

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1	Was bringt die ISO/IEC 20000	3
	Nachweis der Leistungsfähigkeit	3
	Kontinuierliche Verbesserung	3
	Reduzierung von Fehlleistungskosten/Wirtschaftlichkeit	3
	Risikoreduzierung bei der Auswahl von IT-Dienstleistern	4
	Steuerung und Optimierung komplexer Service Supply Nets	4
	Reduzierung des Aufwands beim Wechsel des IT-Dienstleisters	4
1.2	Nachteile einer ISO/IEC-20000-Zertifizierung	5
	Erstzertifizierung ist aufwendig	5
	Langfristige Aufwände	6
	Interne Barrieren	6
1.3	Von ITIL über BS 15000 zu ISO/IEC 20000	6
	Revision der ISO/IEC 20000	7
	Inhalt der ISO/IEC 20000	8
	BIP 005 – Manager’s Guide to Service Management	9
	BIP 0015 – Self-Assessment Workbook	9
	Prozessgruppen nach ISO/IEC 20000	9
1.4	Die Zertifizierung des IT-Service-Managements nach ISO/IEC 20000	10
	Standortbestimmung	10
	Projektorganisation aufsetzen	11
	Überblick über den Auditprozess	11
	Rollen und Zuständigkeiten im Auditprozess	11

Eignungsprüfung und Geltungsbereich .....	12
Ablauf des Auditprozesses .....	13
Vorgespräch und Auditplanung .....	13
Vorausdit .....	13
Nachweisaudit .....	14
1.5 Unterstützende und weiterführende Referenzmodelle im Umfeld der ISO/IEC 20000 .....	14
1.6 Die häufigsten Fragen und Antworten zur ISO/IEC 20000 .....	17
<b>2 Die ISO 20000</b>	<b>19</b>
2.1 Anforderungen an ein Managementsystem für Services .....	24
2.1.1 Unterstützung durch die Unternehmensführung .....	24
2.1.2 Dokumentation .....	27
2.1.3 Mitarbeiterkompetenzen und Weiterbildung .....	28
2.2 Planung und Umsetzung des Servicemanagements .....	29
2.2.1 Planung des Servicemanagements (Plan-Phase) .....	29
2.2.2 Umsetzung des Servicemanagements (Do-Phase) .....	31
2.2.3 Überwachung, Messung und Bewertung (Check-Phase) ..	32
2.2.4 Ständige Verbesserung (Act-Phase) .....	34
2.3 Planung und Umsetzung von neuen oder veränderten Services ...	35
2.4 Service-Delivery-Prozesse .....	37
2.4.1 Service Level Management .....	38
Servicekatalog .....	39
Service Level Agreements .....	40
Verbindung mit anderen Prozessen .....	41
Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	42
2.4.2 Service Reporting .....	42
Verbindung mit anderen Prozessen .....	44
Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	44
2.4.3 Service Continuity and Availability Management .....	44
Service Continuity Management .....	46
Availability Management .....	47
Verbindung mit anderen Prozessen .....	48
Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	49

2.4.4	Budgeting and Accounting for Services .....	49
	Teilprozesse im Budgeting and Accounting for Services ..	51
	Verbindung mit anderen Prozessen .....	52
	Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	52
2.4.5	Capacity Management .....	52
	Teilprozesse im Capacity Management .....	53
	Verbindung mit anderen Prozessen .....	54
	Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	56
2.4.6	Information Security Management .....	56
	Teilprozesse im Information Security Management .....	56
	Verbindung mit anderen Prozessen .....	59
	Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	59
2.5	Relationship-Prozesse .....	59
2.5.1	Business Relationship Management .....	60
	Teilprozesse des Business Relationship Management ...	60
	Verknüpfung mit anderen Prozessen .....	63
	Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	64
2.5.2	Supplier Management .....	64
	Teilprozesse im Supplier Management .....	64
	Verbindung mit anderen Prozessen .....	67
	Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	67
2.6	Resolution-Prozesse .....	67
2.6.1	Gemeinsame Konzepte .....	68
2.6.2	Das Zusammenspiel von Incident und Problem Management .....	69
2.6.3	Incident Management .....	71
	Teilprozesse im Incident Management .....	72
	Verbindung mit anderen Prozessen .....	76
	Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	77
2.6.4	Problem Management .....	77
	Teilprozesse im Problem Management .....	78
	Verbindung mit anderen Prozessen .....	82
	Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	82

