

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

## VORFALLMANAGEMENT-PROZESS

**Commented [20A2]:** Wenn Sie mehr über Incident Management erfahren möchten, siehe <https://advisera.com/20000academy/blog/2013/05/21/incident-management-iti-solid-foundations-operational-processes/>

Code:	
Version:	
Datum der Version:	
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Vertraulichkeitsstufe:	

**Commented [20A3]:** 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

<b>1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER .....</b>	<b>3</b>
<b>2. REFERENZDOKUMENTE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. PROZESSÜBERSICHT .....</b>	<b>3</b>
<b>4. VERFAHREN.....</b>	<b>3</b>
4.1. VORFALLAUFEICHNUNG.....	3
4.2. PRIORISIERUNG VON VORFÄLLEN .....	4
4.3. VORFÄLLE-KLASSIFIZIERUNG .....	5
4.4. ESKALATION .....	6
4.4.1. Funktionale Eskalation .....	6
4.4.2. Hierarchische Eskalation .....	6
4.5. LÖSUNG .....	7
4.6. MAJOR INCIDENT .....	7
<b>5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN .....</b>	<b>8</b>
5.1. VORFALLMANAGER.....	8
5.2. FIRST-LINE ANALYTIKER (1ST LEVEL).....	8
5.3. SECOND-LINE-ANALYTIKER (2ND LEVEL).....	8
<b>6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG.....</b>	<b>8</b>
<b>7. VERWALTUNG DER DATENSÄTZE, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN .....</b>	<b>9</b>
<b>8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT .....</b>	<b>9</b>
<b>9. ANHÄNGE .....</b>	<b>10</b>

## 1. Zweck, Umfang und Anwender

Das Ziel dieses Dokuments ist, den Zweck, den Umfang, die Prinzipien und die Aktivitäten des Vorfalldmanagement-Prozesses zu definieren.

Dieses Dokument wird auf alle Prozesse und Aktivitäten im SMS angewandt.

Anwender dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation], sowie alle externen Parteien, die eine Rolle im SMS haben.

**Commented [20A4]:** Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens an.

## 2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 7.5.4.e), 8.6.1.
- Änderungsmanagement-Prozess
- Problemmanagement-Prozess
- Konfigurationsmanagement-Prozess
- Release und Deployment Management-Prozess
- Informationssicherheit-Management-Prozess
- Service Level Management-Prozess

**Commented [20A5]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation Toolkit-Ordner „09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse / 09.1\_Änderungsmanagement“.

**Commented [20A6]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation Toolkit-Ordner "10\_Resolution\_Fulfilment\_Prozesse / 10.3\_Problem\_Management".

**Commented [20A7]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation Toolkit-Ordner "06\_Service\_Portfolio\_Prozesse / 06.3\_Konfigurationsmanagement".

**Commented [20A8]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation Toolkit-Ordner "09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse / 09.3\_Release\_und\_Deployment".

**Commented [20A9]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation Toolkit-Ordner "11\_Service\_Gewährleistungsprozesse / 11.3\_Informationssicherheits\_Management".

## 3. Prozessübersicht

Der Zweck des Vorfalldmanagement-Prozesses ist, IT-Services so rasch als möglich wiederherzustellen, die Auswirkungen auf den Business-Betrieb zu minimieren und sicherzustellen, dass vereinbarte Service-Levels (innerhalb der Service Levelvereinbarung) eingehalten werden.

Der Umfang des Vorfalldmanagement-Prozesses umfasst alle Vorfälle der betrieblichen Services, die in der Liste der Services enthalten sind, sowie Vorfälle in Bezug auf Informationssicherheit.

Die Ziele des Vorfalldmanagement-Prozesses sind die Folgenden:

- Die Kundenzufriedenheit mit den bereitgestellten Services durch ein effizientes Vorfalldmanagement zu steigern.
- Standardisierte Verfahren zur Lösung von Vorfällen einführen und zu managen.

**Commented [20A10]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation Toolkit-Ordner "07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse / 07.2\_Service\_Level\_Management".

**Commented [20A11]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation Toolkit-Ordner "04\_SMS\_Plan".

**Commented [20A12]:**

## 4. Verfahren

Lösung durchgeführt wird, jede Aktion geloggt wird, d.h. die Vorfalld-Aufzeichnung aktualisiert wird, so dass ein kompletter Verlauf der Lösung verfügbar ist.

