

LEITFADEN

TÜV-Zertifizierung der IT-Service-Qualität

BETTER
OPTIMIZATION
SOLUTIONS
SECURITY
EDUCATION
TOGETHER



Nutzen einer TÜV-Zertifizierung der IT-Service-Qualität

In den letzten Jahren haben Unternehmen wie öffentliche Institutionen erhebliche Anstrengungen unternommen, mittels ITIL ihre IT-Organisation prozessorientiert zu gestalten. Doch eine systematische Prozessgestaltung erzeugt zunächst einmal nicht mehr als die – allerdings enorm wichtige – Basis für alle weiteren Optimierungsinitiativen, indem sie verlässliche und transparente Strukturen erzeugt. Die Vorteile sind sehr vielfältig, denn ohne klare Prozessverhältnisse dürfte es Unternehmen beispielsweise schwer fallen, die Business-Prozesse über IT-Dienste zu vitalisieren, weil es ihnen an einem Ordnungsrahmen im Sinne einer stimmigen Prozessstruktur fehlt. Ebenso ist ein angemessenes Kostenmanagement ohne klare Prozessstrukturen kaum möglich, weil es dann an der notwendigen Transparenz mangelt und demzufolge eine gesicherte Steuerung bzw. Kontrolle des IT-Budgets nur schwer möglich wird.

Solche und weitere Nutzeneffekte ändern jedoch nichts daran, dass allein eine verbesserte Grundstruktur mittels ITIL-konformer Prozesse noch keine durchgreifende Leistungsverbesserung gewährleistet, sondern erst die – allerdings unverzichtbare – Basis dafür darstellt. Schließlich beinhaltet jede Leistung immer eine Qualitätsdimension, die einem Prozess nicht zwangsläufig in dem notwendigen Level innewohnt. Die folgerichtige Konsequenz: Es müssen die Voraussetzungen für den nächsten Evolutionsschritt im IT Service Management geschaffen werden und das heißt: Qualitätssteuerung der IT-Services.

Dieser nächste Entwicklungsschritt ist allein schon deshalb wichtig, weil die IT eine immer größere Nähe zum konkreten Marktgeschäft erlangt und sie demzufolge nach businessnahen Prinzipien gesteuert werden muss. Deshalb müssen marktrelevante Leistungsparameter der Geschäftsprozesse, beispielsweise Verfügbarkeiten und Reaktionsverpflichtungen gegenüber den Kunden, auch

in IT-bezogene Leistungswerte umgewandelt werden. Andererseits ist die notwendige Performance kontinuierlich sicherzustellen, weil ansonsten die marktnahen Geschäftsprozesse und damit die Wettbewerbsstärke des Unternehmens darunter leiden.

Hierbei stellt sich für die ITSM-Verantwortlichen aber eine ganz entscheidende Frage: Lässt sich die Qualität der IT-Services mit den gängigen Methoden überhaupt ausreichend bewerten? Dies lässt sich nur mit einem „Nein“ beantworten, weil Regelwerke wie ITIL, COBIT usw. dafür keine ausreichenden Vorgehensweisen und Bewertungshilfen anbieten.

Aus diesem Grund hat die ITSM Group mit dem IT-Quality-Healthcheck eine eigene und bereits praxisbewährte Methode entwickelt, die auf einer intelligenten Kombination verschiedener Frameworks beruht. Sie stellt den Kern für ein IT-Quality-Certificate dar, das die ITSM Group gemeinsam mit der TÜV Trust IT entwickelt hat. Es wird an Institutionen vergeben, die ein bestimmtes Qualitätsniveau gemäß den heute marktgängigen Anforderungen an die Service-Erbringung erreichen. Dabei können die gesamten, oder einzelne ausgewählte IT-Services einer Zertifizierung unterzogen werden.

