

Gegenüberstellung
ITIL Service Management und
Prozesse nach ISO 20000

IT Process Maps

www.it-processmaps.com

Beratungs-Know-how
aus der Box

Inhalt

Querverbindungen zwischen ITIL und ISO 20000.....	3
Prozess (ISO 20000): Information Security Management.....	5
Prozess (ISO 20000): Business Relationship Management.....	7
Prozess (ISO 20000): Supplier Management.....	9

Querverbindungen zwischen ITIL und ISO 20000

Die folgende Tabelle zeigt die Relationen zwischen

- den Prozessen in Service Delivery und Service Support nach ITIL und
- den in ISO 20000 vorgesehenen Prozessen

Das ITIL-Management-System enthält für die ITIL-Prozesse konkrete und detaillierte Implementierungsvorschläge gemäß den ITIL-Empfehlungen, die den Forderungen der ISO 20000 entsprechen.

Für Prozesse, die von ISO 20000 gefordert, aber nicht Teil des Service Managements nach ITIL sind, werden im Anschluss an diese Tabelle die entsprechenden Mindestanforderungen aufgeführt.

Prozesse nach ISO 20000		Abdeckung durch Service Management nach ITIL
5	Planning and Implementing New or Changed Services	Anforderungen werden erfüllt durch den ITIL-Prozess "Service Level Management"
6	Service Delivery	
6.1	Service Level Management	Anforderungen werden erfüllt durch den ITIL-Prozess "Service Level Management"
6.2	Service Reporting	Anforderungen werden erfüllt durch den ITIL-Prozess "Service Level Management"
6.3	Service Continuity and Availability Management	Anforderungen werden erfüllt durch die ITIL-Prozesse "IT Service Continuity Management" und "Availability Management"
6.4	Budgeting and Accounting for IT Services	Anforderungen werden erfüllt durch den ITIL-Prozess "Financial Management for IT-Services" (optional, d. h. nicht verpflichtender Teil des Standards)
6.5	Capacity Management	Anforderungen werden erfüllt durch den ITIL-Prozess "Capacity Management"
6.6	Information Security Management	Nicht Teil von Service-Management nach ITIL Siehe unten: Mindestanforderungen aus Sicht von ISO 20000 und Unterstützung dieser Anforderungen durch Service-Management-Prozesse nach ITIL
7	Relationship Processes	
7.2	Business Relationship Management	Zum überwiegenden Teil werden die Anforderungen durch den ITIL-Prozess „Service Level Management“ erfüllt (Ausnahme: Messung der Kundenzufriedenheit). Siehe unten: Mindestanforderungen aus Sicht von ISO 20000 und Unterstützung dieser Anforderungen durch Service-Management-Prozesse nach ITIL

Prozesse nach ISO 20000		Abdeckung durch Service Management nach ITIL
7.3	Supplier Management	Zu einem geringen Teil werden die Anforderungen durch den ITIL-Prozess „Service Level Management“ erfüllt (Einbeziehung von Underpinning Contracts beim Erstellen von SLAs) Siehe unten: Mindestanforderungen aus Sicht von ISO 20000 und Unterstützung dieser Anforderungen durch Service-Management-Prozesse nach ITIL
8	Resolution	
8.2	Incident Management	Anforderungen werden erfüllt durch den ITIL-Prozess "Service Desk and Incident Management"
8.3	Problem Management	Anforderungen werden erfüllt durch den ITIL-Prozess "Problem Management"
9	Control	
9.1	Configuration Management	Anforderungen werden erfüllt durch den ITIL-Prozess "Configuration Management"
9.2	Change Management	Anforderungen werden erfüllt durch den ITIL-Prozess "Change Management"
10	Release	
10.1	Release Management	Anforderungen werden erfüllt durch den ITIL-Prozess "Release Management"

Prozess (ISO 20000): Information Security Management

(Kapitel 6.6)

Mindestanforderungen aus Sicht von ISO 20000 und Unterstützung dieser Anforderungen durch Service-Management-Prozesse nach ITIL:

Anforderungen an den Prozess gemäß ISO 20000	Bezug zu IT-Service-Management-Prozessen nach ITIL
<p>Sicherheits-Organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Rollen des IT-Sicherheitsmanagements sind definiert und verantwortlichen Mitarbeitern zugewiesen. • Die Prozesse des IT-Sicherheitsmanagements sind nachvollziehbar dokumentiert. • Mitarbeiter mit verantwortlichen Rollen in der IT-Sicherheitsorganisation sind bezüglich IT-Sicherheit ausgebildet. • Die Unterstützung von Experten bei der Risikoanalyse und bei der Implementierung von Sicherheitsvorkehrungen ist verfügbar. 	<p>(Nicht Teil von IT-Service-Management nach ITIL)</p>
<p>IT Security Policy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine vom IT-Leiter freigegebene IT Security Policy existiert. • Die Security Policy ist allen relevanten Mitarbeitern in der IT-Organisation und auf Kundenseite bekannt. • Es gibt Prozesse, die sicherstellen, dass die Anforderungen aus der IT Security Policy umgesetzt werden. • Die Effektivität der IT Security Policy wird von einer repräsentativen Auswahl aus den Reihen der IT-Manager überwacht. 	<p>(Nicht Teil von IT-Service-Management nach ITIL)</p>

