

## Prozesslandkarten. Anforderungskataloge. Pflichtenhefte und Projektdokumentationen



**Gesamtkatalog**  
**Stand Juni 2012**  
**EURO-Preise**

## **Wir erarbeiten seit Jahren für unsere Kunden (IT-Abteilungen und Beratungshäuser)**

- Kontrollinstrumente und Check Lists (Control-Kits)
- Roadmaps für die Prozess-Umsetzung
- Anforderungskataloge für die Technologiebeschaffung (Supply Chain, Sourcing und ITSM)
- Gebrauchsfertige Pflichtenhefte und Auswertungsinstrumente
- Projektstrukturpläne für die Projektumsetzung
- Assessments zur Standortbestimmung im Prozessmanagement
- Prozesslandkarten und detaillierte Prozess-Beschreibungen aus dem Bereich der Supply Chain Operations und dem Servicemanagement
- Die dazugehörigen Projekt-Fertigbausätze von der Vorbereitung bis zur Einführung
  
- Trainings:
  - ITILv3—inklusive Zertifikat
  - Sourcing Governance—inklusive Zertifikat
  - Technologiebeschaffung
  - Lieferanten- und Vertragsmanagement

### **Diese Unterlagen stammen aus folgenden Quellen:**

- Eigenen Beratungsprojekten
  - Einführung von Supply Chain Prozessen, Lieferantenmanagement und Assessments, Aufbau und Verbesserung von Supply-Chains im Dienstleistungsbereich
  - Einführung von IT-Servicemanagement-Prozessen und ITSM-Software
  - Einführung von IT-Security- und Continuity-Systemen
  - Einführung von Contractmanagement im IT-Dienstleistungsmanagement
  - Einführung von ISO 9001:2008 und interne Kontrollsysteme

### **Methodisch stützen wir uns auf:**

- ISO 20000
- ISO 27001:2005
- Supply Chain Operations Reference (SCOR)
- ITIL
- COSO



## Service-Control-Kits für IT-Manager— Prozessbilder und Briefing-Dokumente

### Strategie

- Template Technologie-Strategie
- Template Service-Strategie Informatik
- Domainbeschreibung Strategische Führungsaufgaben in der IT
- Servicekatalog Beispiel xls

**EUR 300.—**

### Sourcing— Beschaffung

- Domainbeschreibung Sourcing in der IT
- Template einer Sourcing-Strategie
- Vorlage zur Prozessdokumentation für Sourcing- und Beschaffungsprozesse in der IT
- Zugehörige Prozessdiagramme

**EUR 300.—**

### Service planung

- Template Verfügbarkeitsplan
- Template Kapazitätsplan
- Domainbeschreibung Service-Einführung in der IT
- Prozessdiagramme

**EUR 300.—**

### Service- Ein- und Überfüh- rung

- Domainbeschreibung Service-Einführung in der IT
- Prozessdiagramme
- Transition Planning und Support
- Servicevalidation und Testing
- Release-Management
- Change-Management
- Knowledge-Management
- Konfigurationsmanagement

**EUR 300.—**

### Service betrieb

- Domainbeschreibung Service-Betrieb in der IT
- Prozessdiagramme
- Incidentmanagement
- Problem-Management
- Requestmanagement
- Eventmanagement
- Access-Management

**EUR 300.—**

Bestellung: [www.4whatitis.ch](http://www.4whatitis.ch) — Shop



## Roadmaps—Pflichtenhefte— Anforderungskataloge

Cloud-Computing-Roadmap	<b>EUR 24.90</b>
Enterprise Protection Roadmap	<b>EUR 24.90</b>
Prozess-Monitoring-Roadmap	<b>EUR 24.90</b>
Service-Strategie-Roadmap	<b>EUR 200.--</b>
Service-Design-Roadmap	<b>EUR 200.--</b>
Service-Transition-Roadmap	<b>EUR 200.--</b>
Service-Operations-Roadmap	<b>EUR 200.--</b>
Supplier-Relationship-Roadmap	<b>EUR 200.--</b>
Service-Quality-Management-Roadmap	<b>EUR 120.—</b>
Servicekatalog—Muster (Excel)	<b>EUR 133.20</b>
CMDB—Spezifikation (Excel)	<b>EUR 200.--</b>
Transition Plan—Template	<b>EUR 200.--</b>
Pflichtenheft Servicedesk-System	<b>EUR 284.--</b>
Pflichtenheft Asset-Discovery und Software Deployment	<b>EUR 284.--</b>
Pflichtenheft Monitoring-System	<b>EUR 284.--</b>
Pflichtenheft Dokumentenmanagement -System	<b>EUR 284.--</b>
Pflichtenheft Workflow-System für QM-Zwecke	<b>EUR 284.--</b>
Auswertungskatalog Servicedesk- System	<b>EUR 300.--</b>
Auswertungskatalog Monitoring System	<b>EUR 300.--</b>
Auswertungskatalog Asset-Discovery- und Software-Deployment	<b>EUR 300.--</b>
Testbook für Service- und Systemeinführungen	<b>EUR 300.--</b>
Notfallhandbuch für die TI	<b>EUR 990.—</b>
Security-Handbuch für die IT	<b>EUR 990.—</b>