Dieses Zertifikat „TÜV Trusted IT-Service“ bietet IT-Organisationen erstmals die Möglichkeit, das eigene Qualitätsniveau gegenüber Kunden und Geschäftspartnern bzw. der eigenen Geschäftsleitung objektiv und überzeugend nachzuweisen. Gleichzeitig wird im Zusammenhang mit der Zertifizierung auch ermittelt, wo sich in den IT-Services möglicherweise Qualitätsschwächen oder sogar Risiken befinden. Insofern werden die sowieso bestehenden Strategien zur Qualitätsoptimierung aktiv unterstützt, weil sich notwendige Optimierungsmaßnahmen und Investitionsprioritäten eindeutig identifizieren lassen.

Unabhängig davon wird über dieses TÜV-Zertifikat die Wertigkeit der IT-Services gesteigert, was nicht nur eine höhere Akzeptanz erzeugt, sondern ebenso neue Spielräume zur qualitätsgerechten Preisgestaltung eröffnen kann.



Der Weg zur TÜV-Zertifizierung – eine Übersicht

Grundsätzlich beruht die Erlangung des TÜV-Zertifikats für die IT-Services auf den folgenden Phasen:

- 1. Vorbereitung** zur Sicherstellung eines positiven Prüfergebnisses. Dies erfolgt durch ein Pre-Assessment und die Realisierung möglicher Optimierungsmaßnahmen durch die ITSM Group.
- 2. Qualitätstest** durch die Experten der TÜV Trust IT mit anschließender formaler Zertifizierung durch den TÜV Austria.
- 3. Nachhaltigkeitsprüfungen** durch ein jährliches Monitoring-Audit und eine Re-Zertifizierung im Abstand von drei Jahren.

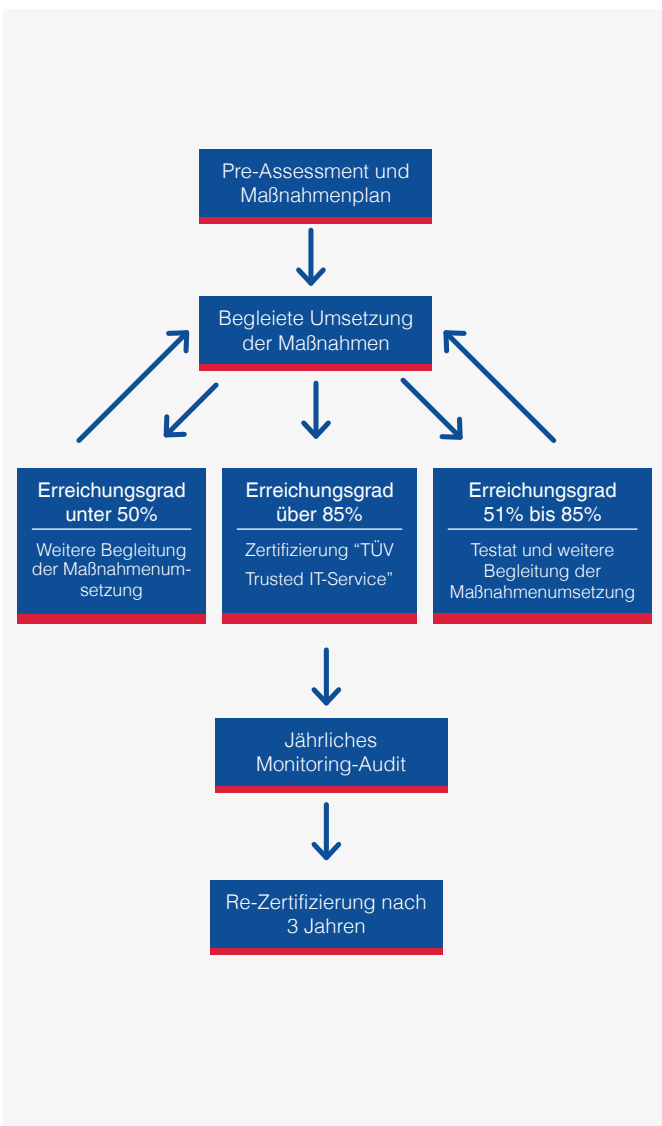
Diese verschiedenen und aufeinander aufbauenden Phasen werden nachfolgend ausführlicher dargestellt.



