

Übersicht



„Welche Zusammenhänge bestehen zwischen ISO 20000 und ITIL?“

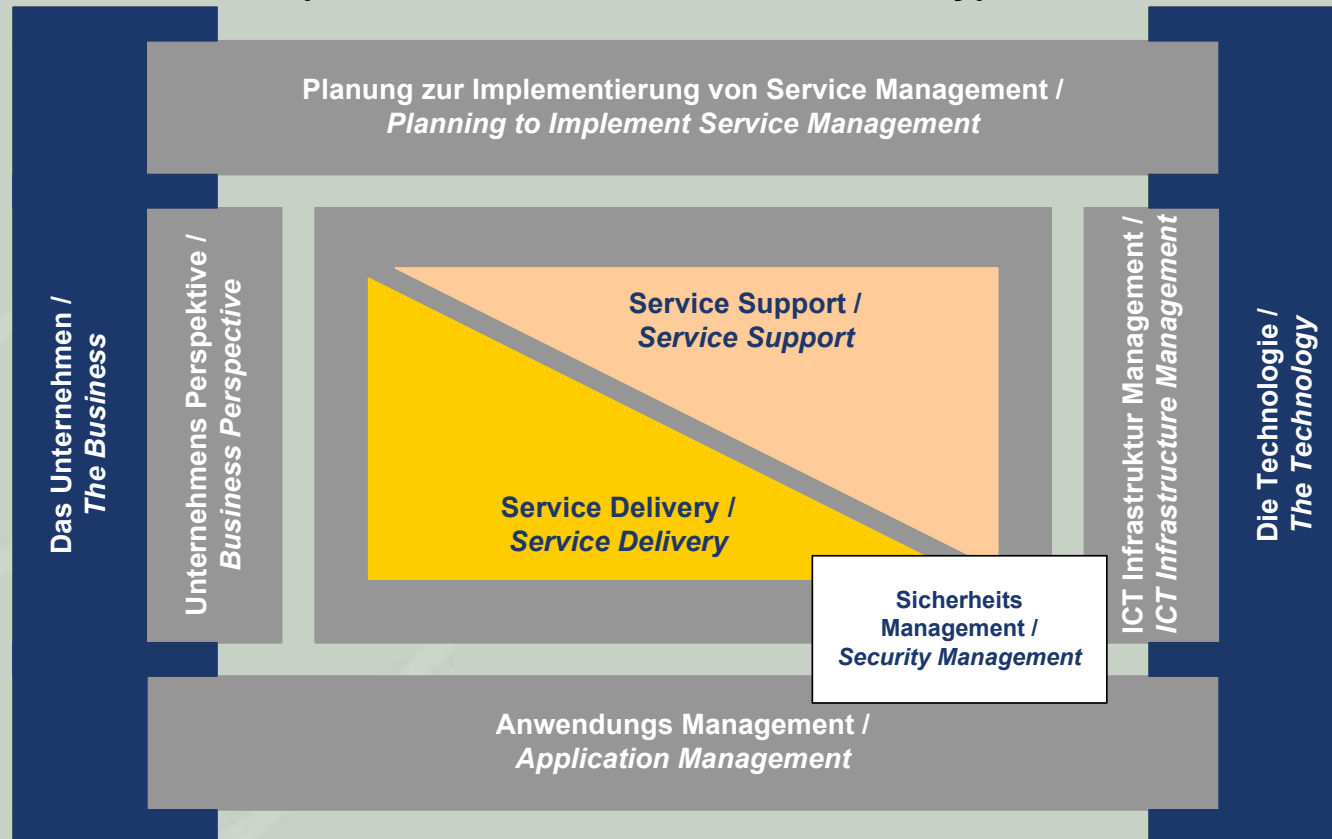
Agenda

- Etwas zur Geschichte..
- ... und zur Entwicklung
- ITIL V2 / ITIL V3
- BS 15000
- ISO 20000:2005
- Wann macht eine ISO 20000 Zertifizierung Sinn?

