

Die Normenreihe ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000-1 Specification for Service Management

Durch diese formale Spezifikation werden die Anforderungen an eine Organisation und das Management System definiert, um „Managed Services“ mit einer akzeptablen Qualität für die Kunden zu erfüllen. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um interne oder externe Kunden handelt

ISO/IEC 20000-2 : Code of Practice

Dieser Teil stellt Verhaltensregeln (Code of Practice) dar und beschreibt die besten Erfahrungen, die mit Service Management Prozessen innerhalb des Umfangs von ISO/IEC20000-1 gemacht wurden. Diese Verhaltensregeln sind im Besonderen für Organisationen nützlich, die sich für einen Audit und einem Zertifikat entsprechend dem ISO/IEC20000-1 vorbereiten wollen oder die grundsätzliche Serviceverbesserungen planen.

ISO/IEC 20000-3 : Guiding on Scope Definition & Applicability

Dieser Teil der Norm ist als Technischer Bericht (TR) verfasst. Er fokussiert sich mehrheitlich auf die Frage des Umfangs einer Zertifizierung und der Formulierung des "Scope Statement". Es unterstützt den Service Provider bei der Entscheidung der Anwendbarkeit der Norm für seine Service-Konstellation und die angestrebte Service-Erbringung.

ISO/IEC 20000-4 : Process Reference Model

Dieser Teil der Norm ist als Technischer Bericht (TR) verfasst. Er stellt eine Hilfestellung zur Norm dar, die das zugrundeliegende Prozessmodell (Prozess Referenz Modell PRM) betrachtet. Es werden die Minimalanforderungen an die Dokumentation und die Resultate eines relevanten Prozesses beschrieben.

ISO/IEC 20000-5 : Exemplar implementation plan

Dieser Teil der Norm enthält einen detaillierten Implementierungsplan aufgeteilt in eine Initialisierung und 3 Umsetzungs-Phasen. Die Zuordnung von Prozessen zu den Phasen entscheidet sich aus der Standortbestimmung zusammen mit dem Kunden - z.B.:

Initialisierung	Business Case, Vereinbarungen, Projekt Definitionen und Start, Aufbau Framework
Phase 1	Aufbau Service Management System (SMS) und kritische Prozesse
Phase 2	Sicherstellung von zuverlässigen Services durch relevante Prozesse
Phase 3	Volle Integration aller Prozesse und Prozeduren