Factsheet

YaSM® - ISO 20000 Bridge

Die YaSM® - ISO 20000 Bridge

Die "YaSM® - ISO 20000 Bridge" ist eine zusätzliche Komponente zur YaSM®-Prozesslandkarte.

Sie richtet sich speziell an Organisationen, die sich gemäß ISO/IEC 20000 zertifizieren lassen möchten.

ISO 20000 und YaSM Service-Management

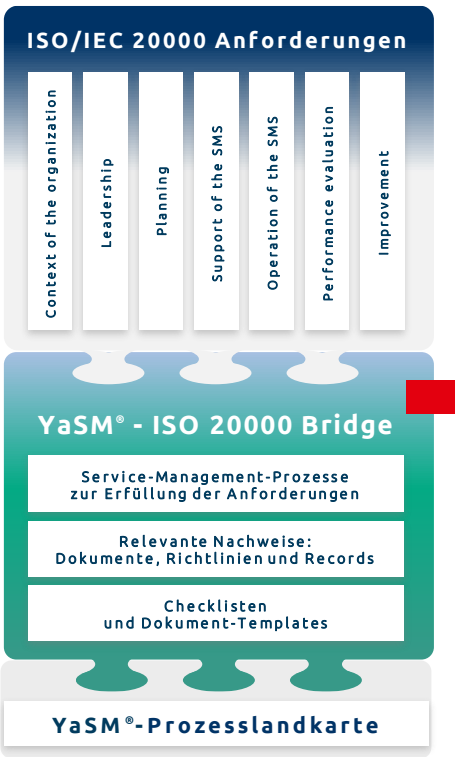
ISO 200000 ist der international anerkannte Standard für Service-Management. Der Standard definiert „Anforderungen zum Erstellen, Implementieren, Pflegen und kontinuierlichen Verbessern eines Service-Management-Systems (SMS)“.

Um diese Anforderungen zu erfüllen, müssen Organisationen typischer Weise eine Reihe von Service-Management-Prozessen definieren und implementieren, die mit dem Standard konform sind. ISO 20000 bietet auch keine detaillierten Beschreibungen, die Organisationen als Leitfaden nutzen könnten.

Hier kommt YaSM Service-Management ins Spiel:

Das YaSM-Modell ist auf ISO 20000 abgestimmt und enthält einen kompletten Satz von Prozessen, Richtlinien und Dokument-Templates, die eine Lösung für jede Anforderung in ISO 20000 [1)] bereitstellen.

1) Die YaSM® - ISO 20000 Bridge basiert auf ISO/IEC 20000:2018, Part 1.



Inhalte der YaSM® - ISO 20000 Bridge

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.

Vorteile beim Einsatz der YaSM® - ISO 20000 Bridge

Die einzigartige Kombination aus ISO-20000-Anforderungen, Prozessmodellen und Dokument-Vorlagen bedeutet für Sie einen Startvorteil und das Einsparen von Zeit und Arbeit:

- Zu Beginn Ihrer ISO-20000-Initiative hilft die Bridge zu verstehen, was Ihre Organisation im Sinne der ISO 20000 leisten muss (wie sieht der Ziel-Zustand aus und wie viele Veränderungen sind erforderlich?).
- Durch die Prozess-Templates wird der große Aufwand für das Entwickeln ISO-20000-konformer Prozesse beherrschbar: Sie starten nicht mit einem leeren Blatt Papier sondern passen bestehende Prozessmodelle an.
- Die Dokument-Templates unterstützen Sie bei der Erstellung ISO-20000-kompatibler Dokumente, Richtlinien und Records.
- Das klar strukturierte und professionell designte Prozessmodell ermöglicht Ihnen, eine hochwertige Prozess-Dokumentation zu erstellen, die der kritischen Prüfung durch Ihren Auditor standhält.

Versionen und Plattformen

Die YaSM® - ISO 20000 Bridge ist zur Zeit in Deutsch oder Englisch für Microsoft Visio®, BIC / BIC Process Design® und die ARIS Process Platform™ erhältlich.

it process maps

YaSM® - ISO 20000 Bridge:

