



## YaSM<sup>®</sup> - ISO 20000 Bridge

Einführung in ISO 20000 und die  
YaSM<sup>®</sup> - ISO 20000 Bridge

# Inhalt

<b>Was ist ISO 20000? .....</b>	<b>3</b>
Die neue Version ISO 20000:2018 .....	4
Nutzen eines ISO-20000-Zertifikats .....	5
ISO 20000 und YaSM .....	5
<b>Der Weg zum ISO-20000-Zertifikat .....</b>	<b>7</b>
Wie läuft die Auditierung ab? .....	7
Was wird auditiert? .....	7
Wie bereiten wir uns auf das Audit vor? .....	8
Wie lange dauert es? .....	9
Welches sind die typischen Schritte einer ISO 20000-Zertifizierung? .....	9
Gibt es typische „Fallen“ im ISO 20000-Projekt? .....	11
<b>Wie die YaSM® - ISO 20000 Bridge Zertifizierungs-Initiativen unterstützt .....</b>	<b>13</b>
Inhalte der YaSM® - ISO 20000 Bridge .....	13
Wie die YaSM® - ISO 20000 Bridge einzelne Projektschritte unterstützt .....	13
<b>Legende: Diagramm-Komponenten der YaSM® - ISO 20000 Bridge .....</b>	<b>16</b>

# Was ist ISO 20000?

ISO/IEC 20000:2018 (in diesem Dokument abkürzend als ISO 20000 bezeichnet) ist der international anerkannte Standard für Service-Management.

ISO 20000 wurde von den beiden Organisationen itSMF und BSI (British Standards Institution) initiiert. Die Norm orientiert sich an etablierter „Service Management Best Practice“ und ermöglicht es Service-Providern, ein Zertifikat für ihr Service Management zu erhalten. Das Zertifikat belegt, dass die Organisation sich an den Bedürfnissen der Kunden orientiert und ihre Services auf effiziente und effektive Weise bereitstellt.

ISO 20000 fordert die Einführung eines „Service-Management-Systems (SMS)“, eines „Management-Systems zur Lenkung und Kontrolle der Service-Management-Aktivitäten des Service-Providers“. Die Schlüssel-Komponenten eines SMS sind ein Satz von Service-Management-Richtlinien und Service-Management-Prozessen.

Da ISO 20000 teilweise auf Konzepten aus der Norm ISO 9001:2000 aufbaut, einem allgemeinen Standard für Qualitätsmanagement-Systeme, ist ein bereits vorhandenes Zertifikat nach ISO 9001 ein Vorteil bei der Vorbereitung auf eine ISO-20000-Zertifizierung.

Organisationen, die eine Zertifizierung anstreben, müssen die im ISO/IEC-20000:2018-Standard (Part 1: Service management system requirements) festgelegten Anforderungen erfüllen – hierbei handelt es sich um die verpflichtenden Anforderungen, die Organisationen erfüllen müssen, um eine Zertifizierung nach diesem Standard zu erhalten.

Der Standard umfasst weitere Teile mit Empfehlungs-Charakter, wie z.B. ISO/IEC 20000, Part 2: Guidance on the application of service management systems. Diese Dokumente können über die Internationale Standardisierungs-Organisation (ISO) oder deren Mitglieds-Organisationen bezogen werden.

## Die neue Version ISO 20000:2018

Eine neue, komplett überarbeitete Version des Standards (bezeichnet als ISO/IEC 20000:2018 Part 1) wurde im September 2018 veröffentlicht.

Die Autoren der neuen Ausgabe beschreiben die wichtigsten Unterschiede zur Vorgänger-Version ISO/IEC 20000-1:2011 wie folgt:

- Auf der obersten Ebene wurde eine neue Gliederungsstruktur eingeführt, die mit anderen Management-System-Standards übereinstimmt. Damit wird es für Organisationen einfacher, sich für mehrere Standards zertifizieren zu lassen, wie z.B. ISO 9001 (Qualitäts-Management) oder ISO 27001 (Informationssicherheits-Management).
- Der Abschnitt „Begriffe und Definitionen“ wurde überarbeitet. Er enthält nun auch Begriffe, die sich spezielle auf Management-System-Standards beziehen. Ein Verweis auf die Begriffe und Definitionen in ISO/IEC 20000-10 wurde ergänzt.
- Klauseln wurden aktualisiert oder ergänzt, um die an Bedeutung gewinnenden Trends im Service-Management zu berücksichtigen, wie z.B. standardisierte Services oder das Managen mehrerer Service-Provider durch einen Service-Integrator.
- Einige Details wurden entfernt, um Organisationen mehr Flexibilität bei der Erfüllung der Anforderungen zu gewähren.
- Eine explizite Anforderung zur „Erstellung, Implementierung, Pflege und kontinuierlichen Verbesserung eines Service-Management-Systems (SMS)“ wurde ergänzt.
- Alle Verweise auf die „PDCA-Methode“ („Plan-Do-Check-Act“) wurden gestrichen, da viele Methoden zur Verbesserung zusammen mit Management-System-Standards eingesetzt werden können.
- Neue Anforderungen zum Kontext der Organisation und zu Aktivitäten, mit denen Risiken und Chancen adressiert werden, sind hinzugekommen.
- Die Anforderungen zu dokumentierter Information, Ressourcen, Kompetenzen und Bewusstsein wurden aktualisiert.
- Zusätzliche Anforderungen in den Bereichen Service-Planung, Wissen, Asset Management, Nachfrage-Management und Service-Erbringung wurden eingeführt.

- Die Anforderungen zu Incident Management und Service Request Management wurden in zwei getrennte Kapitel aufgespalten.

Allgemein scheint die Fachwelt übereinzustimmen, dass viele Klärstellungen ihren Weg in die neue Version gefunden haben, und dass es nicht notwendigerweise schwieriger geworden ist, eine Zertifizierung nach ISO 20000 zu erreichen.

## Nutzen eines ISO-20000-Zertifikats

Ein ISO-20000-Zertifikat sagt aus, dass Ihre Organisation nachweislich

- die Bedürfnisse ihrer Kunden kennt und darauf reagiert,
- in der Lage ist, Services bereitzustellen, die festgelegte Qualitätsziele erfüllen, und
- ihre Ressourcen wirtschaftlich einsetzt.

Ein solches Zertifikat erweist sich immer häufiger als klarer Wettbewerbsvorteil. Zunehmend erwarten Kunden von ihrem Service Provider eine ISO-20000-Zertifizierung, wenn es um eine Auftragsvergabe geht - damit wird das Zertifikat eine unabdingbare Voraussetzung, um neue Aufträge zu gewinnen.

Aber auch für das Unternehmen selbst bringt das Arbeiten nach ISO 20000-Prinzipien eine Reihe von Vorteilen mit sich. Der Standard zielt darauf ab, die Kunden mit den Services zu unterstützen, die sie wirklich benötigen, und diese Services auf effiziente Weise bereitzustellen.

Mit der Entscheidung, eine ISO-20000-Zertifizierung anzustreben, setzen Sie Ihrer Organisation nicht zuletzt ein ganz konkretes und messbares Ziel. Das Starten einer ISO-20000-Initiative ist deshalb ein sehr guter Weg, die Einführung von Best Practice in Ihrer Organisation anzustoßen und die Motivation zur Umsetzung auf längere Sicht aufrecht zu erhalten.

## ISO 20000 und YaSM

ISO 20000 stellt keine spezifischen Ratschläge für die Gestaltung der Prozesse von Service-Provider-Organisationen bereit. Vielmehr handelt es sich um einen Satz von Anforderungen, die erfüllt werden müssen, um sich für ein Zertifikat zu qualifizieren.

An diesem Punkt kommt YaSM<sup>®1</sup> ins Spiel: YaSM ist eng an der Norm ISO 20000 ausgerichtet und bietet einen klar fokussierten Satz von Prozessen, Richtlinien und Dokument-Vorlagen, die eine Lösung für jede ISO 20000-Anforderung bieten.

Die Implementierung der YaSM-Prozesse ist deshalb ein geradliniger Weg zur Erlangung des ISO 20000-Zertifikats. Die „YaSM<sup>®</sup> - ISO 20000 Bridge“, eine zusätzliche Komponente zur YaSM<sup>®</sup>-Prozesslandkarte, unterstützt Organisationen bei der Vorbereitung auf das Zertifizierungs-Audit: Für jede einzelne Anforderung erläutert die „Bridge“, wie diese durch bestimmte YaSM-Prozesse und -Dokumente erfüllt werden kann.

