



Fragen und Antworten zur ISO 20000:2018

Unsere Experten haben für Sie häufig gestellte Fragen zur neuen ISO 20000 beantwortet. Sie haben weitere Fragen? **Kontaktieren Sie uns!**

1. WANN WURDE DIE ISO 20000:2018 VERÖFFENTLICHT?

Die überarbeitete ISO 20000 wurde am 30. September 2018 veröffentlicht. Von diesem Datum an haben Unternehmen drei Jahre lang Zeit, sich nach der neuen Version zertifizieren zu lassen.

Unsere Experten können Sie noch bis zum 31. März 2020 nach der ISO 20000:2011 zertifizieren. Danach werden ausschließlich Audits nach der neuen Norm angeboten.

2. WAS SAGT DIE ISO 20000:2018 AUS?

Die ISO/IEC 20000 Servicemanagement dient als messbarer Qualitätsstandard für das Servicemanagementsystem (SMS). Dazu werden in der ISO/IEC 20000-1

notwendigen Mindestanforderungen an Prozesse spezifiziert und dargestellt, die eine Organisation etablieren muss, um Services in definierter Qualität bereitstellen und managen zu können. Die ISO/IEC 20000 ist an die Prozessbeschreibungen angelehnt, wie sie durch die IT Infrastructure Library® (ITIL®) beschrieben sind und ergänzt diese komplementär.

Mit dem Update der ISO-20000-Norm sind neue Anforderungen hinzugekommen (z.B. zu Service-Planung und -Erbringung), einige Inhalte wurden entfernt (z.B. Verweise auf die „PDCA-Methode“), und verschiedene Abschnitte in der überarbeiteten ISO-20000-Edition wurden neu formuliert, um allgemeiner anwendbar zu sein.

3. WAS SIND WICHTIGE NEUERUNGEN IN DER ISO 20000:2018?

- Auf der obersten Ebene wurde eine neue Gliederungsstruktur, die High Level Structure (HLS) 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 auf spezielle Management-System-Standards beziehen. Ein Verweis auf die Begriffe und Definitionen in ISO/IEC 20000-10 wurde ergänzt. Verschiedene 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 der neuen Version in zwei getrennte Kapitel aufgespalten.

4. WELCHE ANFORDERUNGEN STELLT DIE ISO 20000:2018?

- Selbstverpflichtung des Managements.
- Ziele: Die Service-Management-Ziele müssen auf allen relevanten Ebenen festgelegt werden und das Planen

dient nicht nur dem Managen von Risiken, sondern auch dem Ergreifen von Chancen.

Awareness: Die Mitarbeiter müssen sich ihres eigenen Beitrags zur Leistungsfähigkeit des SMS und zur Erbringung der Services bewusst sein.

- Prozessmanagement: Ein Unternehmen muss nachweisen können, dass die Service-Prozesse dokumentiert, gemanagt und kontinuierlich im Sinne eines Managementsystems (SMS) verbessert werden. Prozesse, die von Drittparteien ausgeführt werden, müssen steuerbar sein.
- Eine Service Organisation nach der Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) hilft bei der Einführung eines Servicemanagements, ist aber kein Muss.

5. HABEN DIESE ÄNDERUNGEN EINEN EINFLUSS AUF MEINE BESTEHENDE ZERTIFIZIERUNG?

Nein, die Änderungen haben bis zur Umstellung keinen direkten Einfluss auf die bestehende Zertifizierung. Die Übergangsfrist beträgt 18 Monate nach der Veröffentlichung. Mit Ablauf des 31. März 2020 werden alle Audits (Zertifizierungs-, Rezertifizierungs- und Überwachungsaudits) auf Basis der neuen Norm durchgeführt.

6. ENTSTEHT DURCH DIE NORMREVISION EIN HÖHERER AUDITAUFWAND?

Zusätzliche Aufwände sind einmalig möglich. Der Aufwand variiert je nach Organisation und Zeitpunkt der Umstellung:

- Rezertifizierung +10% (jedoch mindestens 0,25 Audittage vor Ort)
- Überwachung +20% (mindestens jedoch 0,50 Audittage vor Ort)

Abhängig ist dies vom gewählten Zeitpunkt der Umstellung (RA, SA oder Sonderaudits).

7. GIBT ES MÖGLICHKEITEN, DIE LÜCKEN ZWISCHEN DER ALTEN UND NEUEN ISO 20000 WÄHREND DER ÜBERGANGSFRIST ZU EVALUIEREN?

Ja, mithilfe unserer GAP-Analyse können wir gemeinsam Fragen klären, wie: Gibt es notwendige Änderungen in der Organisation? Sind Schulungen erforderlich? Müssen grundlegende Dokumente oder die Managementsystemdokumentation angepasst werden?

8. IN WELCHEM ZUSAMMENHANG STEHEN DIE ISO 27001 UND DIE REVISION DER ISO 20000?

Durch die Revision soll auch eine Vereinheitlichung der Definitionen und Texte in der High Level Structure (HLS) zwischen der ISO 27001 und die Revision der ISO 20000 erreicht werden.

9. FÜR WELCHE UNTERNEHMEN EIGNET SICH EINE ISO 20000 ZERTIFIZIERUNG?

Der Standard ISO 20000 eignet sich für alle Unternehmen, die eine Verbesserung ihrer Service-Prozesse anstreben. Außerdem können vor allem Unternehmen aus qualitätskritischen Branchen und Organisationen von der Zertifizierung profitieren, die einen Nachweis ihrer qualitätsgesicherten Service-Prozesse benötigen. Dazu zählen zum Beispiel Unternehmen der Automobilindustrie, Versicherungen, Banken und natürlich IT-Dienstleister.

Durch eine Zertifizierung gemäß ISO 20000 erhalten Sie Mess- und Vergleichswerte zur Kontrolle der eigenen Prozesse und können geforderte Nachweise erbringen.

10. GIBT ES UNTERNEHMEN, DIE NICHT NACH ISO 20000 ZERTIFIZIERT WERDEN KÖNNEN?

Nein, grundsätzlich kann sich jedes Unternehmen nach ISO 20000 zertifizieren lassen. Unsere Experten informieren Sie gern darüber, inwiefern eine Zertifizierung für Ihr Unternehmen sinnvoll ist. Dabei gilt jedoch, dass sich die Zertifizierung nach ISO 20000 nicht auf Produkte, wie z.B. Service-Management-Tools bezieht.

11. WELCHE VORTEILE BIETET MIR DIE EINFÜHRUNG EINES SERVICE MANAGEMENTS NACH ISO 20000?

- Ihre Prozesse werden standardisiert und dadurch wirkungsvoller und kostengünstiger.
- Ihre Kosten werden transparent. So decken Sie Einsparpotenziale auf.
- Sie verbessern Ihre Services durch erprobte Prozesse und Methoden.
- Sie stellen die Leistungsfähigkeit und Qualität Ihrer Prozesse und -Services dar.
- Die Zufriedenheit Ihrer Kunden wird erhöht.
- Sie steigern die Produktivität im Kerngeschäft und setzen Ihre Ressourcen optimal ein.
- Die Kommunikation wird durch einheitliche Begriffe vereinfacht

UNSERE EXPERTEN STEHEN IHNEN MIT EINEM KOSTENFREIEN INFORMATIONSGESPRÄCH ZUR VERFÜGUNG. SPRECHEN SIE UNS HIERZU GERNE AN!

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein
51105 Köln
Tel.: 0800-888 2378
Fax: 0800-888 3296
tuvcert@de.tuv.com