**Commented [20A13]:**

### 4.1. Vorfalldaufzeichnung

[Name der Organisation]

Vorfälle können aufgezeichnet werden durch:

a) Anwender

- E-Mail [E-Mail-Adresse]
- Telefon:
  - während vereinbarter Servicezeiten (innerhalb des SLA): [Telefonnummer]
  - außerhalb vereinbarter Servicezeiten (innerhalb der SLA): [Telefonnummer]

b) Event-Tool: [Tool-Name einfügen]

Obligatorische Daten, die aufgezeichnet werden müssen, sind:

- Vorfall-Nummer – [automatisch bereitgestellt]
- Name des Anforderers / Abteilung / Standort
- Name des Anwenders / Abteilung / Standort (wenn unterschiedlich von jenem des Anforderers)

#### 4.2. Priorisierung von Vorfällen

Der First-Line Analytiker ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass jeder Vorfall priorisiert wird. Die Priorität setzt sich zusammen aus Auswirkung und Dringlichkeit, hat 5 Stufen und wird auf Basis der folgenden Tabelle codiert:

Auswirkung	Dringlichkeit	Priorität
1	1	1
2	1	2
3	1	3
4	1	4
5	1	5
1	2	6
2	2	7
3	2	8
4	2	9
5	2	10
1	3	11
2	3	12
3	3	13
4	3	14
5	3	15
1	4	16
2	4	17
3	4	18
4	4	19
5	4	20
1	5	21
2	5	22
3	5	23
4	5	24
5	5	25

Die Lösungszeit von einem Vorfall ist von seinem Prioritätscode abhängig und wird wie folgt kalkuliert:

Prioritätscode	Lösungszeit
1	15 Minuten
2	30 Minuten
3	1 Stunde
4	2 Stunden
5	4 Stunden
6	8 Stunden
7	16 Stunden
8	24 Stunden
9	48 Stunden
10	72 Stunden
11	120 Stunden
12	168 Stunden
13	240 Stunden
14	336 Stunden
15	480 Stunden
16	720 Stunden
17	1008 Stunden
18	1440 Stunden
19	2160 Stunden
20	3360 Stunden
21	5040 Stunden
22	7200 Stunden
23	10080 Stunden
24	15120 Stunden
25	22400 Stunden

Auswirkung – Business-Auswirkung, die ein Incident oder Service Request verursacht:

**Commented [20A14]:** Fügen Sie den Namen des Vorfallmanagement-Tools ein.

**Commented [20A15]:** Tragen Sie den Namen des Incident Management-Tools ein.

**Commented [20A16]:** Löschen Sie diese Option, wenn Ihr Unternehmen kein Tool zum Protokollieren von Vorfällen verwendet.

**Commented [20A17]:**

**Commented [20A18]:** Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, an die die E-Mail beim Öffnen eines Vorfalls gesendet werden soll.

**Commented [20A19]:** Geben Sie die Telefonnummer in einem geeigneten Format ein, an die ein Vorfall während der vereinbarten Servicezeiten gemeldet werden kann.

**Commented [20A20]:** Geben Sie die Telefonnummer in einem geeigneten Format ein, an die ein Vorfall außerhalb der vereinbarten Servicezeiten gemeldet werden kann.

**Commented [20A21]:**

**Commented [20A22]:**

**Commented [20A23]:** Löschen, wenn dies nicht zutrifft.

**Commented [20A24]:** Dies sind Daten, die immer benötigt

**Commented [20A25]:** Dies ist nur eine Empfehlung; Sie können die Prioritätsstufen an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A26]:**

Commented [20A27]:

Commented [20A28]:

Dringlichkeit – wie schnell das Business eine Lösung benötigt:

Hoch	Mittel	Niedrig
Sofort – kein Workaround verfügbar	mittelfristig – teilweise Workaround vorhanden	langfristig – guter Workaround vorhanden

Commented [20A29]: Dies ist ein Beispiel. Ändern für jeweiligen Service, einfügen in SLA/OLA/UC und an Support-Personal kommunizieren.

Wichtiges Thema: ...