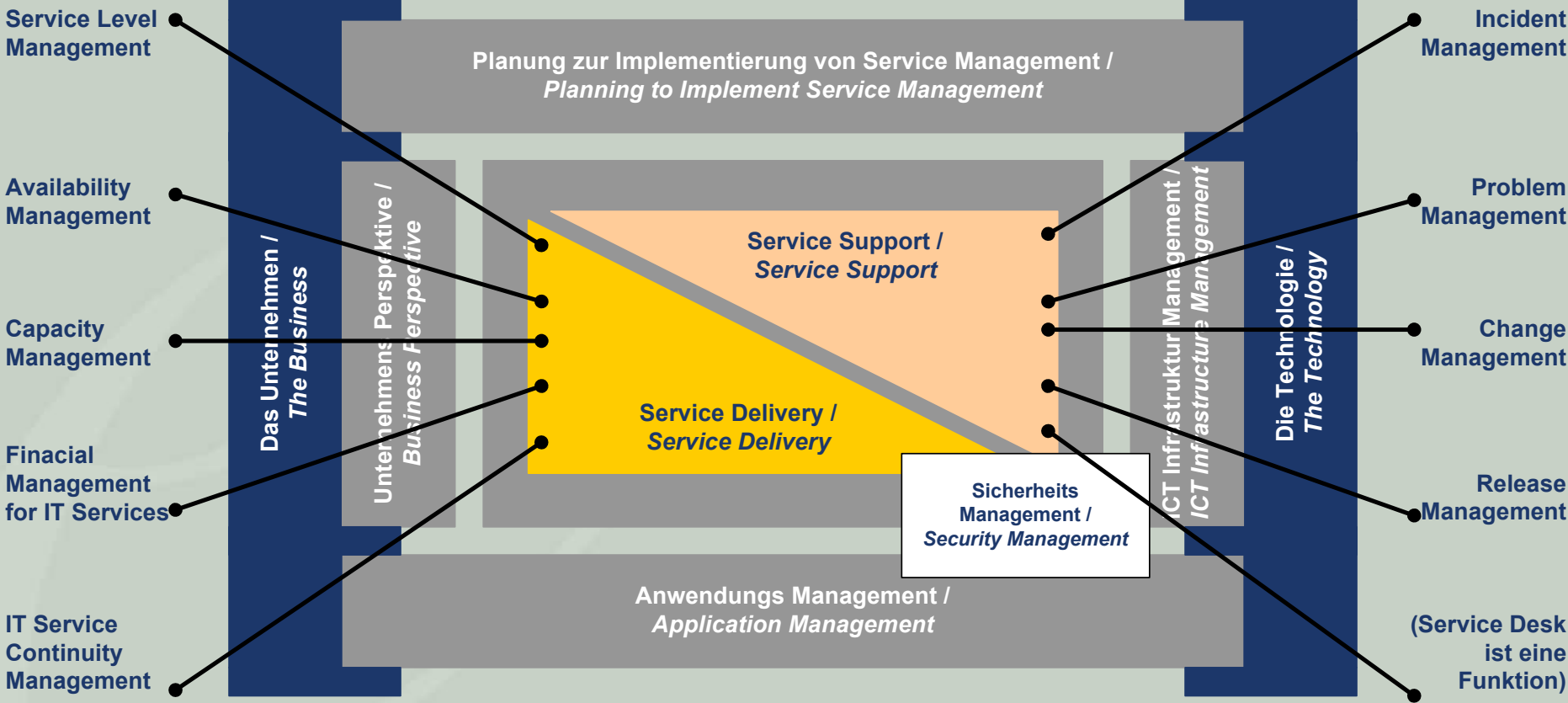
ITIL[®] V1: Wie alles begann ...

- Gestartet 1986 als „Best Practice“ der britischen Behörde CCTA (Central Computing & Telecommunications Agency).
- **Mit dem Ziel ein einheitliches IT Service Management aller englischen Behörden.**
- Dazu wurden verschiedene Stakeholder befragt, die daraus gewonnen Erkenntnisse wurde in einer Serie von 50 Büchern dokumentiert.
- Als erste Ausbildung wurde der Service Manager entwickelt, später auch die Grundausbildung Foundation.
- Die Verbreitung fand vor allem im englischen Einflussbereich (UK, AUS, SA) und Holland statt.
- Die erste Anwendervereinigung wurde gegründet (itSMF).

