

RASCI-MODELL
zentraler ServiceDesk (zSD)

Verantwortlichkeiten und Mitwirkung
über zentrale Prozesse und Themen

ROLLEN

AUFTRAGGEBERSEITE

MITWIRKUNG & INTERESSENVERTRETUNG

AUFTRAGNEHMER (DIENSTLEISTER)

zSD-
Steuerungs-
gruppe

zentrales
ServiceDesk-
Management
(zSD-Mgmt)

lokales
ServiceDesk-
Management
(ISD-Mgmt)

lokale Fach-
bereiche /
Service Owner

Personalräte
(gesamt)

Schwerbehinderten-
vertretungen
(gesamt)

Service
Delivery
Management

Service
Operations
(Telefonsupport /
Field Service)

Service
Excellence /
Qualitäts-
management

Transition /
Projekt-
management

PROZESSE / THEMEN

1 Incident Management	I	A	S	I	I	I	R	R	C	I
2 Major Incident Management	I	A	S	I	I	I	R	R	C	I
3 Service Request Fulfillment	I	C	S	I	I	I	R	R	C	I
4 Change Management	C	A	C	I	I	I	R	C	C	C
5 Problem Management	I	A	C	C	I	I	R	C	R	C
6 Knowledge Management	I	A	S	C	I	I	R	R	R	C
7 Reporting	I	A	C	I	C	C	R	R	R	C
8 CSI (Continual Service Improvement)	C	A	S	C	C	C	R	C	R	C
9 Eskalationsmanagement	I	A	S	I	I	I	R	R	C	I
10 Transition (Einführung neuer RFA / Services)	C	A	S	C	I	I	R	C	C	R
11 Service Review (operativ)	I	A	C	C	I	I	R	C	R	I
12 Contract Management	A	R	C	I	C	C	S	C	C	C
13 Budget- und Leistungsplanung	A	R	C	C	I	I	C	C	C	C
14 Reifegradmanagement	C	A	S	C	I	I	C	C	C	R
15 Qualitätsmanagement & KPI / XLA	C	A	S	C	I	I	C	R	R	C
16 Datenschutz & Informationssicherheit	C	A	C	C	C	C	R	R	R	C
17 Kommunikation & Stakeholdermanagement	C	A	S	S	C	C	C	C	C	C
18 Risiko- und Issue-Management	I	A	S	C	I	I	R	C	C	C

LEGENDE (RASCI)

R	Responsible (Durchführung)	Führt die Aufgabe aus, erstellt Ergebnisse.	C	Consulted (Konsultation)	Wird konsultiert, gibt fachliches Feedback, bevor Entscheidungen getroffen werden.
A	Accountable (Rechenschaft)	Trägt die Gesamtverantwortung, entscheidet und ist rechenschaftspflichtig.	I	Informed (Information)	Wird über Ergebnisse / Entscheidungen informiert.
S	Support (Unterstützung)	Unterstützt bei der Durchführung, liefert Beiträge, Ressourcen oder Expertise.	-	Nicht zutreffend	Keine Beteiligung vorgesehen.

ZIELE DES RASCI-MODELLS

- Klare Verantwortlichkeiten und Entscheidungswege
- Vermeidung von Doppelarbeit und Grauzonen
- Transparenz für alle Beteiligten
- Grundlage für Kommunikation, Eskalation und Reporting

PRINZIPIEN DES MODELLS

- Entscheidungen möglichst auf der niedrigsten geeigneten Ebene treffen
- Operativ klären vor eskalieren
- Datengestützten steuern (KPI, XLA, Reifegrad, Feedback)
- Ergebnisverantwortung statt Aktivitätsskontrolle

ANMERKUNGEN

1. Das RASCI-Modell ist als Grundmodell zu verstehen und kann je nach Leistungssegment, RFA-Besonderheiten und Verfügbarkeitsanforderungen angepasst werden.
2. Für einzelne Leistungen (z. B. Field Service) können abweichende Durchführungsverantwortungen gelten.
3. Personalräte und Schwerbehindertenvertretungen werden je nach Thema und Rechtsgrundlage eingebunden.