Eine Zusammenfassung der Features

„OK“	Requirements	Anforderungen	Prozesse	Dokumente und Records	Bemerkungen
In der **Spalte "OK"** können Sie alle Anforderungen abhaken, die bereits erfüllt sind. Wenn alle Kästchen abgehakt sind, sind Sie für das Zertifizierungsaudit bereit.	Die **Spalte "Requirements"** enthält wortgetreu alle Anforderungen nach ISO 20000:2018 (Teil 1: Service management system requirements).	Die **Spalte "Anforderungen"** enthält wortgetreu alle Anforderungen nach ISO 20000:2018 (Teil 1: Service management system requirements) in der deutschen Übersetzung.	In der **Spalte "Prozesse"** ist für jede Anforderung angegeben, welche Prozesse aus der YaSM®-Prozesslandkarte - nach ihrer Implementierung - ISO-20000-konform sind. Von hier aus können Sie per Link die entsprechenden Prozessmodelle der YaSM®-Prozesslandkarte direkt ansteuern. 	In der **Spalte "Dokumente und Records"** sind Informations-Objekte (tpyischerweise 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. Die Shapes enthalten Links zu den relevanten Checklisten der YaSM®-Prozesslandkarte - Dokumente, die erläutern, welche Inhalte und Struktur Ihre Nachweise haben sollten. Die Checklisten der YaSM®-Prozesslandkarte können mit einem "Klick" geöffnet werden: 	Die **Spalte "Bemerkungen"** enthält Angaben dazu, welchen Bezug die YaSM-Prozesse und Records zu der Anforderung haben. Hier können Sie auch eigene Notizen eintragen - z.B. Erläuterungen, wie bestimmte Anforderungen erfüllt werden.

	Mandatory ISO/IEC 20000:2018 Requirements	Verpflichtende Anforderungen durch ISO/IEC 20000:2018 (deutsche Übersetzung[1])	Prozesse, die die Anforderungen erfüllen	Relevante Dokumente und Records (Nachweise)	Bemerkungen zur Erfüllung der Anforderungen
✓	**8.3.3 Service level management** 8.3.3.1 The organization and the customer shall agree the services to be delivered.	**8.3.3 Service level management** 8.3.3.1 Die Organisation und der Kunde müssen eine Vereinbarung über die zu erbringenden Services treffen.	Designen neuer oder geänderter Services Pflegen der Kundenbeziehungen	Service-Definition Kunden-Servicevereinbarung	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.
○	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.	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.	Designen neuer oder geänderter Services	Service-Definition	Die zu liefernden Services sind, einschließlich der Service-Level-Ziele, in den Service-Definitionen spezifiziert.
○	8.3.3.3 At planned intervals, the organization shall monitor, review and report on: a) performance against service level targets; b) actual and periodic changes in workload compared to workload limits in the SLA(s).	8.3.3.3 Die Organisation muss in geplanten Intervallen Folgendes überwachen, überprüfen und in einem Bericht dokumentieren: a) die Performance im Vergleich mit den Service-Level-Zielen, b) die Ist-Auslastung und periodischen Auslastungsschwankungen im Vergleich mit den in den SLAs festgehaltenen Auslastungsgrenzen.	Designen neuer oder geänderter Services Betreiben der Services	Service-Definition Service-Qualitäts-Bericht	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.

Wo Sie mehr über YaSM erfahren

Das frei zugängliche YaSM-Wiki ist der beste Startpunkt, wenn Sie eine allgemeine Einführung in YaSM suchen.

Das Wiki bietet eine Übersicht über die YaSM-Prozesse, ein YaSM-Glossar und Einzelheiten dazu, wie sich YaSM zu anderen Frameworks und Standards verhält - z.B. zu ITIL®, ISO/IEC 20000, COBIT®, FitSM, VeriSM™ und SIAM®.

Über IT Process Maps GbR

IT Process Maps GbR wurde 2006 von Dipl.-Ing. Stefan Kempter und Dr. Andrea Kempter gegründet. Das inhabergeführte Unternehmen vom Bodensee ist als Produkthersteller auf die Entwicklung von Prozessmodellen für Service-Provider spezialisiert.

Die Referenzmodelle und die offiziell akkreditierte „ITIL®-Prozesslandkarte“ von IT Process Maps werden weltweit erfolgreich zur Umsetzung von Service-Management- und ISO-20000-Initiativen eingesetzt.

Das Team von IT Process Maps wird ergänzt durch ein weltweites Netzwerk von Partnern in den USA, dem Mittleren Osten, Großbritannien, den nordischen Ländern sowie der Schweiz und Österreich.

Weitere Informationen

Unter **yasm.com** erfahren Sie mehr über uns und die Anwendungsmöglichkeiten der YaSM®-Prozesslandkarte.

IT Process Maps GbR
Stefan Kempter & Dr. Andrea Kempter
Schönauer Str. 57
88131 Lindau (Bodensee)
Deutschland
Tel. +49 8382 2809303
info@yasm.com
yasm.com

Mitglied im itSMF

YaSM stands for "Yet another Service Management Model". - YaSM® is a registered trademark of IT Process Maps GbR. ITIL® and IT Infrastructure Library® are registered trademarks of AXELOS Limited. - "VeriSM™" is a registered trademark of IFDC. "SIAM®" is a registered trademark of EXIN. COBIT® is a registered trade mark of ISACA (Information Systems Audit and Control Association). FitSM is published under a Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license. ARIS™, ARIS Process Platform™ and IDS Scheer™ are registered trademarks of Software AG. Microsoft®, Word™, Excel®, SharePoint® and Visio® are registered trademarks of Microsoft Corp., BIC Process Design® and BIC Platform® are registered trademarks of GBTEC Software AG.
© 2025 IT Process Maps GbR