



# Unternehmen, Kunden und Benutzer

Management-Tools

Störungen  
Rückfragen  
Anfragen

Kommunikation  
Updates  
Workarounds

Störungen

Störungen

Service Desk

Changes

Incident-Management

Problem-Management

Change-Management

Kunden-Bergrugung

Changes

Service-Berichte,  
Störungs-Statistik,  
Audit-Berichte

Problem-Statistik,  
Trend-Analyse,  
Problem-Berichte,  
Problem-Reviews,  
Diagnose-Hilfen,  
Audit-Berichte

Änderungs-  
Zeitplan,  
CAB-Protokolle,  
Änderungs-  
Statistik,  
Change-Reviews,  
Audit-Berichte

Release-Zeitplan,  
Release-Statistik,  
Release-Reviews,  
Sichere Bibliothek,  
Test-Standards  
Audit-Berichte

Release-Management

Konfigurations-  
Management

CMDB-Berichte,  
CMDB-Statistik,  
Grundsätze /  
Standards,  
Audit-Berichte

