

06_Prozesse, Formulare & Checklisten

- [ITIL-light](#)
 - [Incident - Ablauf](#)
 - [Service Request - Katalog](#)
 - [Change - Freigabe](#)
- [On/Offboarding \(JML\)](#)
 - [On/Offboarding - Checkliste \(JML\)](#)
- [Vorlagen](#)
 - [SLA/OLA - Vorlagen](#)
 - [AV-Checkliste - Vorlage](#)
 - [Abnahme-Protokoll - Vorlage](#)

ITIL-light

ITIL-light

Incident – Ablauf

Incident – Ablauf

(Annahme, Priorisierung, SLAs, Eskalation)

ITIL-light

Service Request – Katalog

Service Request – Katalog

(Standardleistungen, Automationen)

ITIL-light

Change – Freigabe

Change – Freigabe

(Kriterien, CAB/ECAB, Dokumentation)

On/Offboarding (JML)

On/Offboarding – Checkliste (JML)

Onboarding-Checkliste (IT)

- Nutzer anlegen (AD/Entra ID), Gruppen, E-Mail
- Gerätezuweisung (GLPI-Asset-Link)
- Schulung Security/Datenschutz
- Rechteprüfung nach 14 Tagen

Offboarding-Checkliste

- Zugang sperren (AD, M365, VPN)
- Geräte/Ressourcen zurück
- Datenübernahme/Löschung gem. Konzept
- GLPI-Vorgang & Nachweis schließen

Vorlagen

Vorlagen

SLA/OLA – Vorlagen

SLA/OLA – Vorlagen

(Bausteine, Ziele, Messung)

Vorlagen

AV-Checkliste – Vorlage

AV-Checkliste

(Mindestinhalte gem. Art. 28, Prüffragen, Nachweise)

Vorlagen

Abnahme-Protokoll – Vorlage

Abnahme-Protokoll

(Checkpunkte, Freigaben, Dokumentation)