Commented [20A30]: Wählen Sie dasjenige aus, das Ihren Unternehmenspraktiken entspricht.

Commented [20A31]:

### 4.3. Vorfälle-Klassifizierung

Nach der Priorisierung werden Vorfälle klassifiziert. Das Service Desk-Personal klassifiziert Vorfälle, die über Telefon ausgelöst wurden. Service Desk-Mitarbeiter überprüfen die Klassifizierung von Vorfällen, die über andere Medien geöffnet wurden, und können diese Vorfälle bei Bedarf klassifizieren.

Commented [20A32]: Löschen Sie diesen Abschnitt, wenn die Priorität unter keinen Umständen geändert werden kann.

Commented [20A33]: Ändern entsprechend Ihrer Organisationspraxis.

Vorfälle werden in eine der folgenden Klassifikationen eingestuft:

- Software
  - Office Automation
  - Internet Explorer
  - Word
  - Excel
- Infrastruktur
  - Netzwerkverbindung
  - Netzwerkgeräte

Commented [20A34]: Ändern, wenn nötig. Beispiele dafür, wer die Kategorie ändern kann, sind: 1st Level-Techniker, Service Manager, Service Desk Manager...etc.

Commented [20A35]:

Der Änderungsmanager ist dafür verantwortlich, zu entscheiden, welche Änderungen über den Vorfallmanagement-Prozess gehandhabt werden.

#### 4.4. Eskalation

Um die Vorfälle so schnell wie möglich zu beheben und / oder die für die Eskalation erforderliche Zeit zu sparen, werden vorhandene Informationen und Kenntnisse zum Abgleichen von Vorfällen verwendet. Daher haben alle Mitarbeiter, denen im Vorfallmanagement-Prozess Rollen zugewiesen wurden, Zugriff auf die folgenden Ressourcen und verwenden diese:

- Bekannte Fehler
- Informationen zur Problemlösung aus dem Problem Record
- Konfigurationsmanagement Datenbank (CMDB)
- Release und Deployment-Planung

Der First Line Analytiker ist verantwortlich für die Eigentümerschaft der Vorfälle während des Eskalationsverfahrens. Dazu gehören die Verfolgung des Fortschritts, die laufende Information der Kunden über deren gemeldeten Vorfall und das Abschließen.

##### 4.4.1. Funktionale Eskalation

Die funktionale Eskalation wird ausgelöst durch [Stellenbezeichnung] / [Tool-Name]-Tool. Die funktionale Eskalation eines Vorfalls ist eine Eskalation an eine Spezialisten-Gruppe. Das OLA

##### 4.4.2. Hierarchische Eskalation

Die hierarchische Eskalation wird ausgelöst durch [Stellenbezeichnung] / [Tool-Name]-Tool. Eine hierarchische Eskalation wird in folgenden Situationen verwendet:

- Für hochpriorisierte Vorfälle – der Vorfall- und Service Level Manager wird über solche Vorfälle informiert.

Der Mitarbeiter, der die Eskalation durchführt, ist dafür verantwortlich, solche Eskalationen zu handhaben und den Vorfall-Manager zu informieren.

Wenn dies im SLA vereinbart wurde, informiert der Vorfall- Manager den Service Level Manager, wenn sich ein Vorfall 90% der Ziellösungszeit nähert und wenn offensichtlich ist, dass das SLA nicht eingehalten werden kann. Der Service Level Manager muss den Kunden über den SLA-Verstoß informieren.

**Commented [20A36]:**  
[Redacted comment]

**Commented [20A37]:**  
[Redacted comment]

**Commented [20A38]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „10\_Resolution\_Fulfilment\_Prozesse / 10.3\_Problem\_Management“.

**Commented [20A39]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „10\_Resolution\_Fulfilment\_Prozesse / 10.3\_Problem\_Management“.

**Commented [20A40]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "06\_Service\_Portfolio\_Prozesse/ 06.3\_Konfigurationsmanagement".

**Commented [20A41]:** Dies sind nur Beispiele; Sie können einige löschen oder zusätzliche Ressourcen entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken hinzufügen.