Eine erste Übersicht über die Beziehungen zwischen den YaSM- und ISO 20000-Prozessen finden Sie im Dokument „YaSM und ISO 20000“.

---

<sup>1</sup> YaSM steht für “Yet another Service Management Model”. YaSM<sup>®</sup> ist eine registrierte Marke von IT Process Maps GbR.

# Der Weg zum ISO-20000-Zertifikat

## Wie läuft die Auditierung ab?

Um formal nach ISO 20000 zertifiziert zu werden, muss ihre Organisation von einem offiziell zugelassenen Auditor („Registered Certification Body“ bzw. „RCB“) geprüft werden. Wenn Sie Konformität mit den Anforderungen der Norm ISO 20000-1 (Teil 1, der die verpflichtenden Anforderungen enthält) nachweisen können, wird der RCB ein Konformitäts-Zertifikat ausstellen.

Gemäß ISO 17021 sollte das Zertifizierungs-Audit in zwei Phasen erfolgen:

- Während des Audits der Phase 1 ermittelt der Auditor die Reife Ihrer Organisation hinsichtlich der ISO 20000-Anforderungen. Ein wichtiger Output dieser Phase ist in der Regel eine Liste mit Nicht-Konformitäten (Bereiche, in denen die Anforderungen des Standards nicht erfüllt werden). Der Abschlussbericht des ersten Audits hilft Ihnen somit dabei, Abweichungen zu korrigieren und sich für das abschließende Audit vorzubereiten.
- Im Audit der Phase 2 wird schließlich bewertet, ob Ihre Organisation alle Anforderungen der ISO 20000 erfüllt. Wenn Sie das zweite Audit erfolgreich abschließen, ist Ihre Organisation ISO-20000-zertifiziert.

## Was wird auditiert?

Mit dem ISO 20000-Audit stellt ein unabhängiger Prüfer fest, ob Ihre Organisation die ISO 20000-Anforderungen erfüllt. Verpflichtend sind die Vorgaben aus Teil 1 der ISO 20000-Norm (ISO/IEC 20000 Part 1: Service Management System Requirements).

Für jede Anforderung müssen Sie während des Audits somit darlegen, wie sie erfüllt wird, und entsprechende Nachweise erbringen.

Nachweise werden typischer Weise als dokumentierte Information vorgelegt. Ihr Auditor wird in der Regel nach den folgenden Dokumenten fragen und beurteilen, ob sie für ihren jeweiligen Zweck geeignet sind:

- dokumentierte Prozesse
- Service-Management-Richtlinien
- andere dokumentierte Information gemäß Anforderungen in ISO 20000

Ihr Auditor wird auch Interviews mit den Mitarbeitern in Ihrer Organisation durchführen, um zu überprüfen

- ob die Prozesse bei allen Mitarbeitern bekannt sind
- ob die dokumentierten Prozesse im Alltag befolgt werden

## Wie bereiten wir uns auf das Audit vor?

Der Standard ISO 20000 beschränkt sich darauf, die Anforderungen zu nennen, die erfüllt werden müssen, aber er legt nicht dar, wie dies denn geschehen soll. Die Autoren empfehlen, dass Organisationen eine "Kombination aus allgemein anerkannten Frameworks und ihren eigenen Erfahrungen" nutzen sollten, um sich an die Erfordernisse der ISO 20000 anzupassen.

Also besteht der klassische Ansatz zur Vorbereitung auf das ISO 20000-Audit darin, die Empfehlungen der bekannten Service-Management-Frameworks und -Konzepte wie ITIL<sup>®2</sup>, CMMI-SVC<sup>®3</sup>, COBIT<sup>®4</sup>, VeriSM<sup>™5</sup>, SIAM<sup>®6</sup> etc. zu verwenden. Überall, wo mangelnde Übereinstimmung mit ISO 20000 festgestellt wird, können Organisationen diese Empfehlungen nutzen und ihre Prozesse und Dokumente anpassen.

