

IT Service Management-Prozesse des Service Desk

- Konzept -

Inhaltsverzeichnis

Prüfung und Freigabe	2
Änderungshistorie.....	3
Dokumentensteuerung und Verteilerkreis	4
1 Begriffe	7
2 Service Desk - Single Point of Contact (SPoC).....	7
2.1 Allgemeines	7
2.2 Impuls.....	8
2.3 Ziel	8
2.4 Aufgaben des Service Desk	8
2.5 Nutzen des Service Desk.....	8
3 Monitoring und Event Management	10
3.1 Allgemeines	10
3.2 Ziel	10
3.3 Impuls.....	10
3.4 Aufgaben.....	10
3.5 Nutzen.....	11
4 Incident Management	12
4.1 Allgemeines	12
4.2 Impuls.....	12
4.3 Ziel	12
4.4 Aufgaben.....	12
4.5 Nutzen.....	13
5 Problem Management	14
5.1 Allgemeines	14
5.2 Impuls.....	14
5.3 Ziel	14
5.4 Aufgaben.....	14
5.5 Nutzen.....	14
6 Change Management	15
6.1 Allgemeines	15
6.2 Ziel	15
6.3 Impuls.....	15
6.4 Aufgaben.....	15
6.5 Nutzen.....	15
7 Release and Deployment Management	16
7.1 Allgemeines	16
7.2 Ziel	16
7.3 Impuls.....	16
7.4 Aufgaben.....	16

7.5 Nutzen.....	16
8 Rollen des IT Service Managements	18
8.1 Kunde.....	18
8.2 Service-Anwender (User).....	18
8.3 Service Owner (Serviceverantwortlicher)	18
8.4 Process Owner	18
8.5 Service Manager.....	19
8.6 Process Manager.....	19
8.7 1st Level Support.....	19
8.8 2nd Level Support.....	19
8.9 3rd Level Support.....	19
8.10 Incident Manager	20
8.11 Major Incident Team	20
8.12 Problem Manager	20
8.13 Change Advisory Board (CAB)	20
8.14 Change Manager	20
8.15 Emergency Change Advisory Board (ECAB)	21
8.16 Project Manager.....	21
8.17 Release Manager.....	21
8.18 Test Manager.....	21
9 Referenzierte Dokumente.....	22

Bitte dieses Dokument an Ihre Organisation anpassen