

## ISO 20000 Erhebung

### 1 Name und Adresse der Organisation

SOHARD AG  
Galgenfeldweg 18  
3006 Bern

[www.sohard.ch](http://www.sohard.ch)

### 2 Kontaktperson

Christoph Zubler  
Tel. 031 33 99 130  
Fax 031 33 99 800  
christoph.zubler@sohard.ch

### 3 Gründe der Zertifizierung

Die Zertifizierung erfolgte um dem Projekt „Einführung der ITSM Prozesse nach ITIL“ ein klares, messbares Ziel vorzugeben.

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

- Betreiben der MORSE-Plattform
- Betreiben von IT-Plattformen

### 5 Erläuterung des Umfangs

- Betreiben der MORSE-Plattform:  
Kunden IT-Plattform (Housing) mit mehr als 1'800 Benutzern.
- Das IT Service Management System für das Betreiben von IT-Plattformen (inkl. Applikationen und Services) im Rechnerzentrum der SOHARD AG in Bern und der SOHARD AG eigene IT Plattformen (Entwicklungs- und Office-Systeme).

### 6 Datum der Erst-Zertifizierung

17. Oktober 2005      BS15000-1:2002

### 7 Datum der letzten Rezertifizierung

11. Mai 2007

### 8 Implementierungszeitraum und Meilensteine

Zeitraum:

Q1 2005	Informationssammlung über ITSM und Marktanalyse
4. April 2005	Entscheid der Geschäftsleitung zur Zertifizierung nach BS15000-1:2002
April bis Oktober 2005	Voraussetzungen für die Zertifizierung erarbeitet
5./6. Oktober 2005	Zertifizierungsaudit „Betreiben der Morse-Plattform“ nach BS15000-1:2002
Nov. 2005 bis April 2006	Optimierungsphase
4. Mai 2006	Wiederholaudit ISO9001:2000 und ISO20000-1:2005

3. Mai 2007

Aufrechterhaltungsaudit ISO9001:2000 und ISO20000-1:2005 (inkl. Erweiterung des Scope „Betreiben von IT-Plattformen“)

## 9 Aufwand

Aufgrund der guten Vorarbeiten betrug der interne Aufwand für die Erstzertifizierung weniger als drei Personenmonate.

Der geschätzte interne Aufwand für die jährlichen Audits beträgt ca. vier Personentage.

## 10 Auswirkungen

- Die Leistungsvereinbarungen mit den Kunden (SLA) und gegenüber der internen Service Organisation (OLA) haben ein gemeinsames Verständnis für die Qualität, Verfügbarkeit und Performance von Services gebracht.
- Die Zertifizierung hat das Vertrauen unserer Kunden in uns erhöht. Dadurch konnte die Kundenbasis erweitert werden.
- Die GL kann die Leistung der Service Organisation nun objektiv messen und verfügt über aktuelle KPIs.
- Das standardisierte Reporting erleichtert den Leistungsnachweis und reduziert den administrativen Aufwand sehr.
- Seit der Zertifizierung konnte der Aufwand für die interne Revision vermindert werden.

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

- Das Verständnis für das „serviceorientierte Verhalten“ musste bei allen Beteiligten geschärft werden.
- Einigung und Akzeptanz bei der Erarbeitung der SLA und OLA (und Zielwerte, Messkriterien und persönlicher Bonus/Malus).

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

Mehr Zeit für die Projektkommunikation einplanen.

## 13 Eingesetzte ITSM Tools

Monitoring                      Manage Engine Applications Manager von Adventnet

Incident Management        Eigenentwicklung auf der Basis von Joomla (SOHARD Support Center).

## 14 Implementierungshilfen

Eingesetzt wurden Checklisten sowie externes Consulting.