## Standortbestimmungen—Interne Audits

Demand-Management	<b>EUR 33.20</b>
Service-Portfolio-Management	<b>EUR 33.20</b>
Financial Management in der IT	<b>EUR 33.20</b>
Servicekatalogmanagement	<b>EUR 33.20</b>
Servicelevel-Management	<b>EUR 33.20</b>
Availability-Management	<b>EUR 33.20</b>
Capacity-Management	<b>EUR 33.20</b>
Security-Management	<b>EUR 33.20</b>
Continuity-Management	<b>EUR 33.20</b>
Supplier- und Contractmanagement	<b>EUR 33.20</b>
Service-Transition Planning und Support	<b>EUR 33.20</b>
Service Validation- und Testmanagement	<b>EUR 33.20</b>
Change-Management	<b>EUR 33.20</b>
Release- und Deployment-Management	<b>EUR 33.20</b>
Konfigurationsmanagement	<b>EUR 33.20</b>
Evaluations-Prozesse	<b>EUR 33.20</b>
Knowledge-Management	<b>EUR 33.20</b>
Incident-Management (Störfall)	<b>EUR 33.20</b>
Event-Management	<b>EUR 33.20</b>
Request-Management	<b>EUR 33.20</b>
Access-Management	<b>EUR 33.20</b>
Lizenzmanagement	<b>EUR 33.20</b>
Problem-Management	<b>EUR 33.20</b>
Business-Relationship-Management (Kundenzufriedenheit. Beschwerden. Anfragen etc.)	<b>EUR 33.20</b>
Servicelevel-Reporting	<b>EUR 33.20</b>



## ISO-konforme Prozessbeschreibungen

Demand-Management	<b>EUR 49.80</b>
Service-Portfolio-Management	<b>EUR 49.80</b>
Financial Management in der IT	<b>EUR 49.80</b>
Servicekatalogmanagement	<b>EUR 49.80</b>
Servicelevel-Management	<b>EUR 49.80</b>
Availability-Management	<b>EUR 49.80</b>
Capacity-Management	<b>EUR 49.80</b>
Security-Management	<b>EUR 49.80</b>
Continuity-Management	<b>EUR 49.80</b>
Supplier- und Contractmanagement	<b>EUR 49.80</b>
Service-Transition Planning und Support	<b>EUR 49.80</b>
Service Validation- und Testmanagement	<b>EUR 49.80</b>
Change-Management	<b>EUR 49.80</b>
Release- und Deployment-Management	<b>EUR 49.80</b>
Konfigurationsmanagement	<b>EUR 49.80</b>
Evaluations-Prozesse	<b>EUR 49.80</b>
Knowledge-Management	<b>EUR 49.80</b>
Incident-Management (Störfall)	<b>EUR 49.80</b>
Event-Management	<b>EUR 49.80</b>
Request-Management	<b>EUR 49.80</b>
Access-Management	<b>EUR 49.80</b>
Lizenzmanagement	<b>EUR 49.80</b>
Problem-Management	<b>EUR 49.80</b>
Business-Relationship-Management (Kundenzufriedenheit. Beschwerden. Anfragen etc.)	<b>EUR 49.80</b>
Servicelevel-Reporting	<b>EUR 49.80</b>



