



## Beratung und Weiterentwicklung eines Servicemanagementsystems für die Zertifizierung nach ISO 20000-1

Branche/ Kunde: IT-Dienstleister und Rechenzentrumsbetreiber  
Zeitraum: 2022-2024 ongoing  
Rollen: Projektmanager, SMS-berater, Auditor, Co-Auditor

### Zielsetzung/ Aufgabenstellung:

Beratung und Unterstützung zur Weiterentwicklung des Servicemanagementsystems, um die Anforderungen der ISO 20000-1 zu erfüllen. Unterstützung und Nachbereitung der Überwachungs- bzw. Zertifizierungsaudit.

### Ausgangslage/ Aufgabenstellung:

Es existierte ein Managementsystem nach ISO 27001.

### Vorgehen und Lösungsweg:

- Projektplanung unter Berücksichtigung der Anforderungen der ISO 20000-1.
- Gestaltung einer praktikablen Roadmap im Dialog mit den Beteiligten.
- Kick-Off Meeting mit Vorstellung der Roadmap und Arbeitspaketen
- Herunterbrechen der neuen Normanforderungen auf die Prozesslandschaft und Abteilungsprozesse des Unternehmens, sowie der Kundenanforderungen
- Entwicklung von Konzepten zur Verbesserung der Servicemanagementprozesse
- Modellierung und Gestaltung der SMS-Prozesse mit den Beteiligten unter Nutzung von Confluence als Wissens- und Dokumentationsplattform
- Durchführung interner Audits zur Verifizierung der Normkonformität im Arbeitsalltag
- Bereitstellen von Schulungen über ein LMS-System zum Thema Servicemanagement
- Durchführung von Schulungen in Präsenz

### Ergebnis und Nutzen:

- Gestaltung eines integrierten Managementsystems
- Einbindung der Prozessbeteiligten in die Geschäftsprozessgestaltung
- Förderung der Mitwirkung der Mitarbeiter
- Verbesserung des Servicemanagementsystems
- Identifizierung zusätzlicher Optimierungspotentiale
- Verbesserung der Qualifikation der Mitarbeiter im Umgang mit sensiblen Informationen