Anforderungen an den Prozess gemäß ISO 20000	Bezug zu IT-Service-Management-Prozessen nach ITIL
<p>Management von Risiken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risiken in Zusammenhang mit dem Zugang zu Systemen oder IT-Services werden in regelmäßigen Abständen analysiert und dokumentiert. • Die Risiko-Bewertung wird angepasst, wenn sich Services, Prozesse oder Infrastruktur ändern. • Aus der Risikoanalyse folgt die Identifikation von Maßnahmen, die in einen Plan zur kontinuierlichen Verbesserung der IT-Sicherheit Eingang finden. • Bei der Risikoanalyse werden die folgenden Arten von Bedrohungen betrachtet: <ul style="list-style-type: none"> • Unautorisierte Kenntnis von Informationen (Daten-Vertraulichkeit) • Verfälschung von Informationen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse benötigt werden (Daten-Integrität) • Verlust von Informationen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse benötigt werden (Daten-Verfügbarkeit) • Physikalische Beschädigung von Infrastruktur-Komponenten, die für die Service-Erbringung erforderlich sind 	<p>In bestimmten Prozessen des IT-Service-Managements werden ebenfalls IT-Risiken betrachtet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "IT Service Continuity Management" (Risiken im Hinblick auf die Katastrophenvorsorge) • "Availability Management" (Risiken im Hinblick auf die Verfügbarkeit) <p>Die hier ermittelten Risiken werden in die weiter gefassten Risiko-Betrachtungen des IT-Sicherheitsmanagements integriert.</p> <p>Die Anpassung von Risiken an sich ändernde Rahmenbedingungen wird unterstützt durch Anbindung des Sicherheitsmanagements an den Prozess „Change Management“.</p>

Prozess (ISO 20000): Business Relationship Management

(Kapitel 7.2)

Mindestanforderungen aus Sicht von ISO 20000 und Unterstützung dieser Anforderungen durch Service-Management-Prozesse nach ITIL:

Anforderungen an den Prozess gemäß ISO 20000	Bezug zu IT-Service-Management-Prozessen nach ITIL
<p>Identifikation der Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Kunden der IT-Services sind identifiziert und dokumentiert. • Der Dienstleister ist über die Anforderungen an IT-Services aus Kundensicht und wesentliche Änderungen im Unternehmen informiert und reagiert auf die Bedürfnisse der Kunden. 	<p>Erfüllt durch den Prozess „Service Level Management“.</p>
<p>Service Reviews</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Anbieter des IT-Service hält regelmäßige (zumindest jährliche) Service Reviews mit den Kunden, um erforderliche Änderungen am Umfang des Service, an den vereinbarten Service Levels oder an den vertraglichen Regelungen zu diskutieren. Diese Reviews werden dokumentiert. • Es werden interne Service Reviews mit allen an der Service-Erbringung Beteiligten abgehalten, um etwaige Probleme in der Leistungserbringung, Maßnahmenpläne und sonstige offene Punkte zu diskutieren. Diese Reviews werden dokumentiert. • Aus den Reviews ergeben sich bei Bedarf Änderungen an SLAs, die dem Change-Management-Prozess unterworfen sind. 	<p>Erfüllt durch den Prozess „Service Level Management“.</p>
<p>Beschwerden zu IT-Services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es existiert ein Beschwerde-Prozess. • Gemeinsam mit dem Kunden wird definiert, welche Informationen eine formelle Beschwerde beinhaltet. • Alle Beschwerden werden aufgezeichnet, untersucht und berichtet. • Offene Beschwerden werden regelmäßig überprüft und eskaliert, falls die Bearbeitung nicht innerhalb des mit den Kunden vereinbarten Zeitraums erfolgt. • Im Bedarfsfalle werden aufgrund der Beschwerde Maßnahmen zur Beseitigung von Schwachstellen eingeleitet. • Der Kunde hat die Möglichkeit, eine Beschwerde zu eskalieren, wenn diese nicht zu seiner Zufriedenheit bearbeitet wurde. 	<p>Erfüllt durch den Prozess „Service Level Management“.</p>

