

## ISO 20000

# ISO 20000 – Standard im IT-Service-Management

Seit Dezember 2005 gibt es für Prozesse im IT-Service-Management nicht nur einen Quasi-Standard, sondern eine allgemein anerkannte Norm: ISO 20000. Sie macht es möglich, das IT-Service-Management im Unternehmen anhand international akzeptierter Standards objektiv zu messen und vor allem auch zu zertifizieren. Die ISO 20000 basiert auf der IT Infrastructure Library® (ITIL®) und zielt darauf ab, einen übergreifenden Management-Rahmen und klar definierte Prozesse im IT-Service-Management zu etablieren und optimal zu nutzen. Damit stellt die Norm eine bewährte Basis für die fortlaufende Verbesserung von IT-Dienstleistungen dar. Die bislang gültige Norm British Standard 15000 (BS 15000) wurde in die neue ISO-Norm überführt und verliert damit für den deutschen Markt ihre Gültigkeit.

In der Vergangenheit waren die Details der ITIL® meist nur IT-Spezialisten bekannt. Die Überführung zentraler Komponenten für die Etablierung eines Management-Rahmens und die Einführung fachlicher Prozesse in einen weltweit gültigen ISO-Standard verhilft den Best Practices zu mehr Bekanntheit und wertet die bislang als „De-facto-Standard“ bezeichnete ITIL® maßgeblich auf. Der offizielle und von anerkannten Prüforganisationen gestützte Zertifizierungsprozess bietet IT-Organisationen einen zusätzlichen Antrieb, ITIL®-Projekte konsequent in die Praxis umzusetzen. Eine Zertifizierung gemäß ISO 20000 ist die ideale Basis zur ganzheitlichen und nachhaltigen Implementierung kontinuierlicher Verbesserung im IT-Service-Management.

Das Zertifikat ist grundsätzlich für drei Jahre gültig; die ISO-20000-Konformität wird nach Ablauf dieses Zeitraums in einem Wiederholungsaudit erneut geprüft. Zudem besteht eine Verpflichtung zur Absolvierung jährlicher Überwachungsaudits. Beide Auditformen werden von offiziellen Prüforganisationen durchgeführt, um die Effektivität des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses zu bestätigen. Im Zuge dieser Audits werden alle erforderlichen Dokumentationen, Nachweise und Schlüsselkompetenzen durch einen offiziell bestellten Auditor geprüft und bewertet.

ISO 20000 ist von besonderem Nutzen für IT-Dienstleister und IT-Organisationen großer Unternehmen, die sich durch eine objektive Zertifizierung klar von Konkurrenzunternehmen differenzieren wollen.

Das Zertifikat stärkt die Wettbewerbsposition und veranschaulicht internen und externen Kunden, dass kontinuierliche Verbesserung und die konsequente Konzentration auf Qualität in der Organisation des Zertifikatsträgers fest verankert sind.

### Vorteile der ISO-20000-Konformität im Überblick:

#### 1. Fokussierung der Geschäftsziele:

- Gesteigerte Flexibilität, um dynamische geschäftliche Anforderungen angemessen zu unterstützen

#### 2. Optimierung der IT-Service-Prozesse:

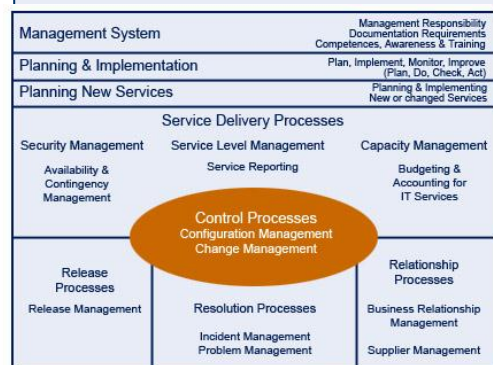
- IT-Prozesse sind ITIL-konform ausgerichtet
- Performance der IT-Prozesse wird gemessen und dokumentiert

#### 3. Optimierung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit:

- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit und geringere Fluktuation
- Förderung des Kundenvertrauens und Steigerung der Kundenzufriedenheit

#### 4. Verbesserung der Wettbewerbsposition:

- Offiziell bestätigte Konformität mit einem weltweit akzeptierten Standard steigert das öffentliche Ansehen und stärkt die Wettbewerbsposition