Pre-Assessment analysiert die Zertifizierungsperspektiven

Ein wesentliches Element im Zertifizierungsprozess ist eine Voranalyse der aktuellen IT-Service-Qualität eines IT-Providers und Aufzeigen der notwendigen Handlungsfelder, um den notwendigen Grad der Service-Qualität für eine zukünftige Zertifizierung zu erreichen.

- **Das Ergebnis:** Der IT-Provider kennt seine aktuellen Schwächen in Bezug auf den standardisierten IT-Quality-Healthcheck. Ihm liegt ein abgestimmter Maßnahmenplan vor, dessen Umsetzung zu dem notwendigen Grad der IT-Service-Qualität führen wird, der für eine Zertifizierung der Services zum „TÜV Trusted IT-Service“ durch den TÜV Austria notwendig ist.
- **Vorbereitung:** Die Berater der ITSM Group stellen in einem Kickoff-Workshop die Zielsetzung der Analyse, den Analysestandard (IT-Quality-Healthcheck für Service Operations), sowie das Vorgehen zum Pre-Assessment vor. In diesem Rahmen werden zudem die für die Voranalyse und spätere Zertifizierung relevanten IT-Services definiert und die jeweils zugehörigen Verantwortlichen festgelegt. Diese setzen sich aus den Verantwortlichen für den Service-Betrieb in allen relevanten Ausprägungen sowie den Verantwortlichen für die aktuellen IT-Service-Management-Prozesse (in der Regel Service-übergreifend) zusammen.
- **Datenerhebung:** Die definierten IT-Services werden entgegen der Anforderungen aus dem IT-Quality-Healthcheck untersucht. Die Untersuchung erfolgt dabei mittels Interviews mit den ausgewählten Service- und Prozessverantwortlichen, Sichtung ausgewählter Dokumentationen, Stichproben in den wichtigsten Betriebsführungswerkzeugen, sowie mittels punktueller Begleitung ausgewählter Arbeitsabläufe in der Praxis. Die durch die Berater erhobenen Daten werden in diesem Zuge in einem Excel-basierenden Analysetool dokumentiert.
- **Datenanalyse:** Für jeden untersuchten IT-Service wird eine detaillierte Einschätzung seiner aktuellen Leistungsfähigkeit in Bezug auf den IT-Quality-Healthcheck auf Basis der erhobenen Analysedaten durchgeführt. Auf dieser Ebene werden in diesem Zuge konkrete und detaillierte Handlungsempfehlungen für die im Hinblick auf eine Zertifizierung notwendigen Optimierungsmaßnahmen je IT-Service identifiziert. Zusammenfassend wird ein konsolidierter Maßnahmenplan über alle untersuchten IT-Services erstellt, der die detaillierten Maßnahmen in einen zeitlichen und fachlichen Kontext einordnet und so eine zentrale Steuerung der nachfolgenden Umsetzung erlaubt. Sämtliche Ergebnisse werden in einem Abschlussbericht dokumentiert.
- **Ergebnispräsentation:** Die Ergebnisse des Pre-Assessments werden in einem abschließenden Work-



shop dem Auftraggeber detailliert präsentiert. In diesem Rahmen werden die allgemeinen Auffälligkeiten sowie die Top-Issues diskutiert und deren Auswirkung auf eine mögliche Zertifizierung ermittelt. Die durch die Berater empfohlenen Maßnahmen werden durch die Teilnehmer reflektiert und eine verbindliche Umsetzungsplanung wird gemeinsam vorgenommen.



Notwendige Optimierungen werden realisiert

Sofern im Pre-Assessment ein Optimierungsbedarf ermittelt wurde, wird dieser in Orientierung an dem geforderten Qualitätsniveau der IT-Services realisiert. Die ITSM Group bestätigt anschließend die Effektivität der durchgeführten Optimierungen und empfiehlt auf dieser Basis die TÜV-Zertifizierung.

