

# IT-Service-Management nach ISO 20000

Von ITIL zu ISO: Das Zertifikat macht den Vorsprung Ihres Unternehmens sichtbar

## Überblick

ISO 20000 (früher BS 15000) ist der erste weltweite Standard, der sich speziell auf das IT-Service-Management bezieht und auf die Qualitätsverbesserung, Effizienzsteigerung und Kostenreduktion von IT-Prozessen abzielt. ISO 20000, hervorgegangen aus BS 15000, beschreibt einen integrierten Satz von Management-Prozessen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen und orientiert sich inhaltlich an den erfolgreichen Vorgaben der IT Infrastructure Library (ITIL).

## Weltweite Anwender

Zu den globalen Vorreitern mit einem Zertifikat nach ISO 20000 / BS 15000 gehören namhafte Unternehmen wie Hewlett Packard Global Soft, Atos Origin Ltd., IBM UK, Siemens Business Services Deutschland oder Hitachi Electronics Services in Tokyo.

## Fast Facts: Einsparungen bis zu 48%

Ganz erheblich ist das Potential an Zeiteinsparung und Kostenreduktion durch ISO-20000-konforme Prozesse. Laut einer IDC-Studie sparen sich Unternehmen durch Umsetzung von ISO-20000-konformer Management-Software rund 48% Arbeitszeit bei der Fehlerbehebung, 37% bei der Wartung

der Netzwerk-Infrastruktur und 26% durch Change Management. Eine von Materna für Deutschland und Österreich 2005 durchgeführte Studie zum Thema IT-Service-Management nach ITIL besagt, dass etwa 53% der Befragten den größten Vorteil in der Transparenz und in der Qualität der erbrachten Leistungen sehen. Beeindruckend ist, dass 96% der ITIL-Anwender den Einsatz auch anderen Unternehmen empfehlen würden.

## Zertifikat als Wettbewerbsvorteil

Genau hier setzt ISO 20000 an. Denn während ITIL ausschließlich Personenzertifizierungen ermöglicht, ist eine ISO-20000-Zertifizierung sowohl für Personen (ISO20000-Auditor, ISO20000-Consultant) als auch für die Organisation selbst oder für Teilbereiche möglich. So wird der Vorsprung Ihres Unternehmens sichtbar.



## ISO 20000 im Vergleich mit ISO 27001

Der neue ISO-Standard für IT-Services stellt keine Konkurrenz zu der Norm ISO 27001 für Informationssicherheit dar, sondern gilt als sinnvolle Ergänzung. Die ähnlichen Strukturen beider Standards ergeben Synergien und ermöglichen ihre Abbildung in einem integrierten Managementsystem. Ebenso lassen sich die ISO-Normen für Qualitäts- und Umweltmanagement integrieren. Gemeinsame Dokumentation und Audits mit multifunktionalen Auditorenteams bringen weitere Kostenersparnis.

## IT-Qualität wird messbar

Kernstück der Norm ISO 20000 ist, wie bei allen ISO-Standards, das Modell zur Prozessverbesserung nach dem Muster: Plan-Do-Check-Act. Die Anwendung dieser Regelschleife führt zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der größere Qualität und Effizienz von Leistungen zur Folge hat. Die Definition von Zielen und dazugehörigen Kennzahlen wie „Kundenzufriedenheit“ oder „Service-Verfügbarkeit“ werden regelmäßig erhoben und Maßnahmen zu ihrer Optimierung erarbeitet. Aufgrund seiner Flexibilität ist der Standard für alle Unternehmensgrößen und Branchen geeignet, auch für Abteilungen und Teilbereiche von Organisationen.

## Investitionsschutz

Darüber hinaus bietet die Zertifizierung nach ISO 20000 auch einen Investitionsschutz. Statistisch zeigt sich, dass Investitionen in Prozessoptimierung ohne einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess nur kurzzeitige Erfolge bringen. Durch die Verwendung eines Standards mit regelmäßigen Überwachungsaudits wird dem effektiv entgegen gewirkt. Durch die Begutachtung eines unabhängigen Dritten können Abweichungen von den Vorgaben sichtbar gemacht und Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden. Dadurch erweist sich ISO 20000 als strategisches Steuerungselement.

## IT-Dienstleister und IT-Betreiber können mit Hilfe der ISO 20000:

- ihre IT-Infrastruktur transparenter gestalten,
- generelle Schwachstellen von IT-Prozessen innerhalb des Unternehmens aufdecken,
- Unterstützung der Führungsebene für Verbesserungsmaßnahmen der IT-Infrastruktur aktivieren,
- die Leistungsfähigkeit von IT-Prozessen in ausgewählten Bereichen ermitteln.