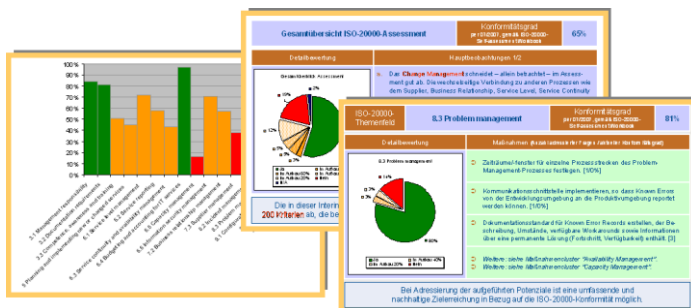
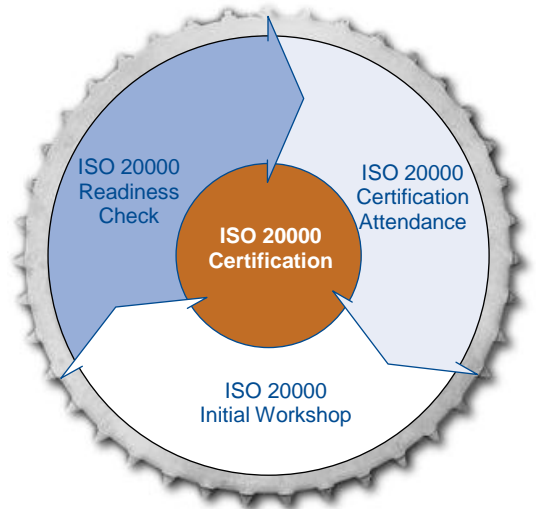
ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office. IT Infrastructure Library® is a registered trade mark of the Cabinet Office.

## Starke Partner

MATERNA verfügt durch jahrelange Erfahrung über ein umfassendes Wissen in Sachen Beratung und Implementierung von IT-Service-Management-Projekten. In mehr als 500 erfolgreich abgeschlossenen Projekten konnte MATERNA sein tief greifendes Know-how im Projekt-Management unter Beweis stellen. Zu den Kunden zählen zahlreiche deutsche Großunternehmen und öffentliche Auftraggeber.

Das MATERNA-Angebot richtet sich an Organisationen, die eine erstmalige ISO-20000-Zertifizierung oder deren Erneuerung im Rahmen eines Audits anstreben. Zudem unterstützt MATERNA dabei, die Prozesse im IT-Service-Management kontinuierlich auf ihre Konformität zu ISO 20000 zu überwachen.

ITIL-zertifizierte Consultants, IT Service Manager und ISO-20000-akkreditierte Consultants aus dem Hause MATERNA kennen die Herausforderungen in jeder einzelnen Projektphase.



*Auszüge eines Abschlussberichts, mit Dokumentation des Status quo und darauf basierenden Maßnahmenempfehlungen zur Erlangung der ISO-20000-Konformität*

Sie wollen mehr über ISO 20000 erfahren?

Wählen Sie den ISO 20000 Initial Workshop:

- Präsentation der Schwerpunkte der ISO 20000
- Einführung in die offizielle ISO-20000-Reifegradbestimmung
- Exemplarische Reifegradbestimmung ausgewählter Prozessbestandteile aus Ihrer IT-Organisation

Sie möchten den Status quo Ihrer IT-Organisation bestimmen?

Wählen Sie den ISO 20000 Readiness Check:

- Einführung in die offizielle ISO-20000-Reifegradbestimmung
- Ausarbeitung eines exemplarischen Scopes für die ISO 20000-Zertifizierung

- Vollständiges Assessment Ihrer IT-Organisation unter Berücksichtigung aller Themenfelder der ISO 20000

Sie streben kurzfristig und ohne Umwege die ISO-20000-Zertifizierung an?

Wählen Sie die ISO 20000 Certification Attendance:

- Einführung in den offiziellen ISO-20000-Zertifizierungsprozess und die Auditierungsverfahren
- Validierung des klientspezifischen Scopes
- Umfassendes Projekt-Coaching und ganzheitliche Begleitung von der Sichtung des Status quo über die Unterstützung bei der Implementierung empfohlener Maßnahmen bis hin zur Begleitung der offiziellen Audit-Termine

Weitere Informationen:

MATERNA GmbH

Voßkuhle 37, 44141 Dortmund

Tel. 02 31/55 99-160

E-Mail: [marketing@materna.de](mailto:marketing@materna.de)

[www.materna.de](http://www.materna.de)