

ISO 20000 Erhebung

1 Name und Adresse der Organisation

Glenfis AG
Bösch 41
6331 Hünenberg

www.glenfis.ch

2 Kontaktperson

Daniel Styner
Tel 0848 889 089
daniel.styner@glenfis.ch

3 Gründe der Zertifizierung

Glenfis AG ist ein Coaching und Consulting Unternehmen im Bereich IT Service Management. Mit der Zertifizierung zu ISO20000 hat Glenfis drei Ziele verfolgt:

- Aufzeigen, dass ISO 20000 auch für kleine KMU machbar ist
- Demonstration der Kompetenz in diesem Themenbereich und damit als First-Mover im Markt zu agieren
- Interner Lerneffekt nach dem Motto: „We walk the talk“

4 Umfang (Scope) der Zertifizierung (gem. Zertifikat)

Gesamte Service-Leistungs-Palette von Glenfis:

- Glenfis Academy mit allen Schulungsangeboten
- Glenfis Solution mit ITSM Consulting, Infrastruktur Consulting

5 Erläuterung des Umfangs

Die Academy-Services umfassen:

- ITIL Ausbildungen und Zertifizierungen im Bereich Foundation, Practitioner, Service Manager und Diploma
- eLearning ITIL V2 und V3
- Prozess-Simulationen auf Basis von Apollo13

Die Glenfis Solution Services umfassen:

- ITIL Prozess-Reifegradmessungen
- ISO 20000 Readiness-Assessment
- Implementation eines Governance Systems auf Basis von ISO 20000 und CobiT
- Prozess Modellierung
- Evaluation von ITSM Lösungen

6 Datum der Erst-Zertifizierung (inkl. BS 15000)

Februar 2005

7 Datum der letzten Rezertifizierung

Juni 2006 (September 2007 geplant)

8 Implementierungszeitraum und Meilensteine

Zeitraum März 2004 - Februar 2005

Meilensteine

März 2004	Entscheid GL zur Umsetzung und Zertifizierung
Juni 2004	- Planung Projekt - Entscheid Zertifizierungsgesellschaft KPMG
August 2004	- Definition Scope - Umsetzung / Komplettierung Prozess-Beschreibung
September 2004	Vor-Audit
Okt. - Nov. 2004	- Hauptaudit - Dokumentations-Prüfung
Dezember 2004	Witness Audit mit SAS
Februar 2005	Zertifizierung

9 Aufwand

Der interne Aufwand für die Erstzertifizierung betrug 6 Personenmonate.

10 Auswirkungen

Der Aufwand wurde etwas unterschätzt. Der Nachweis der Einhaltung der Norm muss erst nach der Erstzertifizierung erbracht werden.

Auswirkungen haben sich ergeben hinsichtlich:

- Laufende Optimierung und Verbesserung der internen Abläufe
- Permanente Hinterfragen von Investitionen – auch bei den Optimierungsvorschlägen

11 Projekt-Hürden: Was waren die grössten Schwierigkeiten beim Projekt?

Keine wesentlichen. GL stand voll dahinter.

Schwierigkeiten waren hauptsächlich in der Messbarkeit der Services und der Umsetzung der Messverfahren.

Eine Schwierigkeit ergab sich auch im Einsatz eines geeigneten ITSM Tools.

12 Lessons learned: Was würden wir beim nächsten Mal anders anpacken?

Keine wesentlichen Änderungen. Erfahrungen aus den Kundenprojekten konnten bei uns intern auch angewendet werden.

13 Eingesetzte ITSM Tools

- Assyst von Axios für Incident Mgmt, Configuration Mgmt, Change Mgmt, Problem Mgmt und Service Level Mgmt
- Abacus für Financial Mgmt
- Office & File-Share

14 Implementierungshilfen

- Interne Prozess-Tool-Kits, welche wir auch bei Kundenprojekten einsetzen.
- ISO20000-Readiness-Assessment Fragebogen