**Commented [20A42]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse/ 09.3\_Release\_und\_Deployment".

**Commented [20A43]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: Vorfall-Manager, 1st Line Analyst usw.

**Commented [20A44]:**  
[Redacted comment]

**Commented [20A45]:** Löschen Sie Unnötiges. Beispiel einer Rolle, die Incidents und Service Requests eskaliert: Incident und Service Request-Beauftragter, Incident und Service Request-Manager, Service Level-Manager.

**Commented [20A46]:** Ändern, wenn nötig.

**Commented [20A47]:**  
[Redacted comment]

**Commented [20A48]:** Passen Sie dies Ihren eigenen Anforderungen an. Dies sollte in SLA definiert werden.

#### 4.5. Lösung

Der Vorfalldmanager stellt sicher, dass die Lösung eines Vorfalles innerhalb der vereinbarten Lösungszeit, wie im **Service Level Agreement** definiert, erfolgt. Der Vorfalldmanager ist für die Koordinierung aller Aktivitäten, insbesondere jener, die mehr al seine Support-Gruppe involvieren, verantwortlich.

[Redacted text]

Nach erfolgreicher Lösung übergibt die **Lösungsgruppe** den Vorfall zurück an **den First Level Analytiker** zur Schließung.

Der First Line Analytiker überprüft, ob der Vorfall vollkommen gelöst ist und ob die Anwender zufrieden und bereit sind, zuzustimmen, dass der Vorfall geschlossen werden kann.

[Redacted text]

Werden Vorfälle als Informationssicherheitsvorfälle klassifiziert, ist der Informationssicherheitsmanager nach Behebung der Vorfälle , für Folgendes verantwortlich:

- **Art, Ausmaß und Auswirkung der Informationssicherheitsvorfälle zu analysieren,**
- **über den Vorfall an den Service Level Manager Bericht zu erstatten.**

[Redacted text]

#### 4.6. Major Incident

Major Incidents sind Incidents mit größerer Auswirkung, was zu signifikanten Störungen der Services führt und spezielle Aufmerksamkeit erfordert, um diese zu lösen. Major Incidents sind kundenspezifische, werden auf Kundenbasis definiert und sind ein obligatorischer Teil des SLAs. Der Vorfalldmanager ist verantwortlich für:

- Bericht an **[Stellenbezeichnung]**
- Definition eines Major Incident-Verfahrens (als Teil des SLAs), die folgendes umfassen sollte:
  - **Erklärung** des Major Incidents
  - **Management**, d.h. Handhabung von Major Incidents

[Redacted text]

- Das Format, den Zeitablauf und die Teilnehmer eines Major Incident-Reviews.

Der Business Relationship Manager ist dafür verantwortlich, den Fortschritt, die Aktivitäten und Ergebnisse an den Kunden zu kommunizieren, wie sie im Major Incident-Bericht dokumentiert sind.

**Commented [20A49]:** Wenn Sie mehr über Incident-Lösung und Schließung erfahren möchten, siehe <https://advisera.com/20000academy/knowledgebase/incident-resolution-closure-waiting-fat-lady-sing/>

**Commented [20A50]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation Toolkit-Ordner "07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse/07.2\_Service\_Level\_Management".

**Commented [20A51]:**

**Commented [20A52]:** Ändern, wenn nötig. Beispiel: Incident Manager, Resolving Group Manager...etc.

**Commented [20A53]:** Der First-Line Analytiker ist für den gesamten Lebenszyklus eines Vorfalles verantwortlich.

**Commented [20A54]:** Wählen Sie dasjenige aus, das Ihren Unternehmenspraktiken entspricht.

**Commented [20A55]:**

**Commented [20A56]:**

**Commented [20A57]:**

**Commented [20A58]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung vom Top-Management gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

**Commented [20A59]:** Ein eindeutiger Auslöse, wann das Major Incident-Verfahren zu starten ist, muss definiert werden.

**Commented [20A60]:**

## 5. Rollen und Verantwortlichkeiten

### 5.1. Vorfalldmanager

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Vorfalldmanagers zu.

Verantwortlichkeiten des Vorfalldmanagers sind:

- Gesamtverantwortung für die Durchführung aller Aktivitäten im Rahmen des Vorfalldmanagements.
- Koordinierung mit anderen Service Management-Rollen.
- Plant und verwaltet die erforderlichen Tools für die Unterstützung des Vorfalldmanagement-Prozesses.
- Verantwortlich für Berichterstellung und Informationsmanagement.
- Lenkt die Arbeit des Vorfalld-Personals.

