

# amendos Newsletter

ISO 20000 - Änderungen der neuen Version -1:2011 >> [Seite 1](#)

Windows 7 - Migration >> [Seite 2](#)

amendos Seminare 2011 >> [Seite 4](#)

Impressum >> [Seite 4](#)

## Wissen aus der Beratungspraxis

Bereits in unserem Newsletter 02/2009 haben wir über die Norm ISO 20000 und den Nutzen einer Zertifizierung gemäß dieser Norm für IT-Dienstleister berichtet. Nun gibt es Neuigkeiten, denn im April 2011 wurde die neueste Version der ISO 20000 veröffentlicht. In unserem ersten Beitrag möchten wir Ihnen die grundlegendsten Änderungen vorstellen; dazu gehört die Anpassung an ITIL v3, ein Umstand der der Bedeutung von ITIL als internationalem De-facto-Standard Rechnung trägt.

Der zweite Beitrag befasst sich erneut mit dem Thema Windows 7 Migration. Stand in unserem ersten Artikel (03/2010) das Applikationsmanagement im Vordergrund, so wird diesmal das Zusammenspiel von Kunden, zentraler IT und externen Dienstleistern betrachtet.

Weitere interessante Themen aus dem Beratungsalltag bieten wir auch in unseren Seminaren an. Wir würden uns freuen Sie begrüßen zu dürfen.




Jörg Bujotzek  
Geschäftsführer  
amendos gmbh

## amendos gmbh

Grüner Deich 15, 20097 Hamburg  
[www.amendos.de](http://www.amendos.de)

Tel. +49 (0) 40 / 248 276 00

## ISO 20000 - Änderungen der neuen Version -1:2011

Im April 2011 wurde die neueste Version der Norm ISO 20000 (ISO/IEC 20000-1:2011) veröffentlicht, höchste Zeit einmal die wesentlichen Veränderungen darzustellen. Um Planungssicherheit zu haben, ist es zudem auch wichtig festzustellen, welche Auswirkungen dies auf Schulungsmaßnahmen und Zertifizierungen hat.

Die Änderungen der neuen Version beziehen sich zunächst nur auf den ersten Teil. Eine vollständige Überarbeitung des zweiten Teils ist für den Herbst angekündigt.

In der folgenden Abbildung ist die neue Struktur der Norm ISO 20000 wiedergegeben.

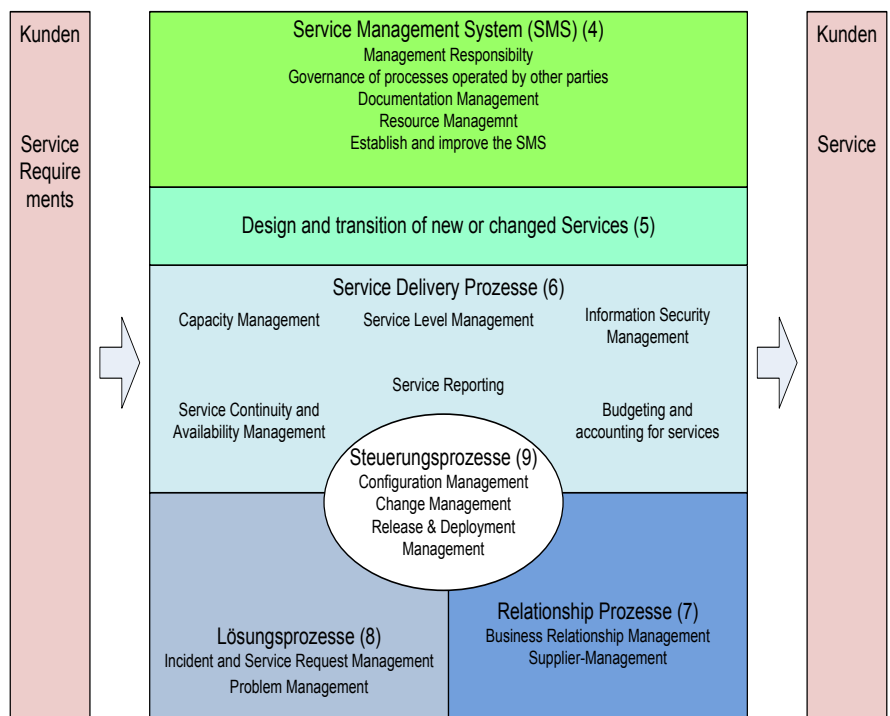


Abbildung 1: Prozess Übersicht ISO 20000-1:2011

Die wesentliche Änderung ist die Berücksichtigung von ITIL v3, sowie die stärkere Ausrichtung auf die Normen ISO EN 9000ff und ISO 27000. Darüber hinaus sind viele Empfehlungen des alten Standards zu zwingenden Anforderungen geworden.

