

ISO/IEC 20000 – die neue Version des Teils 1 wurde im April 2011 publiziert

Die neue ISO/IEC 20000-1:2011 (Information technology — Service management) ist seit April 2011 freigegeben. Die Informationen betreffend der wichtigsten Normanpassungen können Sie im nachfolgenden Text nachlesen.

Mit einer Übergangsfrist von zwei Jahren gelten folgende Stichdaten:

- ab 1. Juni 2011 kann nach der neuen ISO/IEC 20000-1:2011 zertifiziert werden.
- ab 1. Juni 2012 müssen sämtliche Neu- und Rezertifizierungen nach der neuen Norm ISO/IEC 20000-1:2011 erfolgen.
- ab 1. Juni 2013 müssen alle Zertifikate auf Basis der neuen Norm ausgestellt sein.

Häufig unbekannt ist, dass die ISO/IEC 20000 Normenreihe aus mehr als nur zwei Standards besteht:

- Part 1: Service management system requirements
- Part 2: Code of practice: 2005 (zurzeit in Überarbeitung, soll in 6 – 12 Monaten nach dem Part 1 erscheinen)
- Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1
- Part 4: Process reference model
- Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
- Part 8: Process assessment model (in Entwicklung, soll als ISO/IEC 15504-8 publiziert werden)
- Part 10: Concepts and terminology (in Entwicklung)

Die ISO/IEC 20000-1, die internationale Norm für IT Service Management, existiert seit 2005. Die neue Ausgabe des Teils 1 wurde im April 2011 herausgegeben. Die Ausgabe 2011 ist eine verbesserte und aktualisierte Ausgabe.

Was hat sich in der 2011 Ausgabe des Teils 1 geändert?

Die wichtigsten Änderungen in der 2011 Ausgabe von Part 1 sind:

- Nähere Ausrichtung auf die ISO 9001 und ISO/IEC 27001
- Bessere Unterstützung von Service Providern, die ITIL das Best Practice Framework berücksichtigen, um die Forderungen der ISO/IEC 20000-1 zu erfüllen
- Änderungen der Terminologie, um sich an den weiteren internationalen Standards anzupassen
- Zusätzlich Definitionen, Änderungen einiger Definitionen und Entfernung der zwei Definitionen 'service desk' und 'change record'
- Änderung der Bezeichnung 'management system' zu 'service management system' (SMS)
- Zusammenführung der Kapitel 3 und 4 der Ausgabe 2005, um alle allgemeinen Forderungen an ein SMS in einem Kapitel zu platzieren
- Festlegen, dass die „Plan Do Check Act“-Methode (PDCA) für das SMS und die Services gilt. Das SMS umfasst die Service Management Processes aus den Kapiteln 5 bis 9 sowie andere Elemente wie die Service Management Policies, Ziele, Planungen, Dokumentation und Ressourcen
- Zusätzlicher Text, um die Anwendung des Standards zu erklären
- Zusätzliche Forderungen zur Definition der Abgrenzung (Scope) des SMSs



- Zusätzliche Forderungen an die Verantwortung von Prozessen, die durch Dritte durchgeführt werden, um Services zu erbringen
- Zusätzliche Forderungen an interne Suppliers und Kunden, die als Lieferanten auftreten
- Zusätzliche Forderungen zum managen von Planung, Entwurf, Entwicklung und Änderungen neuer oder geänderter Services
- Änderungen aller Kapitelnummern
- Einige Änderungen an Rollen und Dokumenten.

Das folgende überarbeitete Bild zeigt die Prozess-Namen und -Gruppen der neuen Ausgabe:

