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 20000 zertifizieren lassen möchten.

ISO 20000 und YaSM

ISO 20000 bietet keine spezifischen Anleitungen für die Gestaltung von Prozessen zum Managen von Services, sondern eine Reihe von Anforderungen, die erfüllt werden müssen.

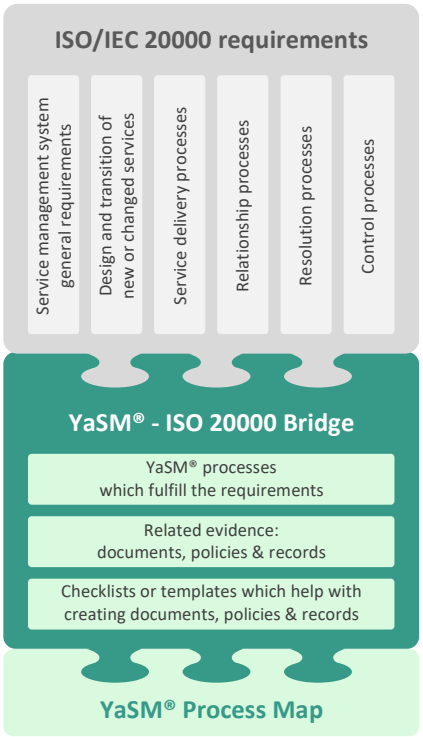
Hier kommt YaSM ins Spiel:

YaSM ist auf ISO 20000 abgestimmt und enthält einen zielgerichteten 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 20000:2011, Part 1.

Inhalte der YaSM® - ISO 20000 Bridge

Die YaSM® - ISO 20000 Bridge wird zusammen mit dem YaSM-Prozessmodell eingesetzt (der „YaSM®-Prozesslandkarte“).



Die „Bridge“ besteht aus einem Satz von Diagrammen, die die 147 Anforderungen aus ISO 20000 den YaSM-Prozessen und -Dokumenten bzw. -Records gegenüberstellen:

Neben jeder Anforderung zeigt die Bridge diejenigen Prozesse und Dokumente, die zu deren Erfüllung vorhanden sein sollten.

Die Einzelheiten dieser Prozesse und Dokumente sind in der YaSM®-Prozesslandkarte beschrieben, deren Diagramme sich direkt aus der Bridge heraus öffnen lassen. Mit einem Maus-Klick erhalten Sie somit konkrete Vorschläge zur Erfüllung jeder ISO-20000-Anforderung.

Die YaSM® - ISO 20000 Bridge enthält auch das Original-Dokument ISO/IEC 20000: 2011, Part 1: Service Management System Requirements 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® 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 147 Anforderungen nach ISO 20000:2011 (Teil 1: Service management system requirements). (Siehe Link „ISO 20000-Dokumente im Originaltext“ auf der Startseite.)	Die **Spalte "Anforderungen"** enthält wortgetreu alle Anforderungen nach ISO 20000:2011 (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 (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. 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 20000:2011 Requirements	Verpflichtende Anforderungen durch ISO/IEC 20000:2011 (deutsche Übersetzung[1])	Prozesse, die die Anforderungen erfüllen	Relevante Dokumente und Records (Nachweise)	Bemerkungen zur Erfüllung der Anforderungen
6.5.1 The service provider shall identify and agree capacity and performance requirements with the customer and interested parties.	Der Service Provider muss im Einvernehmen mit dem Kunden und den sonstigen betroffenen Parteien Kapazitäts- und Performance-Anforderungen festlegen.	Designen neuer oder geänderter Services Pflegen der Kundenbeziehungen	Service-Definition Kunden-Servicevereinbarung	Service-Kapazitäts- und -Performance-Anforderungen sind in den Service-Definitionen spezifiziert, die den Kunden-Service-Vereinbarungen als Anlage beigefügt sind.
6.5.2 The service provider shall create, implement and maintain a capacity plan taking into consideration human, technical, information and financial resources. Changes to the capacity plan shall be controlled by the change management process.	Der Service Provider muss unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen an Arbeitskräften und Informationen sowie der technischen und finanziellen Ausstattung einen Kapazitätsplan erstellen, umsetzen und pflegen. Änderungen am Kapazitätsplan unterliegen dem Change-Management-Prozess.	Verbessern der Services Bewerten und Koordinieren von Changes	Service-Verbesserungs-Plan - SVP Change Record	YaSM fordert keinen Kapazitätsplan, sondern empfiehlt, Erweiterungen der Service-Kapazität wie alle anderen Serviceverbesserungen über die Service-Verbesserungspläne zu managen. Service-Verbesserungs-Initiativen müssen vom Budgetierungs-Prozess freigegeben werden; sie ziehen typischerweise RFCs nach sich, die beim Change-Bewertungs-Prozess eingereicht werden.

©IT Process Maps GbR

Zurück zur Startseite

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, wie z.B. ITIL®, ISO /IEC 20000, CMMI-SVC®, USMBOK™, and COBIT®.

Über IT Process Maps GbR

IT Process Maps GbR wurde 2006 von Dipl.-Ing. Stefan Kempter und Dr. Andrea Kempter gegründet.
Das inhabergeführte Unternehmen aus dem Allgäu 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, Australien, 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
Am Hörnle 7
87459 Pfronten
Deutschland
Tel. + 49 8363 92 73 96
Fax + 49 8363 92 77 03
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. - CMMI® and Capability Maturity Model® are registered trade marks of Carnegie Mellon University. - USMBOK™ is a registered trade mark of Virtual Knowledge Solutions International Incorporated (VKSII). - COBIT® is a registered trade mark of ISACA (Information Systems Audit and Control Association).
Microsoft®, Word™, Excel®, SharePoint® and Visio® are registered trademarks of Microsoft Corp., ARIS™, ARIS™ Process Platform™ and IDS Scheer™ are registered trademarks of Software AG,
© 2017 IT Process Maps GbR