

FAQ – Häufige Fragen zur IT Service Management Zertifizierung nach ISO 20000



Sie möchten die Qualität Ihres IT Service Managements (ITSM) nachweisen und sich dafür gemäß **ISO 20000** zertifizieren lassen, haben jedoch noch einige Fragen zu diesem Thema? Wir haben hier häufige Fragen und Antworten für Sie zusammengestellt, damit Sie sich im Vorfeld besser darüber informieren können.

1. Was ist ISO 20000?

Die ISO/IEC 20000 Norm ist ein international anerkannter und messbarer Qualitätsstandard für das IT Service Management, die von der International Organisation for Standardization, kurz ISO, veröffentlicht wurde. Der Standard besteht aus zwei Teilen: die ISO/IEC 20000-1 definiert die Anforderungen an die Einführung eines ITSM und die ISO/IEC 20000-2 beschreibt die Best Practices für das Service Management. Der zweite Teil orientiert sich dabei an den Prozessbeschreibungen der IT Infrastructure Library® (ITIL®).

2. Was ist IT Service Management?

Ein IT Service Management ist ein wichtiges Bindeglied zwischen erfolgreichen Geschäftsprozessen und der IT. Durch die Einführung eines ITSM soll die Implementierung und das Management von qualitativen IT Services kontinuierlich verbessert und gesteuert werden. Dabei wird sich nicht mehr nur an der technologischen Herangehensweise orientiert, sondern vorrangig an der Service-Optimierung.

3. Was sind wichtige Bedingungen für die Zertifizierung nach ISO 20000?

Bevor Sie sich für eine Zertifizierung Ihres IT Service Managements entscheiden, sollten Sie folgende Bedingungen beachten bzw. überdenken:

- Die Geschäftsleitung und das gesamte Management sollten sich für das Vorhaben verpflichten.
- Mitarbeiter, die in dem Projekt involviert sind, sollten es als persönliches Ziel sehen, die Zertifizierung erfolgreich abzuschließen.
- Im Vorfeld bietet es sich an, eine Risiko-Analyse durchzuführen, um rechtzeitig abschätzen zu können, welche Probleme während der Zertifizierung auftreten können und welche Gegenmaßnahmen zu ergreifen sind.
- Die Projektleitung sollte einen Plan ausarbeiten, wie die neu definierten und verbesserten Prozesse im Unternehmen auch zukünftig umgesetzt werden sollen und mithilfe welcher Maßnahmen.
- Die zuvor gesetzten Ziele für die Zertifizierung sollten auch nach erfolgreichem Erlangen des Zertifikats weiterhin verfolgt werden.

4. Was sind die Vorteile eines zertifizierten ITSM?

Eine Zertifizierung nach ISO 20000 bietet Ihnen folgende Vorteile:

- Sie verbessern Ihr gesamtes IT Service Management.
- Sie steigern das Vertrauen Ihrer Kunden in Ihr Unternehmen.
- Sie verringern Ausfallzeiten und minimieren das Fehlerrisiko Ihrer IT Services.
- Sie profitieren langfristig von Kosten- und Zeiterparnissen.
- Sie steigern Ihre Wettbewerbsfähigkeit.

5. Welche Unternehmen können von einer ISO 20000 Zertifizierung profitieren?

Grundsätzlich können alle Unternehmen, die ihre IT Service Prozesse verbessern möchten, gemäß der ISO 20000 Norm zertifiziert werden und von deren Vorzügen profitieren. Besonders relevant ist die Zertifizierung aber für Unternehmen, die die Qualität ihrer IT Service Prozesse gesichert nachweisen müssen. Dies gilt bspw. für Banken, Versicherungsunternehmen oder Unternehmen der Automobilbranche.

6. Welche Rolle spielen die ITIL® Best Practices bei der Zertifizierung?

Die ITIL® (IT Infrastructure Library®) Best Practices beschreiben fachlich-methodische Grundlagen und bieten ein Regelwerk zur Prozessoptimierung von IT Services. ITIL® ist aber kein Standard im Sinne einer Norm, sondern vielmehr eine Leitlinie für ein wirksames IT Service Management. Die Implementierung der darin beschriebenen Prozesse zur Optimierung der Services bereitet Sie optimal auf eine Zertifizierung nach ISO 20000 vor.



7. Wie ist der Ablauf der ISO 20000 Zertifizierung?

Wir zertifizieren Ihr Unternehmen gemäß ISO 20000 in folgenden Schritten:

- 1. Definition einer ITSM-Politik und eines IT Service-Katalogs**
In Vorbereitung auf die Zertifizierung definieren Sie die ITSM Ziele und IT Services sowie werden bei Bedarf Korrekturmaßnahmen umgesetzt.
- 2. Internes Audit und Management Review**
Sie führen ein internes Audit durch, um Entscheidungen bezüglich benötigter Ressourcen sowie Vorschläge zur Verbesserung des ITSM und der IT Services einzuholen.
- 3. Einführungsgespräch**
In einem ersten Gespräch klären wir die generelle betriebliche Auditfähigkeit.

4. Stufe 1 Audit

Im Stufe 1 Audit findet eine grobe Prüfung der Auditfähigkeit, eine Dokumentenprüfung und die Planung des Haupt-Audits statt.

5. Stufe 2 Audit

Im Stufe 2 Audit wird eine detaillierte Prüfung des ITSM-Aufbaus und der Prozesse und Dokumentation durchgeführt, sowie die Prozessleistung gemessen und bewertet.

6. Nachaudit (wenn nötig)

Falls nötig wird in einem Nachaudit die Korrektur etwaiger Abweichungen aus dem Haupt-Audit geprüft.

7. Überwachungs- bzw. Rezertifizierungsaudit

Zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung nach 1-3 Jahren wird ein Überwachungs- bzw. Rezertifizierungsaudit durchgeführt.

**Sie haben weitere Fragen zur Zertifizierung Ihres IT Service Managements nach ISO 20000?
Kontaktieren Sie uns jetzt!**

DEKRA Certification GmbH
Handwerkstraße 15
70565 Stuttgart
Telefon +49.711.7861-2566
Telefax +49.711.7861-2615
Mail certification.de@dekra.com
Web www.dekra.de/de/audits/