**Commented [20A61]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

### 5.2. First-Line Analytiker (1st Level)

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des First-Line-Analytikers zu.

Verantwortlichkeiten des First-Line-Analytikers:

- Incident-Aufzeichnung
- Incident-Klassifizierung, -Priorisierung und -Eskalation.
- Lösung und Wiederherstellung von Incidents.
- Überwachung des Status und des Fortschritts zugewiesener Incidents.

**Commented [20A62]:**

**Commented [20A63]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

**Commented [20A64]:** Üblicherweise ist der First-Line Analytiker ein Mitarbeiter des Service Desk.

**Commented [20A65]:** Löschen, wenn das nur vom Service Desk gemacht wird.

### 5.3. Second-Line-Analytiker (2nd Level)

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Second-Line-Analytikers zu.

Verantwortlichkeiten des Second-Line-Analytikers:

- Identifizierung von Second-Line-Analytischen Rollen
- Identifizierung von Second-Line-Analytischen Rollen
- Identifizierung von Second-Line-Analytischen Rollen

**Commented [20A66]:**

**Commented [20A67]:** Wenn 3rd Line oder nth Line bestehen, beschreiben Sie dies hier. Beispiel: 3rd Line kann die interne SW-Entwicklung oder ein Anbieter sein.

**Commented [20A68]:**

## 6. Messung und Berichterstattung

Der Vorfalldmanager ist verantwortlich für:



[Name der Organisation]

- Definition und Bewertung [jährlich] der kritischen Erfolgsfaktoren (CSFs), die die im SMS-Plan definierten aktuellen SMS-Ziele und die entsprechenden Leistungskennzahlen (KPIs) unterstützen, mit denen der Fortschritt bei der Erreichung der CSFs überwacht werden kann.
- Dokumentierung der ausgewählten CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen.
- Sicherstellung, dass die Messungen gemäß der definierten Häufigkeit durchgeführt werden und Dokumentierung des Ergebnisses in der Matrix der Prozessmessungen.

**Commented [20A69]:** Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A70]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13\_Managementbewertung“.

**Commented [20A71]:**

**Commented [20A72]:**

**Commented [20A73]:**

**Commented [20A74]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13\_Managementbewertung“.

Immer wenn die SMS-Ziele im SMS-Plan aktualisiert werden, bewertet und aktualisiert der Vorfalmanager die CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen, um die neuen Ziele widerzuspiegeln.

## 7. Verwaltung der Datensätze, die aufgrund dieses Dokuments aufbewahrt werden

Name des Records	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Zugriffskontrollen für die Sicherheit der Records	Aufbewahrungsdauer
Vorfall-Aufzeichnung (in elektronischer Form)	[Tool-Name]	Vorfalmanager	1st Level und 2nd Level sind berechtigt, Ergänzungen/Änderungen des Records vorzunehmen.	Incident Records werden für immer aufbewahrt.
Major Incident Bericht	[Tool-Name]	Vorfalmanager	Vorfalmanager	Major Vorfall-Records werden für immer aufbewahrt.
Berichte	[Tool-Name]	Vorfalmanager	Vorfalmanager	Berichte werden aufbewahrt für [3 Jahre].

**Commented [20A75]:** Ändern, wenn nötig.

**Commented [20A76]:** Bei Bedarf ändern

**Commented [20A77]:** Bei Bedarf ändern

**Commented [20A78]:** Ändern, wenn nötig.

**Commented [20A79]:** Passen Sie die Häufigkeit an Ihre Unternehmenspraktiken an.

## 8. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Eigentümer dieses Dokuments ist der Vorfalmanager, der das Dokument überprüfen und, wenn nötig, zumindest einmal pro Jahr aktualisieren muss.

**Commented [20A80]:** Dies ist nur eine Empfehlung; Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

[Name der Organisation]

---

## 9. Anhänge

- Anhang 1 – Vorfall-Aufzeichnung
- Anhang 2 – Major Incident Bericht

[Stellenbezeichnung]  
[Name]

[Unterschrift]

**Commented [20A81]:** Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen