung	Bewerten von umfangreichen Changes vor Autorisierung der Umsetzungsphase des Changes
Changeevaluierung vor Rollout	Bewerten von umfangreichen Changes vor Autorisierung der Rolloutphase des Changes
Changeevaluierung nach Rollout	Bewerten von umfangreichen Changes nach der Rolloutphase des Changes

2.3.4 Release und Deployment Management

Schnittstellen Release und Deployment Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Organisation des Release und Deployment Managements	Festlegen und Pflegen von Regeln und organisatorischen Werkzeugen für das Ausrollen von Releases
Release Setup	Abwickeln aller internen und externen Maßnahmen zur Bereitstellung der Releasekomponenten
Ausrollung von Releases	Einbringung des Releases in die Produktivumgebung inklusive Dokumentation und Schulung
Anlaufsupport und Abschluss von Releases	Unterstützung der Go Life - Phase für Releases und Behebung von initialen Fehlern
Minor Releases	Vereinfachte Abwicklung von Releases mit geringfügigem und risikoarmem Änderungsinhalt

2.3.5 Servicevalidierung und Test

Schnittstellen Servicevalidierung und Test	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Festlegung der Testverfahren	Festlegen der Inhalte der Tests, der Testfälle und der Testbedingungen

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

Komponententests	Sicherstellen der anforderungskonformen Funktion der IT Servicekomponenten für das IT Service
Integrationstest	Sicherstellung der anforderungskonformen Funktion des IT Services im Zusammenspiel der IT Servicekomponenten
Abnahmetest	Abnahme des IT Services gegen die Spezifikationen des Service Level Agreements durch die IT Servicekonsumenten

2.3.6 Service Asset und Configuration Management

Schnittstellen Service Asset und Configuration Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Organisation des Service Asset und Configuration Managements	Festlegen und Implementieren der Regeln für den Umgang mit und die Strukturen des Configuration Management Systems
Configuration Management Audit und Reporting	Periodische Validierung der Inhalte des Configuration Management Systems und Reporting dazu

2.3.7 Anwendungsentwicklung und Customizing

Schnittstellen Anwendungsentwicklung und Customizing	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Anwendungsentwicklung und Customizing	Realisierung bzw. Anpassung von IT Anwendungen zur Bereitstellung der Funktionalitäten von IT Services

2.3.8 Lebenszyklusende von IT Services

Schnittstellen Ende des Servicelebenszyklus	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Ende des Servicelebenszyklus	Kontrollierte Beendigung des Lebenszyklus' von IT Services

2.3.9 Knowledge Management

Schnittstellen Knowledge Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
-------------------------------------	---

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

Knowledge Management

Koordiniertes Management des Know - Hows der IT
Organisation (Sammlung, Auffindbarkeit und
Zurverfügungstellung)

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

2.4 Service Operation

2.4.1 Event Management

Schnittstellen Event Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Organisation des Event Managements	Einrichtung und Pflege von Systemen bzw. Regeln zur Erkennung von Events
Event Monitoring	Erkennen und Filtern handlungserfordernder Events, sowie der Anstoß entsprechender Maßnahmen
Event Überwachung und Abschluss	Prüfung der Maßnahmen zum Event auf Wirksamkeit und Trendanalyse

2.4.2 Incident Management

Schnittstellen Incident Management	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Organisation des Incident Managements	Schaffen und Pflegen des Regelwerkes und der Werkzeuge für das Incident Management
Incidenterfassung	Erfassung, Kategorisierung und Dokumentation von Störungen und Service Requests sowie Anstoß der weiteren Bearbeitung bzw. Fehlerbehebung
Störungsbehebung First Level	Direkte Störungsbehebung soweit in der vereinbarten Lösungszeit durchführbar, sonst Übergabe an den Second Level Support
Störungsbehebung Second Level	Störungsbehebung durch Spezialisten des Second Level Supports in der vereinbarten Lösungszeit, bei Bedarf Beiziehung des den Third Level Support (externer IT Serviceprovider bzw. Systemlieferant)
Störungsüberwachung und Eskalation	Eskalation bei Bearbeitungsproblemen von Störungen
Major Incidents	Priorisierte Bearbeitung schwerwiegender Störungen (Major Incidents) und soweit notwendig, Einbindung des Problem Managements
Störungsabschluss und Auswertung	Sicherstellung der Wirksamkeit von Störungsbehebungen und formeller Abschluss

Inhalte der ITIL[®] 2011 Prozessbibliothek

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

Anwenderinformation
Information der Anwender über bekannte bzw. geplante Serviceunterbrechungen bzw. -beeinträchtigungen, Fortschrittsinformation zur Störungsbehebung sowie anderen Informationsbedarf

Incident Reporting
Berichterstattung und Zurverfügungstellung von Informationen über das Störungsgeschehen

2.4.3 Problem Management

Schnittstellen Problem Management
Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu

Problemerkassung
Dokumentieren und Kategorisieren bzw. Priorisieren von Problemen

Problemlösung
Feststellen und Beseitigen der Ursachen des Problems, soweit notwendig Bereitstellen von Workarounds

Problemüberwachung und Abschluss
Überwachung der Problemlösung und Dokumentation der Ursache und der Behebungsmaßnahmen

