

ISO-20000 Assessments in risk2value®

for better decisions™

➤ Die Etablierung von Service-Management-Strukturen in der Informationstechnologie ist der zentrale Erfolgsfaktor für effektives und - in weiterer Folge auch - effizientes Business-IT-Alignment. Die „IT Infrastructure Library“ (ITIL®) ist der de-facto-Standard für eine prozessorientierte Umsetzung solcher Strukturen und hilft dabei, die IT konsequent an den Geschäftsbedürfnissen auszurichten.

Eine zentrale Hürde stellt sich allerdings für IT-Organisationen, welche ihre Service-Orientierung intern wie auch extern durch ein anerkanntes Zertifikat belegen möchten:

- ☛ Eine Zertifizierung nach ITIL® ist nur für Personen und nicht für Unternehmen möglich.

Abhilfe schafft hier der internationale Standard ISO/IEC 20000, welcher sowohl die Spezifikation (Teil 1) als auch den Code of Practice (Teil 2) für Service-Management bereitstellt. Mit der Ausrichtung nach ISO-20000 können Unternehmen daher zentrale Zielsetzungen verfolgen:

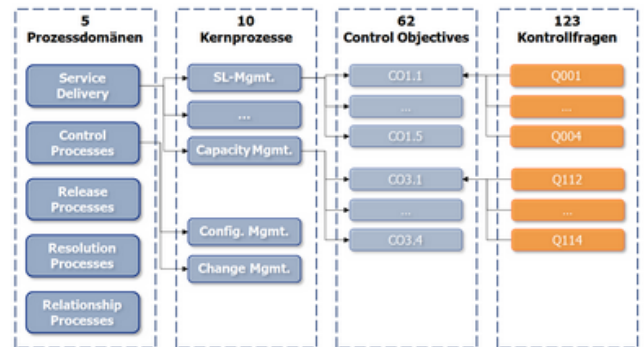
- ☛ *Außenwirkung der Service-Orientierung:* Durch die Zertifizierung nach ISO-20000 wird die Etablierung einer Service-Management-Organisation anerkannt.
- ☛ *Business-IT-Alignment:* Getragen ist ISO-20000 vom Ansatz des sog. IT-Service-Managements, d.h. der konsequenten Ableitung von IT-Services aus den Geschäftsprozessen eines Unternehmens.
- ☛ *Qualitäts- und Effizienzverbesserung der IT-Prozesse:* Die in ISO-20000 vorhandenen Best-Practices eignen sich sehr gut, um die Performance der IT-Prozessorganisation inhaltlich wie methodisch zu verbessern.



Service-Management nach ISO-20000

Die Umsetzung von ISO-20000 in risk2value®

Das ISO-20000-Referenzmodell beinhaltet alle bekannten Strukturen, Prozesse und Control Objectives sowie zusätzliche Fragenkataloge die sich in diversen IT-Prozessaudits bewährt haben.

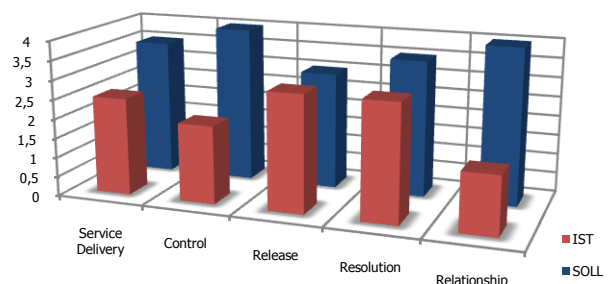


Informationen im Überblick

- ☛ Vollständige Umsetzung der ISO-20000-Prozessarchitektur
- ☛ 123 Detailfragen zur einfachen Ermittlung des ISO-20000-Compliance-Grades
- ☛ 5 vordefinierte Reports mit den wichtigsten Auswertungen zur Organisations-, Prozess- und Control Objectives-Performance

Vorteile des risk2value®-Referenzmodells

- ☛ Optimale Vorbereitung auf ISO-20000-Audits
- ☛ Verringerung der externen Audit-Aufwände
- ☛ Die Projektbearbeitungszeit wird erheblich vermindert
- ☛ Aufbau und Verbreiterung des internen Know How durch Nutzung der Kontroll- und Fragenkataloge
- ☛ Das risk2value®-Referenzmodell wird im Rahmen des Wartungsvertrages aktualisiert, wenn sich der zugrunde liegende Standard ändert



Gap-Analyse nach ISO-20000