Das YaSM-Prozessmodell und die YaSM - ISO 20000 Bridge machen diese Aufgabe erheblich einfacher, denn YaSM wurde speziell für ISO 20000 entwickelt. Für jede Anforderung in ISO 20000 bietet Ihnen YaSM detaillierte Empfehlungen in Form von Prozess-Templates und Dokumentvorlagen, die Sie an Ihre Erfordernisse anpassen können.

---

<sup>2</sup> ITIL<sup>®</sup> is a registered trademark of AXELOS Limited.

<sup>3</sup> CMMI<sup>®</sup> is a registered trademark of Carnegie Mellon University.

<sup>4</sup> COBIT<sup>®</sup> is a registered trademark of ISACA.

<sup>5</sup> VeriSM<sup>™</sup> is a registered trademark of IFDC.

<sup>6</sup> SIAM<sup>®</sup> is a registered trademark of EXIN.

## Wie lange dauert es?

Wie lange es dauert, Ihre Organisation mit den Anforderungen der ISO 20000 in Einklang zu bringen, und wie viel Arbeitsaufwand erforderlich ist, wird naturgemäß von der Art und Größe Ihrer Organisation abhängen. Außerdem ist die Ausgangslage von Bedeutung: Wenn Sie z.B. bereits nach einem anderen Management-Standard wie ISO 9001 zertifiziert sind, bedeutet dies einen Startvorteil.

Folglich gibt es keine Antwort auf die Frage, wie lange es dauern wird, aber in unserer Erfahrung benötigen die meisten Organisationen ein oder zwei Jahre, um sich auf das Zertifizierungs-Audit vorzubereiten.

## Welches sind die typischen Schritte einer ISO 20000-Zertifizierung?

### Schritt 1: Ziele vermitteln und Mitarbeiter einbinden

Kommunizieren Sie die Ziele und Vorteile der ISO 20000-Zertifizierung für Ihr Unternehmen. Erklären Sie, auf welche Weise Ihre Organisation sich auf ISO 20000 vorbereitet.

Dies beinhaltet, dass Sie jedem einzelnen Mitarbeiter zumindest ein Basisverständnis für Service-Management und Best Practices vermitteln.

### Schritt 2: Den Geltungsbereich für die ISO 20000-Zertifizierung festlegen

Sie können den Anwendungsbereich der ISO 20000-Zertifizierung in Ihrer Organisation einschränken, indem Sie den „Scope“ festlegen:

Entscheiden Sie dazu, welche Bereiche Ihrer Organisation durch das ISO 20000-Zertifikat abgedeckt sein sollen: Ausgewählt werden können z.B. organisatorische Einheiten, Services und/ oder geographische Lokationen.

### **Schritt 3: Die Ausgangssituation mit einem ISO 20000-Assessment einschätzen**

Ermitteln Sie die Abweichungen zwischen der aktuellen Situation (dem „Ist-Zustand“) und den Anforderungen aus dem ISO 20000-Standard (dem „Soll-Zustand“).

Das ISO 20000-Assessment kann von einem externen Berater durchgeführt werden, oder Sie setzen das Assessment selbst um. Das YaSM-Modell enthält als Basis für Ihr Assessment einen kompletten Satz von ISO 20000-kompatiblen Prozessen.

Das Ergebnis dieses Schritts ist eine detaillierte Liste der ISO 20000-Anforderungen, in der die konformen und nicht konformen Bereiche identifiziert werden. Für nichtkonforme Bereiche beinhaltet die Liste Aufzeichnungen, wo genau die Probleme liegen und wie sie behandelt werden können.

### **Schritt 4: Das ISO 20000-Projekt aufsetzen**

Richten Sie ein Gremium ein, das mit der Steuerung des Projektes beauftragt ist, ernennen Sie einen Projektleiter und das Projektteam.

Bestimmen Sie die für das ISO 20000-Projekt notwendigen Ressourcen. Bereiten Sie einen Projektplan vor, in dem die Arbeitspakete für das Projekt verzeichnet sind. Wählen Sie einen Zertifizierer und ggf. einen erfahrenen externen Berater aus.

