

# IT Service Management – ISO 20000



Um den Herausforderungen heutiger Anforderungen an ein wirksames IT Service Management (ITSM) gerecht zu werden, ist es wichtig, die darin enthaltenen Prozesse optimal zu gestalten. Dafür müssen die IT Prozesse sowie die IT Ressourcen so organisiert sein, dass sie die Service Level Agreements (SLA) mit internen und externen Kunden und Partnern erfüllen. Die international anerkannte Norm **ISO 20000** unterstützt Unternehmen in diesem Bezug bei der Optimierung ihres ITSM.

## Dafür steht ISO 20000

Basierend auf dem Standard BS 15000 ist die Norm ISO 20000 ein wichtiges Instrument für Unternehmen. Als messbarer Qualitätsstandard für das IT Service Management unterstützt sie Unternehmen dabei, die Prozesse ihres ITSM zu optimieren. Die ISO Norm definiert daher entsprechende Anforderungen: Von der Planung über den Aufbau und die Implementierung bis hin zum Betrieb sowie der Kontrolle und Verbesserung Ihres IT Service Managements. Diese Anforderungen sind an Prozessbeschreibungen der IT Infrastructure Library (ITIL) ausgerichtet.

## Realisierung des ITSM

Für die erfolgreiche Umsetzung des IT Service Managements sollten die folgenden fünf ITIL Prozesse berücksichtigt werden:

- **Service-Strategie**  
Definition einer Strategie für die Bereitstellung eines kundenorientierten IT Services
- **Service-Design**  
Entwicklung und Optimierung von IT Services
- **Service-Überführung**  
Vorbereitung und Implementierung von IT Services

- **Service-Betrieb**  
Sicherstellung der effektiven Bereitstellung der IT Services sowie Lösung von Problemen
- **Kontinuierliche Service-Verbesserung**  
Ableitung von Optimierungsmaßnahmen durch ein konstantes Monitoring

### Ihre Vorteile auf einen Blick

Die Zertifizierung Ihres ITSM gemäß der international anerkannten Norm ISO 20000 führt zu einer Steigerung der Verfügbarkeit und Sicherheit Ihrer IT Services.



Die kontinuierliche Verbesserung von Prozessen bietet Ihnen als IT Dienstleister oder Betreiber außerdem die Möglichkeit, die Funktionsfähigkeit Ihrer IT Services optimal sicherzustellen.

### Ablauf der ISO 20000 Zertifizierung

Der Ablauf der ISO 20000 Zertifizierung durch unsere erfahrenen Experten ist wie folgt aufgebaut:

1. **Definition einer ITSM-Politik und eines IT Service-Katalogs**  
Sie legen die ITSM Politik und Ziele fest, Auswahl der IT Services und Umsetzung von Korrekturmaßnahmen
2. **Internes Audit und Management Review**  
Sie führen ein internes Audit durch: Abstimmung der benötigten Ressourcen und Sammlung von Verbesserungsvorschlägen
3. **Einführungsgespräch**  
Prüfung der generellen betrieblichen Auditfähigkeit
4. **Stufe 1 Audit**  
Grobe Prüfung der Auditfähigkeit, Dokumentenprüfung, Planung des Haupt-Audits
5. **Stufe 2 Audit**  
Detaillierte Prüfung sowie Messung und Bewertung der Prozessleistung
6. **Nachaudit (wenn nötig)**  
Prüfung der Korrektur etwaiger Abweichungen aus dem Haupt-Audit
7. **Überwachungs- bzw. Rezertifizierungsaudit**  
Aufrechterhaltung der Zertifizierung nach 1–3 Jahren

**Unsere Experten unterstützen Sie gern. Kontaktieren Sie uns und wir informieren Sie zur ISO 20000 in einem persönlichen Gespräch!**

### Weitere Leistungen, von denen Sie profitieren

Sie haben ebenfalls die Möglichkeit, weitere Qualitäts- und Sicherheits-Managementsysteme, z.B. nach **ISO 27001**, **ISO 9001** und **ISO 45001**, von uns zertifizieren zu lassen. Über 40 Akkreditierungen beinhaltet unser Portfolio! Darüber hinaus bietet Ihnen die DEKRA Gruppe rund um das Thema Informationssicherheit:

- **Produkt-Zertifizierungen**, z. B. **Elektromagnetische Verträglichkeit (EMV)**
- **Personen-Zertifizierungen**, z. B. **Fachkraft für Datenschutz**

### Ausgezeichnet – das DEKRA Siegel



Setzen Sie ein Ausrufezeichen für höchste Qualität und Zuverlässigkeit – branchenübergreifend und international. Das DEKRA Siegel leistet beste Dienste als Imageträger, Marketinginstrument und um sich vom Wettbewerb abzuheben. So zeigen Sie Ihren Kunden und Geschäftspartnern, dass Leistung bei Ihnen ihr Geld wert ist. Wir unterstützen Sie gerne dabei.

DEKRA Certification GmbH

Bereich Informationssicherheit

Handwerkstraße 15

70565 Stuttgart

Telefon +49.711.7861-3430

Mail [cybersecurity.de@dekra.com](mailto:cybersecurity.de@dekra.com)

Web [www.dekra-certification.de/de/informations-sicherheits-management-isms/](http://www.dekra-certification.de/de/informations-sicherheits-management-isms/)

» <https://www.dekra-certification.de/de/iso-20000-1-zertifizierung/>