ITIL[®] V2 (ab 1999, IT Infrastructure Library)



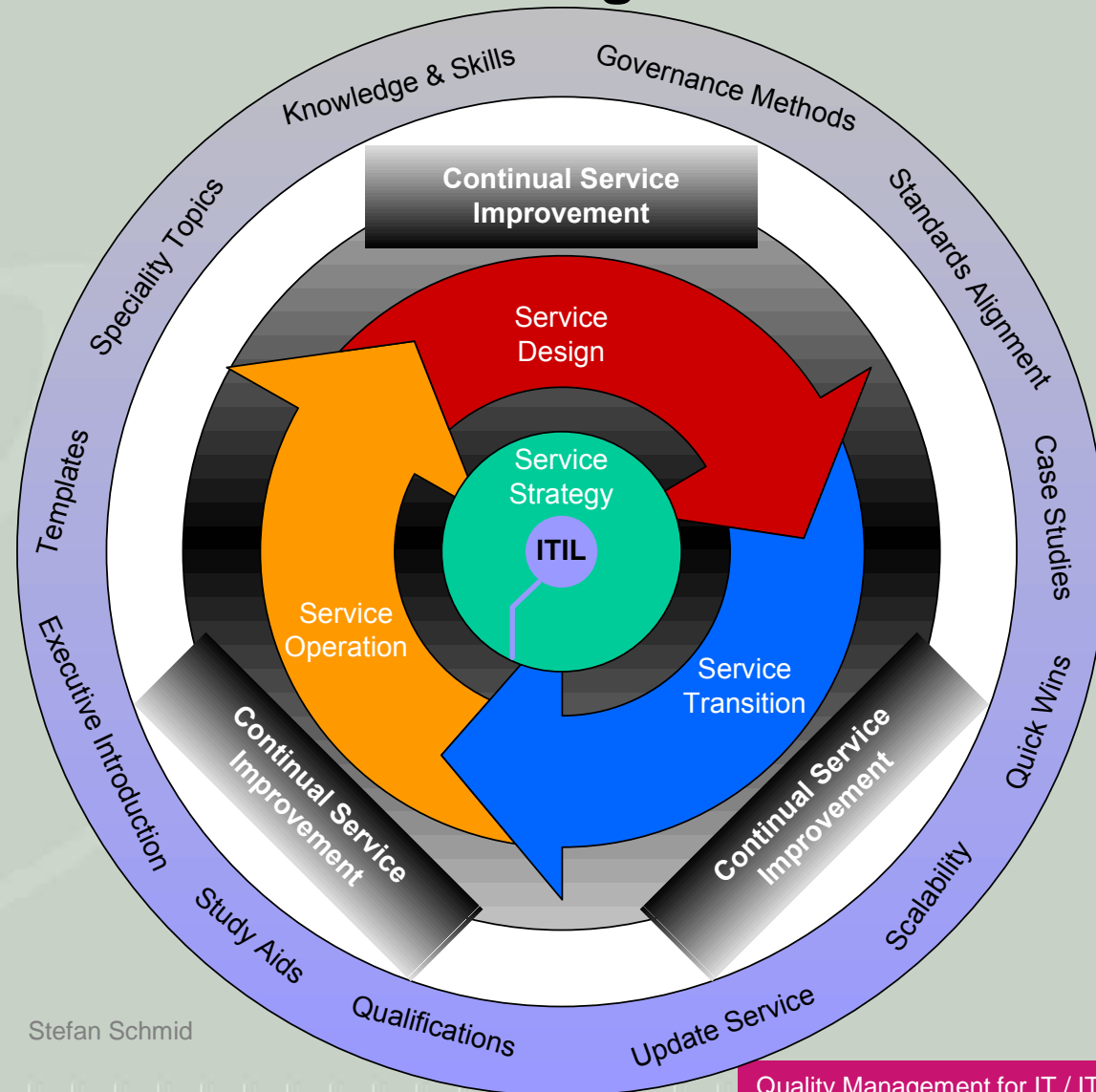
ITIL® V2 (ab 1999, IT Infrastructure Library)