### **Schritt 5: Das ISO 20000-Zertifizierungs-Audit vorbereiten**

Im ISO 20000-Assessment haben Sie die Ist-Situation mit dem Soll-Zustand verglichen und dabei sicherlich Abweichungen festgestellt.

Die Abarbeitung dieser Punkte ist normaler Weise der zeitaufwändigste Teil jeder ISO 20000-Initiative: Denn je größer die im Assessment aufgedeckten Abweichungen sind, desto mehr Arbeit muss in die Veränderung bestehender Service-Management-Prozesse bzw. die Einführung neuer Arbeitsabläufe investiert werden.

Das Definieren von Prozessen zur Erfüllung der ISO 20000-Anforderungen kann eine Herausforderung sein, aber mit dem YaSM-Modell stellen wir fertig ausgearbeitete Prozess-Templates bereit, so dass Sie nicht von Null starten müssen.

Während der Vorbereitung auf das Audit verwenden Sie am besten eine Checkliste, um zu verfolgen, welche Anforderungen bereits

erfüllt sind und welche Nachweise (Dokumente und Records) schon vorliegen.

Hierbei unterstützt Sie die YaSM - ISO 20000 Bridge mit einer vorkonfigurierten Excel-Tabelle, die alle Anforderungen enthält. Mit dieser Tabelle können Sie Ihren Fortschritt hin zur ISO 20000-Konformität verfolgen.

### **Schritt 6: Das ISO 20000 Audit durchführen**

Führen Sie die eigentliche Zertifizierung durch. Die ISO 20000-Auditierung erfolgt durch einen externen Prüfer einer akkreditierten Zertifizierungs-Stelle („Registered Certification Body“).

Danach: Die ISO 20000-Zertifizierung laufend aufrechterhalten

Nach der erstmaligen Zertifizierung muss das ISO 20000-Zertifikat alle drei Jahre erneuert werden.

Stellen Sie sicher, dass der ISO 20000-Standard jederzeit befolgt wird, und sorgen Sie für eine kontinuierliche Service- und Prozessverbesserung.

## **Gibt es typische „Fallen“ im ISO 20000-Projekt?**

### **Geringes Commitment des Managements**

Das Management muss nachdrücklich klar machen, warum die ISO 20000-Zertifizierung für den Service-Provider bedeutend ist. Nur durch ein deutliches Commitment ist es in der Lage, die Initiative nach außen sichtbar zu unterstützen.

### **Zu geringe Einbeziehung der Mitarbeiter in die Initiative**

Die Vorteile einer Umgestaltung der Ihrer Organisation nach Best Practices müssen in einer Art und Weise vermittelt werden, so dass sie jeder einzelne Mitarbeiter nachvollziehen kann. Und es sollte erklärt werden, wo - im Falle einer tiefgreifenden Reorganisation - der Platz eines Mitarbeiters in der neuen Organisation sein wird.

Beziehen Sie Ihre Mitarbeiter soweit wie möglich in das ISO 20000-Projekt mit ein. Die Akzeptanz neuer Prozesse ist ungleich höher, wenn Mitarbeiter ihre Sichtweisen und Erfahrungen bei

organisatorischen Änderungen mit einbringen können. Darüber hinaus fördert dies den langfristigen Erfolg Ihrer ISO 20000-Initiative.

### **Unzureichende Ressourcen für das ISO 20000-Projekt**

Mit dem Commitment des Managements muss auch die Bereitstellung der notwendigen Ressourcen für das Zertifizierungsprogramm einhergehen. Es muss sichergestellt sein, dass die mit dem ISO 20000-Projekt beauftragten Mitarbeiter von einigen ihrer Tätigkeiten im laufenden Tagesgeschäft freigestellt werden.

### **Keine externe Unterstützung**

Wenn Sie zum ersten Mal planen, Ihre Organisation nach ISO 20000 zertifizieren zu lassen, ist es ratsam, die Hilfe eines externen Beraters in Anspruch zu nehmen.

Viele Anforderungen sind in gewissem Rahmen interpretierbar, und ein erfahrener Experte kann einschätzen, worauf Auditoren besonderen Wert legen. Damit können Sie Ihre Anstrengungen auf die maßgeblichen Bereiche fokussieren. Sie sollten gut vorbereitet sein ins Audit gehen - ohne über das Ziel hinauszuschießen.