## Process Maps

Strategy Management	<b>EUR 33.20</b>
Demand-Management	<b>EUR 33.20</b>
Service-Portfolio-Management	<b>EUR 33.20</b>
Financial Management in der IT	<b>EUR 33.20</b>
Servicekatalogmanagement	<b>EUR 33.20</b>
Servicelevel-Management	<b>EUR 33.20</b>
Availability-Management	<b>EUR 33.20</b>
Capacity-Management	<b>EUR 33.20</b>
Security-Management	<b>EUR 33.20</b>
Continuity-Management	<b>EUR 33.20</b>
Supplier- und Contractmanagement	<b>EUR 33.20</b>
Service-Transition Planning und Support	<b>EUR 33.20</b>
Service Validation- und Testmanagement	<b>EUR 33.20</b>
Change-Management	<b>EUR 33.20</b>
Release- und Deployment-Management	<b>EUR 33.20</b>
Konfigurationsmanagement	<b>EUR 33.20</b>
Evaluations-Prozesse	<b>EUR 33.20</b>
Knowledge-Management	<b>EUR 33.20</b>
Incident-Management (Störfall)	<b>EUR 33.20</b>
Event-Management	<b>EUR 33.20</b>
Request-Management	<b>EUR 33.20</b>
Access-Management	<b>EUR 33.20</b>
Lizenzmanagement	<b>EUR 33.20</b>
Problem-Management	<b>EUR 33.20</b>
Business-Relationship-Management (Kundenzufriedenheit. Beschwerden. Anfragen etc.)	<b>EUR 33.20</b>
Servicelevel-Reporting	<b>EUR 33.20</b>
Design Coordination	<b>EUR 33.20</b>



## Fertig-Bausätze optional 1 Tag Training

<b>Fertigbausätze Projektmanagement Grundlagen</b> Aktivitätenplanung Einführung Gesamt-Konzept Realisierungskonzept Voranalyse Change-Request Change-Liste Ergebnisstrukturplan Kommunikationsplan To-do-Liste Projektauftrag Projektentscheide Besprechungsprotokolle Projektplan Projekthistorie Projektstatusbericht Projektvereinbarung mit externem Dienstleister Projekt-Verpflichtungserklärung	<b>EUR 120.—</b>
<b>Optional</b> 1 Tag Training	<b>EUR 1000,--</b>





## Fertigbausätze optional 1 Tag Training

<b>Fertigbausatz Projekte Systems-Engineering</b> Anwenderhandbuch Betriebshandbuch Voranalyse Detailkonzept Evaluationsbericht Einführungskonzept Geschäftsprozessanforderung Geschäftsprozessbeschreibung Migrationskonzept Nutzwertanalyse Organisationshandbuch Pflichtenheft Schnittstellenspezifikation Systemdesign Systemdokumentation Integrationsplan Wirtschaftlichkeitsbetrachtung Supporthandbuch	<b>EUR 200.--</b>
<b>Optional</b> 1 Tag Training	<b>EUR 1000.--</b>



## Fertigbausätze optional 1 Tag Training

<b>Asset-Discovery und Softwareverteilung</b> Mindmap und gleichzeitig Projektstrukturplan Pflichtenheft Nutzwertanalyse Testdrehbuch	<b>EUR 796.80</b>
<b>Servicekatalog</b>  Vollwertiger Servicekatalog Alle Beschreibungen Basis-Services Alle Beschreibungen Fachservices Rahmendokument zur Konzeption des Kataloges Schulungspräsentation Servicekatalog Datenstruktur Mindmap und gleichzeitig Projektstrukturplan	<b>EUR 1.228.40</b>
<b>ServiceDesk</b> Mindmap und gleichzeitig Projektstrukturplan Nutzwertanalyse Configuration Plan für die CMDB Testdrehbuch	<b>EUR 796.80</b>
<b>Optional</b>  1 Tag Training pro Bausatz	<b>EUR 1000,--</b>



## Fertigbausätze + optionales Training

<b>Service- und Systemüberwachung</b> Pflichtenheft inkl Anforderungskatalog Mindmap und gleichzeitig Projektstrukturplan	<b>EUR 796.80</b>
<b>Einführung von ITIL und ITIL-Teilprozessen</b>  Schulungspräsentation  Verantwortlichkeitsmatrix Musterorgplan  Projektstrukturplan in Mindmap-Format Rollenbeschreibungen Service Strategy Rollenbeschreibungen Service Design Rollenbeschreibungen Service Transition  Rollenbeschreibungen Service Operations  Key Performance Indikatoren für alle Prozesse	<b>EUR 1.228.40</b>
<b>Serviceübergabe oder Übernahme</b>  Mindmap und gleichzeitig Projektstrukturplan  Service-Design-Package—Vorlage. Service-Inventar für Capacity und Availability Planung. Transition Policy. Change- und Releasemanagement-Policy. Musterdokument Migrations-Konzept  SLA-Entwurf	<b>EUR 796.80</b>
<b>Pro Trainingstag</b>	<b>EUR 1000,--</b>