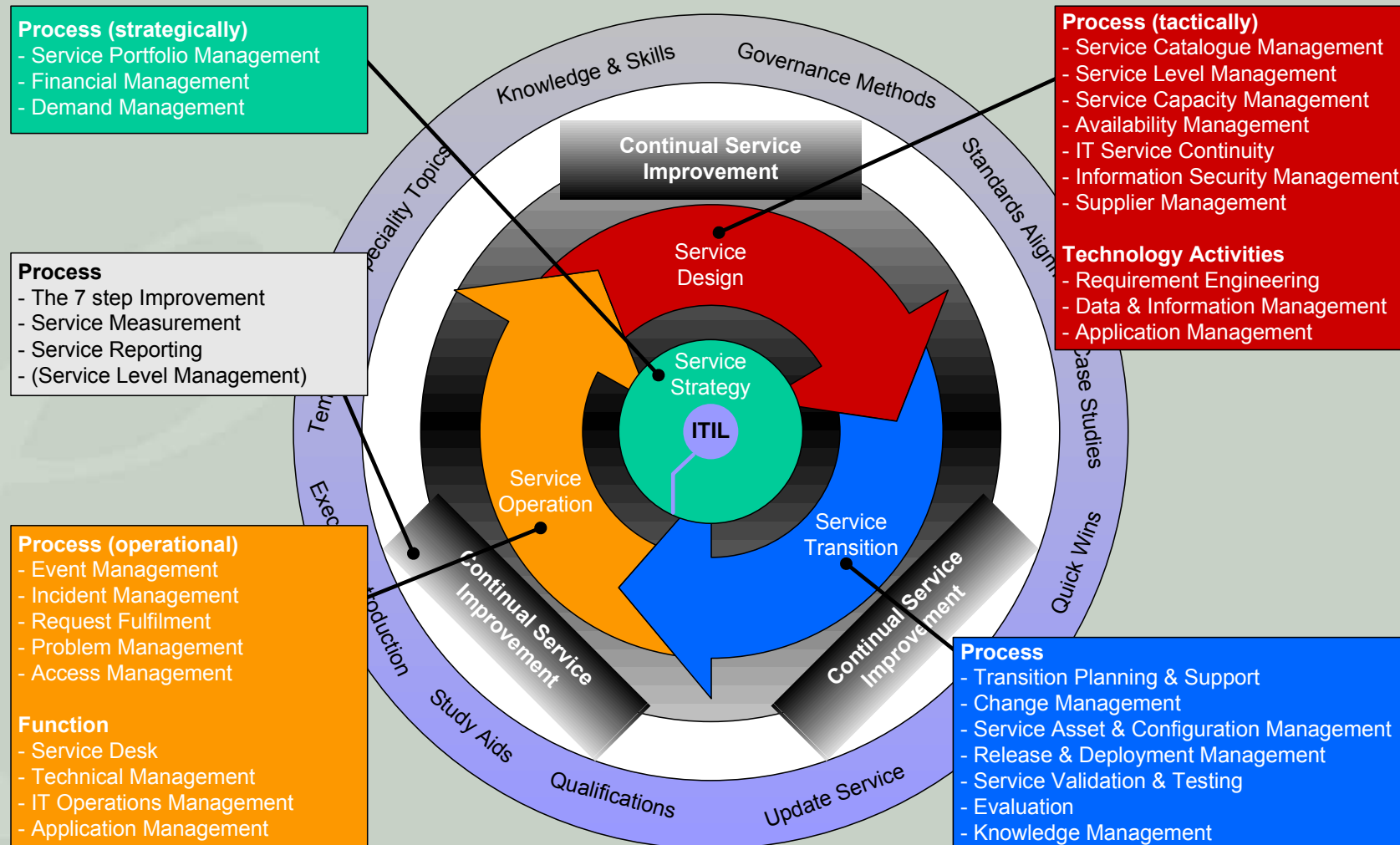
ITIL® V2: Übersicht

- Die CCTA wurde in die OGC (Office of Government Commerce) überführt.
- Die Vielzahl von Bücher wurden in 7 Bücher zusammengefasst. Kurze Zeit später folgten Übersetzungen in andere Sprachen.
- **ITIL verbreitete sich weltweit.**
- itSMF's wurden auch in anderen Ländern gegründet.
- Die Anzahl der durchgeführten Schulungen nahm drastisch zu.
- **ITIL ist eine Personen Zertifizierung für den Bereich IT Service Management.**

ITIL® V3 wurde 2007 vorgestellt:



ITIL® V3 wurde 2007 vorgestellt: Details



ITIL® V3: Übersicht

- Die ITIL Version 3 konzentriert sich ab jetzt auf den 'IT Service Lifecycle'.
- Ein weiteres Ziel ist es, die IT und das Geschäft besser zu integrieren (Geschäftsprozess orientiert).