# Wie die YaSM® - ISO 20000 Bridge Zertifizierungs-Initiativen unterstützt

## Inhalte der YaSM® - ISO 20000 Bridge

Die YaSM® - ISO 20000 Bridge setzt direkt auf der YaSM®-Prozesslandkarte auf.

Die Bridge besteht aus detaillierten Diagrammen, die die 149 Anforderungen aus ISO 20000 mit den 125 Prozessdiagrammen und den 95 Dokument-Templates der YaSM-Prozesslandkarte verknüpfen.

Damit können Sie, ausgehend von den ISO 20000-Anforderungen, direkt auf die relevanten Prozess- und Dokument-Vorlagen zugreifen.

Mit einem Maus-Klick erhalten Sie also konkrete Vorschläge zur Erfüllung jeder ISO-20000-Anforderung.

Die YaSM® - ISO 20000 Bridge enthält auch die komplette Liste der ISO 20000-Anforderungen als sortier- und filterbare Excel-Tabelle und eine deutsche Übersetzung.



## Wie die YaSM® - ISO 20000 Bridge einzelne Projektschritte unterstützt

Die YaSM® - ISO 20000 Bridge bietet zusammen mit der YaSM®-Prozesslandkarte eine Kombination von ISO-20000-Anforderungen

und darauf abgestimmten Prozessmodellen und Dokument-  
Templates. Dies ermöglicht die optimale Unterstützung der folgen-  
den Aufgaben in Ihrer ISO-20000-Initiative:

### **Verstehen Sie, was genau mit „ISO20000-konform“ gemeint ist**

Für unser ISO-20000-konformes Prozessmodell haben wir alle Prozesse in einer leicht bedienbaren, graphischen Form aufbereitet. Die Arbeitsabläufe werden in unterschiedlichen Aggregationsstufen gezeigt – von der Übersicht bis hin zu den Einzelheiten. Dies hilft Ihnen dabei, die wechselseitigen Abhängigkeiten zwischen den einzelnen Prozessen zu erfassen und an jeder für Sie interessanten Stelle ins Detail zu gehen. Das Prozessmodell ermöglicht Ihnen, sehr schnell herauszufinden, was Ihre Organisation im Sinne der ISO 20000 leisten muss und unterstützt Sie dabei, Ihren Mitarbeitern diese Anforderungen zu erläutern.

### **Designen Sie ISO-20000-konforme Prozesse für Ihre Organisation**

Die YaSM®-Prozesslandkarte verdeutlicht Ihnen im Zusammenspiel mit der YaSM® - ISO 20000 Bridge, wie und in welchem Umfang die Einzel-Forderungen aus der ISO 20000 durch die unterschiedlichen YaSM-Prozesse erfüllt werden.

In der YaSM® - ISO 20000 Bridge sind alle ISO-Anforderungen mit den jeweils passenden Links zum YaSM-Prozessmodell aufgeführt. So können Sie sehen, welche Prozessdiagramme die YaSM®-Prozesslandkarte für die jeweilige Vorgabe bereitstellt, und Sie finden zu jeder Forderung aus der ISO die entsprechende Empfehlung, wie diese im Arbeitsprozess praktisch umzusetzen ist. Bei der Realisierung können Sie unsere Empfehlungen als Basis nutzen und die Prozessdiagramme flexibel an Ihre unternehmensspezifischen Erfordernisse anpassen.

### **Entwerfen Sie ISO-20000-konforme Dokumente und Records**

Die YaSM®-Prozesslandkarte beinhaltet eine Vielzahl von Checklisten (Dokumentvorlagen), die als Basis für den Entwurf ISO-20000-konformer Dokumente und Records sehr hilfreich sind. Ihr Zertifizierer wird diese Dokumente und Records als Beleg dafür fordern, dass ein bestimmter Prozess tatsächlich „live“ ist. Beispiel: Der Zertifizierer prüft Ihre Service-Vereinbarungen, um festzustellen,

ob der dokumentierte Kundenbeziehungs-Prozess in Ihrer Organisation tatsächlich eingehalten wird.

