



Integration der Anforderungen eines IT-Service-Management-systems nach ISO/IEC 20000-1 in ein bestehendes Qualitäts- und Umweltmanagementsystem.

Branche/ Kunde: Softwarehersteller sicherheitskritischer Anwendungen/ Systeme

Zeitraum: 15 Monate

Rollen: Projektleiter, Auditoren und Managementbeauftragte

Zielsetzung/Aufgabenstellung:

Integration der Anforderungen eines IT-Service-Managementsystems nach ISO/IEC 20000-1. Vermittlung der ITIL-Philosophie, um die Leistungserbringung stärker auf die Kundenbedürfnisse/Endanwender der Software auszurichten und die Vorgehensweisen zwischen Endkunden, Kunde und eigener Abteilung zu standardisieren.

Ausgangslage/Aufgabenstellung::

Bereits seit 10 Jahre bestand ein Managementsystem nach ISO 9001 und ISO 14001.

Vorgehen und Lösungsweg:

- > Projektplanung in Anpassung auf das bestehende Managementsystem.
- > Analyse der Anforderungen aus den verschiedenen Normen, Identifizieren der Redundanzen und Konsolidierung aller Anforderungen zu einem unternehmenseigenen Gesamtkonzept.
- > Erfassung aller Anforderungen aus den 3 Regelwerken in einer Bestands-Datenbank unter Nutzung bestehender Prozesse
- > Herunterbrechen der neuen Normanforderungen auf die Prozesslandschaft und Abteilungsprozesse des Unternehmens, sowie der Kundenanforderungen
- > Durchführung interner Audits zur Verifizierung der Normkonformität im Arbeitsalltag, insbesondere von Kombi-Audits zur Konsistenzprüfung des Gesamtkatalogs der Anforderungen
- > Schulung und Weiterqualifizierung der internen Auditoren

Ergebnis und Nutzen:

- > Verbesserung der Prozesse im Service-Management
- > Kosteneinsparung durch Senkung der Gesamtaudits im Unternehmen (Kombi-Audits)
- > Identifizierung zusätzlicher Optimierungspotentiale
- > Verbesserung der Qualifikation der Mitarbeiter im Umgang mit sensiblen Informationen
- > Weiterqualifizierung der internen Auditoren um bei gestiegenen Anforderungen die Autarkie des Unternehmens zu erhalten.