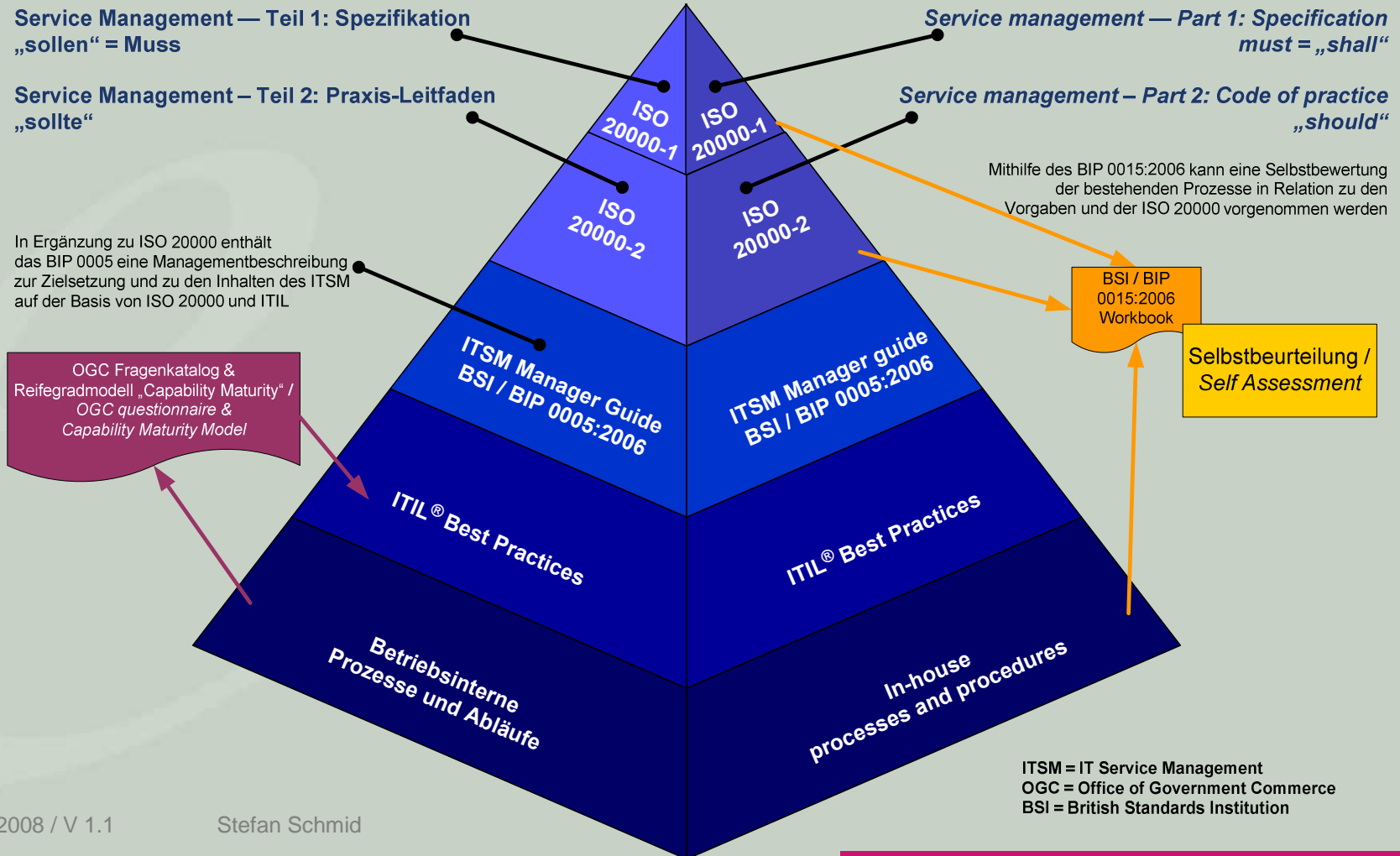
Inhalt

- Das **WAS** und **nicht WIE**, wird **ergänzt** durch **WARUM**
- Die neue Version enthält Richtlinien zur Einhaltung von Gesetzen und Regeln und erörtert Strategien zu Themen wie Outsourcing und Shared Services.