### **Sorgen Sie für eine qualitativ hochwertige Prozessdokumentation**

Typischer Weise wird Ihr Auditor damit beginnen, Ihre Prozessdokumentation zu überprüfen. Er achtet darauf, dass diese die Prozesse Ihrer Organisation vollständig abbildet; darüber hinaus muss die Dokumentation aber auch konsistent sein und alle Informationsflüsse zwischen den Prozessen zeigen.

Beim Design unserer Referenzmodelle haben wir diese Grundvoraussetzungen darum immer streng beachtet.

Wenn Sie die von uns eingesetzte Methode auch bei der Anpassung der Standard-Prozessvorlagen an Ihre unternehmensspezifischen Besonderheiten anwenden, können Sie sicher sein, eine hochwertige Prozessdokumentation zu erstellen, die vor dem kritischen Blick Ihres Auditors bestehen wird.

Gleichzeitig sparen Sie viel Zeit und Aufwand bei der Prozessdokumentation, denn Sie müssen nicht mit einem leeren Blatt Papier beginnen, sondern nur bestehende Referenz-Prozessmodelle anpassen.

### **Stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeiter über ein Grundverständnis der Prozessabläufe verfügen**

Ihr Auditor wird nachprüfen, ob die Mitarbeiter die dokumentierten Prozesse auch wirklich befolgen. Auch hier gilt wieder: Die graphische Repräsentation der Prozesse macht es möglich, dass jeder Mitarbeiter nicht nur seine unmittelbare Verantwortlichkeit kennt, sondern auch nachvollziehen kann, wie wichtig seine Aktivitäten für das Service-Management-Gesamtgefüge sind.

### **Behalten Sie in Ihrer Zertifizierungs-Initiative die Übersicht über alle Prozesse**

Die YaSM® - ISO 20000 Bridge mit ihrer detaillierten Auflistung aller Forderungen aus der ISO 20000 kann auch als Projekt-Dashboard benutzt werden – als „Strichliste“, auf der alle konformen und nicht konformen Bereiche gekennzeichnet sind. Sie sind bereit für das Zertifizierungs-Audit, sobald alle Bereiche als „konform“ markiert sind!

