

Helge Dohle · Rainer Schmidt · Frank Zielke · Thomas Schürmann

ISO 20000

Eine Einführung für Manager und Projektleiter



dpunkt.verlag

Helge Dohle Helge.Dohle@impaggroup.com
Rainer Schmidt Rainer.Schmidt@fh-aalen.de
Frank Zielke Frank.Zielke@ITSM-Consulting.de
Thomas Schürmann Thomas.Schuermann@human-matters.com

Fachliche Beratung und Herausgabe von dpunkt.büchern im Bereich Wirtschaftsinformatik:
Prof. Dr. Heidi Heilmann · Heidi.Heilmann@augustinum.net

Lektorat: Christa Preisendanz
Copy-Editing: Ursula Zimpfer, Herrenberg
Herstellung: Birgit Bäuerlein
Umschlaggestaltung: Helmut Kraus, www.exclam.de
Druck und Bindung: Koninklijke Wöhrmann B.V., Zutphen, Niederlande

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

ISBN 978-3-89864-498-3

1. Auflage 2009
Copyright © 2009 dpunkt.verlag GmbH
Ringstraße 19
69115 Heidelberg

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

5 4 3 2 1 0

Vorwort

IT-Servicemanagement (ITSM) ist nicht nur aufgrund gesetzlicher Vorgaben (z.B. Sarbanes-Oxley Act oder Basel II) eine notwendige Voraussetzung für Unternehmen, die regulären Markt- und Wettbewerbsmechanismen unterliegen. Der Druck der Unternehmen auf ihre IT-Organisationen, ihre Servicequalität und Zuverlässigkeit zu verbessern, hält unverändert an, gleichzeitig verlieren diese immer mehr ihre unternehmensinterne Monopolstellung und müssen mit Anbietern auf externen Märkten konkurrieren.

Die Verringerung der internen Fertigungstiefe von IT-Organisationen führt dazu, dass Unternehmen, die Teile ihrer IT ausgelagert haben, qualifizierte Mitarbeiter vorhalten müssen, die das Beziehungsgeflecht aus vielen externen Dienstleistern in den Griff bekommen.

In diesem Kontext wird IT-Servicemanagement auf Basis der IT Infrastructure Library (ITIL) bereits seit vielen Jahren als wertvolle Unterstützung für das Management der IT und ihrer Partnerbeziehungen angesehen, da es die Strukturierung und Disziplin in der Serviceerbringung verbessert und die Ausrichtung einer IT-Organisation an den Geschäftsanforderungen eines Unternehmens optimieren hilft.

Dieses Buch vermittelt den im IT-Bereich tätigen Fach- und Führungskräften neben der relevanten Theorie auch das Handwerkszeug für eine effektive Umsetzung eines internationalen Standards für das IT-Servicemanagement, der unter der Bezeichnung ISO/IEC 20000 im Jahre 2005 erstmalig veröffentlicht wurde.

Das Buch geht dabei folgendermaßen vor:

■ **Einführung**

Zunächst wird im ersten Kapitel die Relevanz des Standards ISO/IEC 20000 erläutert wie auch die damit verbundenen Vorteile für Unternehmen. Weiterhin erhält der Leser einen Überblick über die ISO/IEC 20000 und Informationen zum Ablauf der Zertifizierung, um den Nutzen für seine Organisation oder seine persönliche Arbeit einzuschätzen.

■ **Die ISO/IEC 20000**

Kapitel 2 gibt einen detaillierten Überblick über die Struktur und wesentliche Konzepte der ISO/IEC 20000. Die Darstellung der Konzepte und Strukturen wird durch Beispiele unterstützt.

■ **Fallstudien**

Kapitel 3 zu den Fallstudien bringt interessante Einblicke von vier Unternehmen, ihr gewähltes Projektvorgehen, die Erfahrungen bei der Vorbereitung und der eigentlichen Durchführung der Zertifizierung sowie die Do's und Dont's des Projektes.

■ **Projektmethodik**

Die Komplexität und der Umfang einer ISO/IEC-20000-Zertifizierung erfordern einen Projektrahmen zur Bewältigung aller anstehenden Aufgaben, angefangen von einer Standortbestimmung zur Ermittlung der Istsituation der IT-Organisation bis hin zur Durchführung des eigentlichen ISO/IEC-20000-Zertifizierungsaudits. Kapitel 5 beschreibt diesen Projektrahmen unter Anwendung der PRINCE2-Projektmethodik.

Vor diesem Hintergrund wird die ISO/IEC 20000 in ihren zentralen Aspekten vorgestellt, und es wird aufgezeigt, wie Unternehmen im Rahmen einer Zertifizierung ihre erfolgreiche Umsetzung des IT-Servicemanagements auch nach außen dokumentieren können. Zudem werden Kenntnisse des IT-Servicemanagements eine immer wichtigere berufliche Qualifikation. Daher bietet dieses Buch die Möglichkeit, wichtige Konzepte des IT-Servicemanagements und der ISO 20000 zu erlernen.

Bisher gibt es noch keine offizielle Übersetzung der ISO/IEC 20000 ins Deutsche, daher existieren auch keine vorgegebenen Übersetzungen oder Antworten auf die Frage, inwieweit Fachbegriffe eingedeutscht werden sollen. Bei der mit der ISO/IEC 20000 in Verbindung stehenden ITIL hat sich im deutschen Sprachraum ein Ansatz durchgesetzt, bei dem wichtige Begriffe wie beispielsweise Incident unübersetzt bleiben. Unübersetzt deshalb, um deutlich zu machen, dass es sich um eine Störung nach ITIL-Verständnis handelt. In Anlehnung an diese Vorgehensweise wird in diesem Buch auch eine Mischung aus direkt übernommenen und übersetzten Begriffen verwendet. Dieses Vorgehen stellt sicherlich einen Kompromiss dar. Die Alternative jedoch, eine komplette Übersetzung oder eine direkte Übernahme aller englischen Begriffe, hätte niemandem geholfen.

Die Autoren dieses Buches engagieren sich neben Fachvorträgen und Publikationen aktiv an der Weiterentwicklung und praxisorientierten Etablierung des IT-Servicemanagements. Wir hoffen, Ihnen mit dem vorliegenden Buch interessante und für die berufliche Praxis hilfreiche Einblicke geben zu können.

Bedanken möchten wir uns bei den im Rahmen der Fallstudien dieses Buches teilnehmenden Unternehmen für ihre freundliche Unterstützung und die vielen wertvollen Hinweise zu den jeweiligen Umsetzungen.

Wir freuen uns über Anregungen zur Verbesserung und Weiterentwicklung des Buches aus dem Kreis der Leserinnen und Leser.

Helge Dohle · Rainer Schmidt · Frank Zielke · Thomas Schürmann

Eschborn · Aalen · Hamburg · Hannover,
Februar 2009