- Erstmals befasst sich ITIL V3 zudem mit der Wettbewerbssituation von Unternehmen.
- Continual Service Improvement (~KVP)

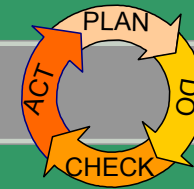
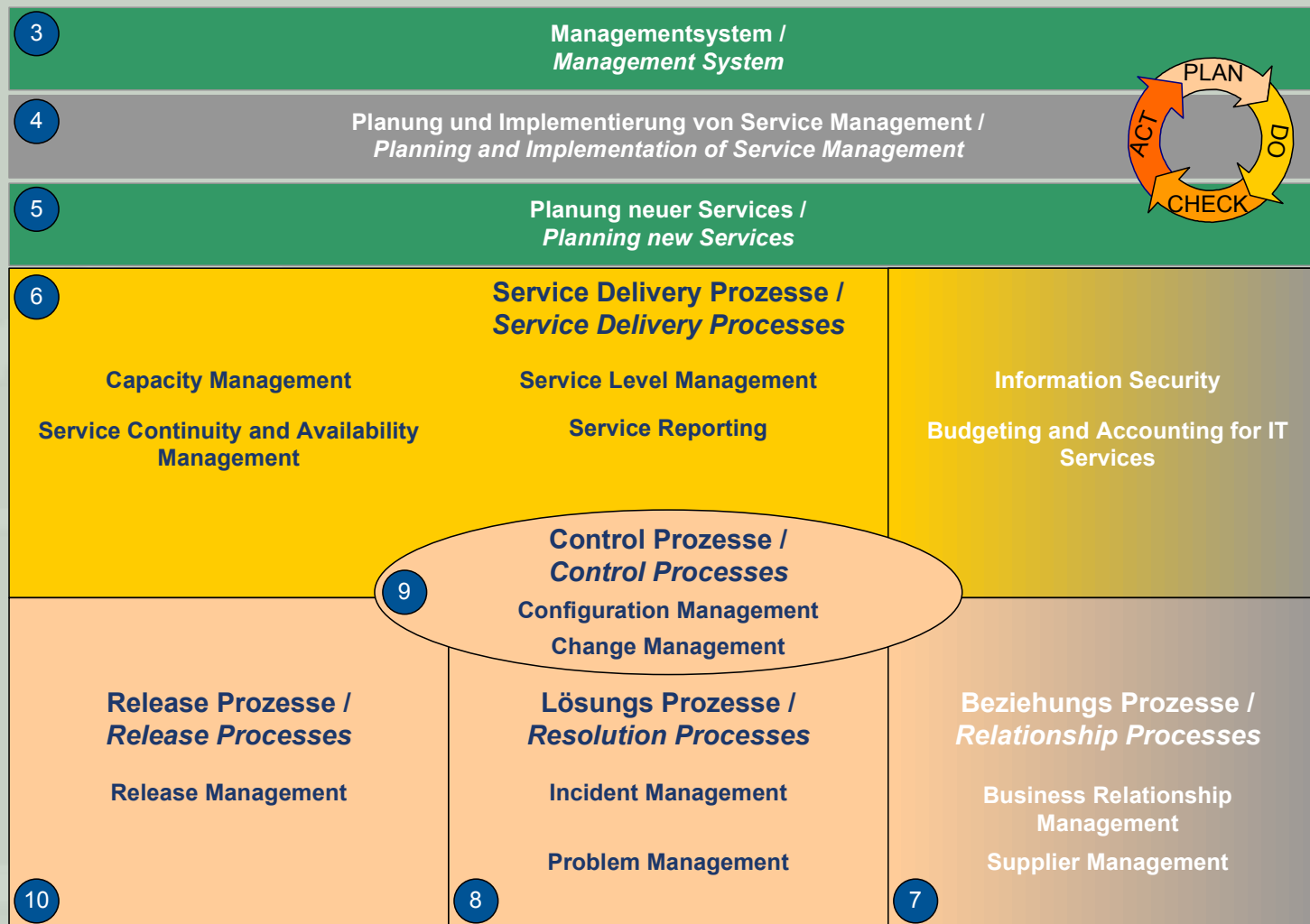
BS15000 IT Service Management: Übersicht