# Legende: Diagramm-Komponenten der YaSM® - ISO 20000 Bridge

„OK“	Requirements	Anforderungen	Prozesse	Dokumente und Records	Bemerkungen
<p>In der Spalte "OK" können Sie alle Anforderungen abhaken, die bereits erfüllt sind.</p> <p>Wenn alle Kästchen abgehakt sind, sind Sie für das Zertifizierungsaudit bereit.</p>	<p>Die Spalte "Requirements" enthält wortgetreu alle Anforderungen nach ISO 20000:2018 (Teil 1: Service management system requirements).</p>	<p>Die Spalte "Anforderungen" enthält wortgetreu alle Anforderungen nach ISO 20000:2018 (Teil 1: Service management system requirements) in der deutschen Übersetzung.</p>	<p>In der Spalte "Prozesse" ist für jede Anforderung angegeben, welche Prozesse aus der YaSM®-Prozesslandkarte - nach ihrer Implementierung - ISO-20000-konform sind.</p> <p>Von hier aus können Sie per Link die entsprechenden Prozessmodelle der YaSM®-Prozesslandkarte direkt ansteuern.</p> 	<p>In der Spalte "Dokumente und Records" sind Informations-Objekte (typischerweise Dokumente und Records) aufgeführt, die zum Nachweis der Konformität mit der jeweiligen Anforderung dienen können. Ihr Zertifizierer wird solche Dokumente und Records als Beleg dafür fordern, dass ein bestimmter Prozess tatsächlich angewendet wird.</p> <p>Die Shapes enthalten Links zu den relevanten Checklisten der YaSM®-Prozesslandkarte - Dokumente, die erläutern, welche Inhalte und Struktur Ihre Nachweise haben sollten.</p> <p>Die Checklisten der YaSM®-Prozesslandkarte können mit einem "Klick" geöffnet werden:</p> 	<p>Die Spalte "Bemerkungen" enthält Angaben dazu, welchen Bezug die YaSM-Prozesse und Records zu der Anforderung haben.</p> <p>Hier können Sie auch eigene Notizen eintragen - z.B. Erläuterungen, wie bestimmte Anforderungen erfüllt werden.</p>
Mandatory ISO/IEC 20000:2018 Requirements	Verpflichtende Anforderungen durch ISO/IEC 20000:2018 (deutsche Übersetzung <sup>1</sup> )	Prozesse, die die Anforderungen erfüllen	Relevante Dokumente und Records (Nachweise)	Bemerkungen zur Erfüllung der Anforderungen	
<p><input checked="" type="radio"/> 8.3.3 Service level management</p> <p>8.3.3.1 The organization and the customer shall agree the services to be delivered.</p>	<p>8.3.3 Service level management</p> <p>8.3.3.1 Die Organisation und der Kunde müssen eine Vereinbarung über die zu erbringenden Services treffen.</p>	<p>Designen neuer oder geänderter Services</p> <p>Pflegen der Kundenbeziehungen</p>	<p>Service-Definition</p> <p>Kunden-Servisevereinbarung</p>	<p>Die zu erbringenden Services sind in Service-Definitionen spezifiziert. Die Service-Definitionen sind ein integraler Bestandteil der Service-Vereinbarungen, die mit jedem Kunden geschlossen werden.</p>	
<p><input type="radio"/> 8.3.3.2 For each service delivered, the organization shall establish one or more SLAs based on the documented service requirements. The SLA(s) shall include service level targets, workload limits and exceptions.</p>	<p>8.3.3.2 Die Organisation muss auf der Grundlage der dokumentierten Service-Anforderungen für jeden erbrachten Service mindestens ein SLA erstellen. Die Service-Level-Ziele, Auslastungsgrenzen und Ausnahmeregelungen müssen in die SLAs einfließen.</p>	<p>Designen neuer oder geänderter Services</p>	<p>Service-Definition</p>	<p>Die zu liefernden Services sind, einschließlich der Service-Level-Ziele, in den Service-Definitionen spezifiziert.</p>	
<p><input type="radio"/> 8.3.3.3 At planned intervals, the organization shall monitor, review and report on:</p> <p>a) performance against service level targets;</p> <p>b) actual and periodic changes in workload compared to workload limits in the SLA(s).</p>	<p>8.3.3.3 Die Organisation muss in geplanten Intervallen Folgendes überwachen, überprüfen und in einem Bericht dokumentieren:</p> <p>a) die Performance im Vergleich mit den Service-Level-Zielen,</p> <p>b) die Ist-Auslastung und periodischen Auslastungsschwankungen im Vergleich mit den in den SLAs festgehaltenen Auslastungsgrenzen.</p>	<p>Designen neuer oder geänderter Services</p> <p>Betreiben der Services</p>	<p>Service-Definition</p> <p>Service-Qualitäts-Bericht</p>	<p>Die Service-Eigenschaften, einschließlich der Service-Level-Ziele, sind in den Service-Definitionen spezifiziert. Der Service-Betriebs-Prozess vergleicht laufend die vereinbarten mit den tatsächlich erreichten Service Levels und erstellt Service-Qualitäts-Berichte.</p>	

IT Process Maps GbR

Dipl.-Ing. Stefan Kempter & Dr. Andrea Kempter

Schönauer Str. 57

88131 Lindau (Bodensee)

Deutschland

Tel. +49 8382 2809303

Mitglied im itSMF

© IT Process Maps GbR

[info@yasm.com](mailto:info@yasm.com)

[it-processmaps.com](http://it-processmaps.com) | [yasm.com](http://yasm.com)

YaSM® ist eine registrierte Marke von IT Process Maps GbR.

ITIL® is a registered trademark of AXELOS Limited.

CMMI® is a registered trademark of Carnegie Mellon University.

COBIT® is a registered trademark of ISACA.

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

SIAM® is a registered trademark of EXIN.

Alle Verfahren und Vorgehensweisen in den Produkten wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Trotzdem sind Fehler nicht ganz auszuschließen. IT Process Maps GbR übernimmt daher keine Garantie oder irgendeine Haftung für Folgen, die auf fehlerhafte Angaben zurückgehen.

Der Anwender muss im speziellen Fall selbst entscheiden, ob die abgebildeten Verfahren für ihn selbst bzw. in seinem Unternehmen anwendbar sind.