Anforderungen an den Prozess gemäß ISO 20000	Bezug zu IT-Service-Management-Prozessen nach ITIL
<p>Messung der Kundenzufriedenheit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Kundenzufriedenheit wird regelmäßig ermittelt und mit angestrebten Zielwerten verglichen • Signifikante Schwankungen in der Kundenzufriedenheit werden untersucht und deren Ursachen ermittelt • Die Ergebnisse und Folgerungen aus der Kundenumfrage werden mit den Kunden diskutiert. • Bei Bedarf werden Maßnahmen zur Service-Verbesserung eingeleitet; der Kunde wird über den Fortschritt dieser Maßnahmen laufend informiert. • Lob zur Service-Erbringung wird dokumentiert und an die betroffenen Mitarbeiter weitergegeben. 	<p>(nicht Teil von IT-Service-Management nach ITIL)</p>

Prozess (ISO 20000): Supplier Management

(Kapitel 7.3)

Mindestanforderungen aus Sicht von ISO 20000 und Unterstützung dieser Anforderungen durch Service-Management-Prozesse nach ITIL:

Anmerkung:

Der Prozess „Supplier Management“ aus ISO 20000 wird im Service Management nach ITIL so nicht explizit abgebildet. In ITIL ist lediglich die Einbeziehung von Underpinning Contracts in den Prozess „Service Level Management“ geregelt.

Anforderungen an den Prozess gemäß ISO 20000	Bezug zu IT-Service-Management-Prozessen nach ITIL
Verantwortlichkeiten <ul style="list-style-type: none"> Auf Seiten des Dienstleisters wird für jeden Zulieferer ein Vertrags-Verantwortlicher bestimmt. 	(In dieser Deutlichkeit nicht im ITIL-Service-Management zu finden)
SLAs <ul style="list-style-type: none"> Anforderungen an die bezogenen Leistungen, Service Levels und Kommunikationsprozesse sind dokumentiert und durch alle beteiligten Parteien unterzeichnet. Die Schnittstellen zwischen Dienstleister und Zulieferer sind vereinbart und dokumentiert. 	Erfüllt durch den ITIL-Prozess „Service Level Management“.
Konsistenz mit den kundenseitigen SLAs <ul style="list-style-type: none"> Die mit den Zulieferern vereinbarten SLAs werden auf Konsistenz mit den kundenseitigen SLAs überprüft. 	Erfüllt durch den ITIL-Prozess „Service Level Management“.
Unterauftragnehmer von Zulieferern <ul style="list-style-type: none"> Die Rollen und Beziehungen zwischen Zulieferern und deren Unterauftragnehmern sind ausführlich dokumentiert. Zulieferer können Prozesse vorweisen, mit deren Hilfe sichergestellt wird, dass deren Unterauftragnehmer ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen. 	(In dieser Deutlichkeit nicht im ITIL-Service-Management zu finden)
Reviews von Verträgen bzw. SLAs <ul style="list-style-type: none"> Die Leistung des Zulieferers wird laufend mit den vereinbarten Service Levels verglichen. Es existiert ein Prozess zum regelmäßigen (mindestens jährlichen) Review der vertraglichen Regelungen, um sicherzustellen, dass Anforderungen aus Kundensicht und vertragliche Vereinbarungen weiterhin erfüllt werden Aus diese Reviews folgen bei Bedarf Vertragsänderungen Änderungen an Verträgen mit Zulieferern unterliegen der Kontrolle des Change-Management-Prozesses 	(In dieser Deutlichkeit nicht im ITIL-Service-Management zu finden; z.T. wird dieses Thema jedoch abgedeckt durch den ITIL-Prozess „Service Level Management“, da dieser bei Problemen mit der Erfüllung zugesagter Service Levels auch die entsprechenden UCs berücksichtigt).
Konflikte <ul style="list-style-type: none"> Es existiert ein Prozess zur Behandlung von strittigen Vertragsfragen. 	(In dieser Deutlichkeit nicht im ITIL-Service-Management zu finden)

Anforderungen an den Prozess gemäß ISO 20000	Bezug zu IT-Service-Management-Prozessen nach ITIL
Vertragsende bzw. -änderungen <ul style="list-style-type: none"> • Es existiert ein Prozess, der sich um das geplante oder ungeplante Beenden des Vertragsverhältnisses kümmert. 	(In dieser Deutlichkeit nicht im ITIL-Service-Management zu finden)

Hinweis: Die in ISO 20000 so genannten „SLAs mit Zulieferern“ werden in ITIL als „Underpinning Contracts“ bezeichnet.

Dipl.-Ing. Stefan Kempter
Unternehmensberatung
Bodenschwinghstraße 6
D-88213 Ravensburg
Tel. + 49 751 2708444 0
Fax + 49 751 2708444 9
info@it-processmaps.com
www.it-processmaps.com

Mitglied im itSMF

© 2006 Stefan Kempter
Stand: November 2006