Review von Major Problems
Analyse und Definition von Vorbeugungsmaßnahmen gegen das Wiederauftreten für Major Problems

Problem Reporting
Berichterstattung und Zurverfügungstellung von Informationen über das Problemgeschehen

2.4.4 Access Management

Schnittstellen Access Management
Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu

Ein- und Austritt
Management der Versorgung von neuen Mitarbeitern mit IT Infrastruktur und Berechtigungen für IT Services bzw. Regelung der Datenverwendung und Stilllegung von Berechtigungen für IT Services beim Austritt

Management von Benutzerprofilen
Definition von standardisierten Benutzerprofilen für businesskonforme Benutzerrollen

Berechtigungsanforderung
Handhabung von Anträgen für Berechtigungen von IT Services

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

2.4.5 Service Request

Schnittstellen Service Request	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Serviceanforderung	Bearbeitung von allgemeinen Serviceanforderungen
Backup Recovery	Bearbeitung von Backuprückspielungen (dieser Prozess ist ein spezieller Fall des Service Request, der auf Grund seiner Kritikalität als eigener Prozess abgebildet wird)

2.4.6 Operations Control

Schnittstellen Operations Control	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
IT Betriebsmanagement	Steuern und Überwachen der Organisation des Betriebes der IT Services, IT Infrastruktur und der IT Facilities
Notfallmaßnahmen	Bearbeitung von Notfallsituationen

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

2.5 Continual Service Improvement

2.5.1 Servicereview

Schnittstellen Servicereview	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Servicereview	Periodische Überprüfung der IT Services auf wirtschaftliche und kundenorientierte Verbesserungsmöglichkeiten

2.5.2 Prozessmanagement

Schnittstellen Prozessmanagement	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Prozesskoordination	Koordination der Lebenszyklen der Prozesse des IT Service Managements und Sicherstellung der friktionsfreien Integration
Prozesscontrolling	Bewertung der Prozesse des IT Service Managements auf Basis der Prozesskennzahlen und Ableitung von Verbesserungsansätzen
Prozessreview	Regelmäßige Überprüfung der Prozesse des IT Service Managements auf Problemstellen und Einleitung notwendiger Maßnahmen daraus

2.5.3 Improvement Management und Reporting

Schnittstellen Improvement Management und Reporting	Integration mit anderen ITIL® - Prozessgruppen und Hauptinformationsflüsse dazu
Planung von Maßnahmen zur Verbesserung	Planung der Verbesserungsmaßnahmen unter Berücksichtigung von gegenseitigen Abhängigkeiten
Management der Maßnahmen zur Verbesserung	Umsetzung von Initiativen zur Realisierung erkannter Optimierungspotenziale
Improvement Reporting	Zusammenfassendes Reporting über alle Maßnahmen zur Verbesserung

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

3 Rollen

Über das Signavio - Glossar sind für sämtliche Prozesse und Prozessschritte die zugehörigen verantwortlichen Rollen inklusive deren detaillierter Beschreibung dokumentiert.

4 Dokumente

Über das Signavio - Glossar sind für sämtliche Prozesse die relevanten Prozessdokumente inklusive deren detaillierter Beschreibung dokumentiert.

5 Key Performance Indicators

Im Verzeichnis „Dokumente verlinkt“ befinden sich Vorschläge für KPIs für die wesentlichen Prozessgruppen.

Inhalte der ITIL® 2011 Prozessbibliothek

6 Checklisten für Einführung und Betrieb

Die Checklisten sind mit Glossareinträgen und gegebenenfalls auch mit Prozessschritten (wo angebracht) verlinkt.

- Checkliste Change Advisory Board Agenda
- Checkliste Change Record
- Checkliste Changeklassifikation
- Checkliste Configuration Management System
- Checkliste Configuration Management System Audit
- Checkliste CSI Register
- Checkliste Finanzanalyse
- Checkliste Forward Schedule of Change
- Checkliste Incident Erstanalyse
- Checkliste Incident Management Report
- Checkliste Incident Record
- Checkliste Incidentabschluss
- Checkliste Incident Eskalation
- Checkliste Incidentpriorität
- Checkliste IT Risikoanalyse
- Checkliste IT Service Continuity Plan
- Checkliste IT Service Continuity Report
- Checkliste Kapazitätsplanung
- Checkliste Kapazitätsprognose
- Checkliste Kapazitätsreporting
- Checkliste Notfallplan
- Checkliste Operational Level Agreement
- Checkliste Post Implementation Review
- Checkliste Problem Management Report
- Checkliste Problem Record
- Checkliste Problemabschluss
- Checkliste Problempriorität
- Checkliste Protokoll Katastrophenübung
- Checkliste Release Plan
- Checkliste Request for Change
- Checkliste Service Design Package
- Checkliste Service Evaluation Report
- Checkliste Service Level Agreement
- Checkliste Service Level Agreement Review
- Checkliste Service Level Report
- Checkliste Service Level Requirement
- Checkliste Servicekatalog
- Checkliste Serviceportfolio

Inhalte der ITIL[®] 2011 Prozessbibliothek

- Checkliste Servicespezifikation
- Checkliste Underpinning Contract
- Checkliste Verfügbarkeitsplanung
- Checkliste Verfügbarkeitsreporting