## Trainingsangebot Inhouse

<b>Projektvorbereitung Workshops—Inhouse</b>	<b>pro Einheit</b>
Aufbau eines Servicekataloges	<b>EUR 1195.20</b>
Projektvorbereitung Insourcing— Outsourcing pro Tag	<b>EUR 1195.20</b>
Projektvorbereitung Cloud-Computing. IaaS. SaaS und PaaS	<b>EUR 1195.20</b>
Servicebedarfsplanung Vom Geschäftsprozess bis zur Servicebeschreibung	<b>EUR 1195.20</b>
Servicedesign—Von der Servicebe- schreibung bis zum fertigen Servicedesign	<b>EUR 1195.20</b>
<b>Projektvorbereitung Technologiebeschaffung</b>	
Cloud-Services	<b>EUR 1195.20</b>
Asset-Discovery. License Manage- ment	<b>EUR 1195.20</b>
Softwareverteilung	<b>EUR 1195.20</b>
Servicedesk und Service knowledgemanagement-Systeme	<b>EUR 1195.20</b>
Supplier- und Contractmanage- ment-Systeme	<b>EUR 1195.20</b>
Prozessmanagement. Collaboration und Dokumenten- management	<b>EUR 1195.20</b>
Erstellen und Vervollständigen von Prozess-. Risk- und QM- Dokumentationen	<b>EUR 1195.20</b>
<b>ITSM-Trainings (Min 3 TN) - Inhouse</b>	<b>Pro Kurs (Inhousepreis—Pauschal)</b>
ITIL-Foundations (Minimum—Dauer 3 Tage)	<b>EUR 3.984.—</b>
ITIL-Lifecycle- und Capability-Stream pro Modul	<b>EUR 5132.—</b>
ITIL-Expert—All In One (25 Tge Training auf das ganze Jahr verteilt) <b>pro Person</b>	<b>EUR 10.090.—</b>
* Alle Trainings exkl. Prüfungsgebühr. (EUR 200) aber inkl. Lernplattform. Know- ledgebase-Zugang und MWST—Min. 4 TN	



## Trainingsangebot Massgeschneidert und betriebsgerecht

<p><b>ITSM-Training – Massgeschneidert</b></p> <p><b>Abrufbar in Slots je 4 Stunden ab</b>  <b>16:30 bis 21:00 Uhr</b>  <b>vor Ort – Minimum 4 TN</b></p>	<p><b>Pro Kurs</b>  <b>(Inhousepreis–Pauschal)</b></p>
ITIL-Foundations – 6 Abende	<b>EUR 3984.–</b>
Je Lifecycle-Modul – 6 Abende	<b>EUR 3984.–</b>
Je Capability-Modul – 8 Abende	<b>EUR 5132.–</b>
Managing across the Lifecycle – 6 Abende	<b>EUR 5132.–</b>
Prüfungsgebühr EUR 200,— pro Person extra	
<b>Für Self-Study-Heroes</b>	
ITIL— Prüfungsvorbereitung (6h vor Ort – Minimum 5 TN)	<b>EUR 280.–</b>
ITIL-Examination Preparations Kit pro	<b>EUR 98.–</b>
ITIL-Prüfung pro Modul	<b>EUR 200.–</b>



## Trainingsangebot Sourcing Inhouse

<b>Sourcing (Min 4 TN – 6 Stunden pro Modul)</b>	<b>Pro Modul</b>
Outsourcing – Grundlagen	<b>EUR 598,--</b>
Sourcing-Strategie – Sourcing-Policy	<b>EUR 598,--</b>
Category Management	<b>EUR 598,--</b>
Sourcing Entscheid und Risikoprüfung	<b>EUR 598,--</b>
Sourcing – Business-Case	<b>EUR 598,--</b>
Sourcing – Beschaffungsvorbereitung	<b>EUR 598,--</b>
Sourcing – Bewertung—Entscheid—Zuschlag	<b>EUR 598,--</b>
Verhandlungsführung	<b>EUR 598,--</b>
Transition – Übergabe – Rückgabe und Exit-Szenarien	<b>EUR 598,--</b>
Leistungskontrolle – Contract Management	<b>EUR 598,--</b>
<p><b>Alle Kurse inkl. Lehrbuch            Professionelle IT-Ressourcenbeschaffung            plus Outsourcing Body of Knowledge            und einem Jahr Zugang zur            Sourcing-Knowledgebase von Cascade IT</b></p>	