- **Umsetzung:** Die zur Umsetzung beschlossenen Maßnahmen werden im Rahmen von betrieblichen Initiativen oder expliziten Optimierungsprojekten durch den IT-Service-Provider durchgeführt. Auf Wunsch begleitet die ITSM Group die Umsetzung als Qualitätssicherungsinstanz, und/oder übernimmt definierte Aufgabenpakete im Sinne der Projektsteuerung und -durchführung.
- **Testierung:** Die Umsetzungsphase endet mit einer wiederholten Analyse der IT-Service-Qualität gegen die Anforderungen des IT-Quality-Healthchecks. Die Untersuchung fokussiert sich in diesem Fall auf ehemals bekannte Schwächen, welche im Rahmen der Verbesserungsprojekte nun beseitigt wurden. Die ITSM Group bestätigt das aktuelle Qualitätsniveau der IT-Services und entscheidet auf Basis der Untersuchungsergebnisse über die Eignung der benannten IT-Services zur Zertifizierung.



Zertifizierung durch TÜV Trust IT und TÜV Austria

Für den Zertifizierungsprozess nehmen die Spezialisten der TÜV Trust IT die Untersuchung und Bewertung der Qualität der fokussierten IT-Services gemäß der Anforderungen des IT-Quality-Healthchecks (für Service Operations) vor. TÜV Trust IT gehört zu TÜV Austria und versteht sich als IT-TÜV, dessen Leistungen sich vor allem auf die Bereiche IT-Sicherheit, IT Service Management und Risikomanagement konzentrieren.

- **Bewertungsmaßstäbe:** Ab einem erreichten Qualitätsniveau von mindestens 86 Prozent der definierten Anforderungen empfiehlt die TÜV Trust IT für den jeweiligen IT-Service bei der Zertifizierungsgesellschaft des TÜV Austria, TÜV Austria Cert, die Zertifizierung. Nach Prüfung der Empfehlung erteilt die TÜV Austria

Cert das Zertifikat „TÜV Trusted IT-Service“ für den jeweiligen IT-Service.

- **Gültigkeit des Zertifikats:** Es kann dabei uneingeschränkt für den Zeitraum von 3 Jahren, als auch eingeschränkt mit Auflagen erteilt werden. Ein unter Auflagen erteiltes Zertifikat erfordert definierte Nachbesserungen in einem bestimmten Zeitraum, und mündet in einer wiederholten (verkürzten) Untersuchung durch die Auditoren. Generell wird eine erteilte Zertifizierung einmal jährlich durch TÜV Trust IT überprüft. Eine Erneuerung des Zertifikats ist nach einem Ablauf von 3 Jahren notwendig.
- **Hinweise zur Zertifizierung:** Das Gesamtergebnis, d. h. die ermittelte Kennzahl, entspricht einem Erreichungsgrad von mindestens 86 Prozent. In Anlehnung an die Bewertung der ISO 15504 entspricht dies einer Bewertung „fully achieved“, gleichbedeutend mit „vollständig erreicht“. Als Einschränkung gilt, dass die Beantwortung einer Frage mit „not achieved“ (nicht erfüllt) zertifikatsverhindernd ist (KO-Kriterium). Wird eine Frage mit „partly achieved“ (teilweise erfüllt) beantwortet, obliegt es den Auditoren, diese Antwort zu bewerten und ggf. das Zertifikat zu verweigern oder Auflagen auszusprechen. Dieses Vorgehen resultiert aus der Tatsache, dass der Fragenkatalog Minimal-Anforderungen formuliert.

Über die ITSM Group

Die ITSM Group ist ein unabhängiges, international tätiges IT-Beratungshaus in den Bereichen der Prozessoptimierung und Organisationsberatung durch IT Service Management. Die Kernkompetenzen umfassen darüber hinaus die effektive und effiziente Steuerung von IT-Organisationen im Sinne einer zeitgemäßen und zielgerichteten IT-Governance.

Die ITSM Group ist für alle ITIL-Zertifizierungen über die APM Group akkreditiert und gehört zu den wenigen durch die TÜV Gruppe Süd akkreditierten Schulungshäusern für ISO/IEC 20000 und ISO/IEC 27001 in Deutschland. Zudem besteht eine enge Zusammenarbeit mit der ISACA, sodass entsprechende COBIT-Schulungen angeboten werden können.

KONTAKT

ITSM Group
Am Kuemmerling 21-25
55294 Bodenheim

Tel.: +49 6135 93340
Email: info@itsmgroup.com
Web: www.itsmgroup.com