2.7	Steuerungsprozesse (Control Processes) .....	82
2.7.1	Configuration Management .....	84
	Teilprozesse im Configuration Management .....	84
	Rollen im Configuration Management .....	90
	Configuration Management Database (CMDB) .....	91
	Verbindung mit anderen Prozessen .....	91
	Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	92
2.7.2	Change Management .....	93
	Teilprozesse im Change Management .....	95
	Verbindung mit anderen Prozessen .....	98
	Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	98
2.8	Release-Prozess .....	99
	Teilprozesse im Release Management .....	101
	Verbindung mit anderen Prozessen .....	106
	Wichtige Punkte bei der Zertifizierung .....	106
<b>3</b>	<b>Fallstudien zur ISO-20000-Zertifizierung</b> .....	<b>107</b>
	Fragenkatalog .....	107
	Standardisierte Fallstudienbeschreibungen .....	109
	Befragte Unternehmen .....	109
	Lesehinweise zu den Fallstudien .....	110
3.1	Die ISO-20000-Zertifizierung bei der Flughafen München GmbH .....	111
3.1.1	Die Flughafen München GmbH .....	111
3.1.2	Die Motivation zur ISO-20000-Zertifizierung .....	111
3.1.3	Der Umfang der ISO-20000-Zertifizierung .....	113
3.1.4	Die Zeitplanung des ISO-20000-Projektes .....	118
3.1.5	Die Projektmethodik .....	120
3.1.6	Die Wirtschaftlichkeit des Projektes .....	120
3.1.7	Die Erfolgsfaktoren des Projektes .....	121
3.1.8	Die Lessons Learned des Projektes .....	123

3.2	Die ISO-20000-Zertifizierung bei der badenIT	125
3.2.1	Die badenIT	125
3.2.2	Die Motivation zur ISO-20000-Zertifizierung	125
3.2.3	Der Umfang der ISO-20000-Zertifizierung	127
3.2.4	Die Zeitplanung des ISO-20000-Projektes	128
3.2.5	Die Projektmethodik	133
3.2.6	Die Wirtschaftlichkeit des Projektes	134
3.2.7	Die Erfolgsfaktoren des Projektes	135
3.2.8	Die Lessons Learned des Projektes	136
3.3	Die ISO-20000-Zertifizierung bei der Toll Collect GmbH	138
3.3.1	Die Toll Collect GmbH	138
3.3.2	Die Motivation zur ISO-20000-Zertifizierung	138
3.3.3	Der Umfang der ISO-20000-Zertifizierung	139
3.3.4	Die Zeitplanung des ISO-20000-Projektes	140
3.3.5	Die Projektmethodik	142
3.3.6	Die Wirtschaftlichkeit des Projektes	144
3.3.7	Die Erfolgsfaktoren des Projektes	144
3.3.8	Die Lessons Learned des Projektes	145
3.4	ISO-20000-Einführung bei der prosystems IT GmbH	146
3.4.1	Die prosystems IT GmbH	146
3.4.2	Die Motivation zur ISO-20000-Zertifizierung	146
3.4.3	Der Umfang der ISO-20000-Zertifizierung	146
3.4.4	Die Erfolgsfaktoren des Projektes	148
3.4.5	Die Lessons Learned des Projektes	148
<b>4</b>	<b>ISO-20000-Zertifizierungsprojekte nach PRINCE2</b>	<b>153</b>
4.1	Projektmanagement nach PRINCE2	154
4.2	Projektvorbereitung (Starting up a Project)	155
4.2.1	Projektorganisation	155
4.2.2	ISO 20000 Awareness	157
4.3	Projektinitialisierung (Initiating a Project)	158
4.3.1	Business Case für ISO-20000-Zertifizierung	158
4.3.2	ISO-20000-Produktplanung	158
4.3.3	Das Projektleitdokument	163
4.3.4	ISO-20000-Kick-off-Veranstaltung und Marketing	163

4.4	ISO-20000-Projektplanung (Planning) .....	164
4.5	Phasenmanagement (CS & SB) .....	166
4.5.1	Projektsteuerung (Controlling a Stage) .....	166
	Issue Management .....	167
	Risikomanagement .....	167
	Qualitätsmanagement .....	169
	Erstellung der ISO-20000-Produkte .....	170
	Konfigurationsmanagement .....	171
4.5.2	Phasenübergang managen (Managing Stage Boundaries) .....	171
4.6	Projektabschluss (Closing a Project) .....	172
4.6.1	ISO-20000-Zertifizierungsaudit .....	172
4.6.2	Projektabschlussbericht .....	172
4.6.3	Certification Party .....	173
<b>Anhang</b>		<b>175</b>
<b>Abkürzungen</b>		<b>177</b>
<b>Glossar</b>		<b>179</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>		<b>187</b>
<b>Index</b>		<b>189</b>