## Zugang zu Ihrer persönlichen Knowledgebase

### **4servicemanagers.com - Die Schatztruhe für Prozess- und IT-Manager—Control Level**

mit 30 Prozessketten. im ISO-konformen Format und ausgewählten

- Vorlagen zur Projektstatuskontrolle
- Prozessdokumentationen für das Gestalten und Spezifizieren seiner eigenen IT-Prozesse.

**EUR 348.— pro Jahr**

### **workspace.4servicemanagement.com - Die Schatztruhe für Prozess- und IT-Manager—Expert-Level**

mit 30 Prozessketten. 120 Detaildiagrammen im Schwimmbahnformat. 120 einsatzbereiten Workflows

- Vorlagen zur Statuskontrolle. zur Implementierung und zur Qualitätssicherung
- Tools zum Projektmanagement
- Prozessdokumentationen für das Gestalten und Spezifizieren seiner eigenen IT-Prozesse.
- Musterpflichtenhefte. Anforderungskataloge. etc.
- Runterladen. Anpassen. Trainieren. Einsetzen—mehr braucht nicht!

**EUR 4176.— für Unternehmen bis 10 MA pro Jahr**

**EUR 7.516.— für Unternehmen bis 20 MA**

**EUR 13.680—für Unternehmen ab 20 MA aufwärts**

Bestellung: [www.4whatitis.ch](http://www.4whatitis.ch)—Shop

## Bestellungen:

4whatitis.ch
[4whatitis.ch]

[Home](#) | [Sitemap](#) | [Kontakt](#) | [Rechtshinweise](#) | [AGB](#) | [Impressum](#)

Welcome

Detailed Glossaries

**Roadmaps - Processmaps - Pflichtenhefte - Shop**

Ihr Warenkorb

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Mein Konto

Die Knowledgebase

Presse & Blog

Kurse und Trainings

News-Syndication

**PRODUKTE**

- ▶ Knowledgebase
- ▶ Projektvorbereitung
- ▶ Sourcing
- ▶ IT-Servicemanagement
- ▶ Roadmaps
- ▶ Standortbestimmungen
- ▶ Process-Maps
- ▶ Prozessbeschreibung
- ▶ Pflichtenhefte
- ▶ Kontrollunterlagen
- ▶ Fertigbausätze
- ▶ Tailored Trainings

**INFORMATION**

Angemeldet als Gast

**WÄHRUNGEN**

CHF/EUR

Warenkorb wird geladen...

### Für Ihr tägliches Prozessmanagement

Ihr Warenkorb ist leer.

## Roadmaps - Process-Maps - Pflichtenhefte - Kontrollhilfen







**Kostenfrei zum Download:**

ITILv3 - 2011 - Edition - Alle Prozesse

ISO 20000 - Übersichtsposter

Die Cloud Roadmap

**Für Projektvorbereitungen, Beschaffungen und Projektabwicklung für Sie vorbereitet:**

Knowledgebase	Projektvorbereitung	Sourcing	IT-Servicemanagement
			
Roadmaps	Standortbestimmungen	Process-Maps	Prozessbeschreibung
			
Pflichtenhefte	Kontrollunterlagen	Fertigbausätze	Tailored Trainings
			

**Volltext Suche**

Suchen Sie hier nach Ihrem Begriff!

**Unser Top Angebot**

**4Servicemanagers - Control-Kit**

 Ab sofort ist das **Kontroll-Kit** für alle Besucher zugänglich.

Bestellen Sie jetzt Ihren Jahres Zugangscodes für **4servicemanagers.com**

Preis: 348.00 CHF inkl. MwSt. 7.60%

**In den Warenkorb**

**Top Download**

Die Benutzerguideline zum extranet.4whatitis.com - Hier sehen Sie was das extranet bietet!

[Download - Hier](#)

**Dr. Helmut Steigele**

**Winkel 6**

**CH-8192 Glattfelden**

<http://www.cascadeit.ch>

<http://www.4whatitis.ch>

**Tel: 0041 44 300 68 90**