- Eine erste Version entstand im Jahre 2000 als British Standards BS15000:2000 mit folgenden Teilen:
 - BS15000:2000 : Specification for Service Mgmt
 - PD0015:2000 : IT Service Mgmt Self-Assessment Workbook
- Eine weitere Version folgte in den Jahren 2002 / 2003
 - BS15000-1:2002 Part 1: Specification for Service Mgmt
 - BS15000-2:2003 Part 2: Code of Practice for Service Mgmt
 - PD0015:2002 : IT Service Mgmt Self-Assessment Workbook
- Im Jahre 2004 wurde ein „Fast Track“ Verfahren zum Erlangen eines ISO Standards durchgeführt. Seit dem 15. Dezember 2005 ist sie als ISO 20000:2005 veröffentlicht.
- **BS 15000 war eine Unternehmens Zertifizierung für IT Service Management.**

ISO 20000:2005: Einbettung



ISO 20000:2005



ISO 20000:2005: Übersicht

- Ist ein weltweiter Standard für IT Service Management (ersetzt BS 15000).
- Ein Standard, der einen integrierten Prozessansatz für die effiziente Lieferung von IT Services fordert.

Inhalt

- Ein Satz „minimaler“ Kriterien eines effektiven IT Service Management Prozess, auf deren Grundlage eine Organisation beurteilt werden kann.
- ISO 20000 bietet ein überprüfbares (Audit) Qualitätsniveau von der ITIL Umsetzung (durch einen akkreditierten Zertifizierer).
- **ISO 20000 ist der Standard für eine Unternehmens Zertifizierung im Bereich IT Service Management.**

Wann macht eine ISO 20000 Zertifizierung Sinn?

Motivation

- Der IT-Dienstleister (intern o. extern) möchte die Wirksamkeit seines IT Management Systems von einer unabhängigen Stellen bestätigen lassen.
- Es kann auch eine sinnvolle abgegrenzte Einheit innerhalb einer Organisation zertifiziert werden.

Vorteile einer ISO 20000 Zertifizierung

- Beweiss, dass die Servicequalität ernst genommen wird.
- Verbesserung der Servicequalität und dadurch stärkeres Kundenvertrauen.
- Wettbewerbsvorteil, da diese Norm eine Standard Anforderung à la ISO 9001 darstellt.

Wir sind der Meinung eine ISO 20000 Zertifizierung macht sehr viel Sinn ...

**Stefan Schmid
Senior Consultant**

**Industrie Neuhof 21
CH-3422 Kirchberg (BE)
Tel.: +41 (0)34 448 33 33
Fax: +41 (0)34 448 33 31**

**stefan.schmid@saq-qualicon.ch
www.saq-qualicon.ch**

Unser neuer Lehrgang aus dem Bereich Informatik: IT-Process and Quality Manager