Inhaltlich haben sich insbesondere folgende Aspekte verändert:

- Straffung der Struktur: der Release Prozess wurde dem Control Prozess (ehemals Section 9 und 10) zugeordnet und die beiden Service Management Prozesse (ehemals Section 3 und 4) wurden zu einem Service Management System (SMS) zusammengefasst.
- Die Mindestanforderungen an die Service Management Policy werden konkreter beschrieben und die Aufgaben des Managementbeauftragten für das Service Management System detaillierter aufgeführt.
- Anforderungen an den Umgang mit Prozessen, deren Ausführung in der direkten Verantwortung anderer Beteiligter liegt, werden nun ausdrücklich beschrieben.
- Anforderungen an den Umgang mit neuen oder geänderten Services wurden erweitert.
- Die Erstellung eines Servicekatalogs ist nun zwingende Voraussetzung für eine Zertifizierung.
- Die Anforderungen an das Information Security Management wurden erweitert.
- Besonders in IT-Umfeldern, in denen Teilbereiche und Prozesse ausgelagert sind und deren Bearbeitung einer anderen Partei obliegt, werden in der neuen Version die Anforderungen an die Steuerung und Überwachung dieser Prozesse explizit beschrieben.
- Auch der Umgang mit neuen oder geänderten Services wurde erweitert. So wird in der neuen Version zwischen den Anforderungen an das Service Design und denen an die Überführung in den Betrieb (Service Transition) unterschieden und die jeweiligen entsprechenden Anforderungen beschrieben.

- Die Anforderungen an die Security Policy und Security Control, sowie der Umgang mit Security Changes sind neben den Anforderungen an den Umgang mit Security Incidents in der neuen Version deutlich prägnanter beschrieben.
- Die Anpassung der Prozesse „Request Fulfilment“, „Service Design“ und „Service Transition“ erfolgten gemäß ITIL v3.
- Die Anforderung bzgl. zeitlicher Vorgaben wurde reduziert. War es bisher häufig erforderlich, einen jährlichen Review durchzuführen, so ist dies in der neuen Version durch Begriffe wie „regelmäßig“ oder „in geplanten Intervallen“ ersetzt worden.

Trotz der Anpassungen an ITIL v3 ist die neue Norm ISO 20000 kein 100%iges Abbild von ITIL. Viele Themen werden in der Norm nicht adressiert. Als normativer Standard beschränkt sich die ISO-Norm auf Mindestanforderungen an das SMS und seine Prozesse. Der Fokus von ITIL ist demgegenüber wesentlich umfassender.

Welche Auswirkungen haben die Änderungen nun für die bestehenden ISO 20000 Zertifizierungen? Hier muss zwischen einem Unternehmen und einzelnen Mitarbeitern unterschieden werden

1. Für Unternehmen bzw. Organisationen, die ihr SMS nach ISO 20000-1 zertifizieren lassen möchten, ist die neue Norm verbindlich.
2. Für Personenzertifizierungen hat sie zunächst keine Änderungen zur Folge. Bestehende Zertifizierungen bleiben gültig. Zukünftige Zertifizierungen werden auf Basis der neuen Version durchgeführt.

*Andreas Borchard*

## Windows 7 - Migration Zusammenspiel von Kunden, zentraler IT und externen Dienstleistern

**Über die Chancen und Risiken des Applikationsmanagements bei der Ablösung von MS Windows XP durch MS Windows 7 haben wir bereits im amendos Newsletter 03/2010 berichtet. Im zweiten Teil zum Thema „Windows 7 - Migration“ geht es um den richtigen Projektansatz für ein Unternehmen sowie um das Zusammenspiel zwischen IT-Provider und Kunden.**

Laut Gartner (Mai 2009) wird die komplette Umstellung aller Windows-XP-Clients auf ein neues Betriebssystem (OS) generell nicht empfohlen, wenn die „Altgeräte“ dazu angefasst werden

müssen. Stattdessen kann Windows 7 mit neuen Geräten ausgeliefert werden, während in der Übergangszeit beide OS im Einsatz („managed diversity“) sind. Ein Grund für diese Empfehlung

ist die Größe eines derartigen Projektes, das in vielen Unternehmen nicht zu leisten ist. Mit gutem Timing, einem geeigneten Austauschzyklus der Clienthardware und externer Unterstützung kann ein solches Projekt dennoch erfolgreich sein.

### Synergie durch Hard- und Software-Tausch?

Grundsätzlich hat Gartner Recht: der Aufwand, auf bestehender Clienthardware die lokalen Daten zu sichern, die Hardware aufzurüsten und anschließend mit neuem OS aufzusetzen, ist sehr hoch. Dazu kommt, dass während dieser Zeit die Geräte den

tausch der Hardware sowie die Installation des neuen OS und der betriebsbereiten Applikationen aus einer Hand und in einem Rutsch erfolgen.

### Beteiligung externer Dienstleister

Bei der Umstellung auf ein neues OS sowie der Durchführung eines Massenrollouts ist eine Aufstockung der IT-Ressourcen während des Projektes in fast allen Fällen notwendig. Erfolgt dies durch Beteiligung externer Dienstleister, kann so zusätzlich deren spezielles Know-How (hier Windows 7) und die Erfahrung in gleichartigen Projekten genutzt werden.

Die Qualität bei der Bereitstellung der neuen Clienthardware, der Installation der betriebsbereiten Software, der Kommissionierung für verschiedene Standorte sowie der Lieferung und dem Aufbau vor Ort ist entscheidend für eine positive Kundenwahrnehmung und damit für den Erfolg des Projektes. Durch die Auswahl eines Dienstleisters für

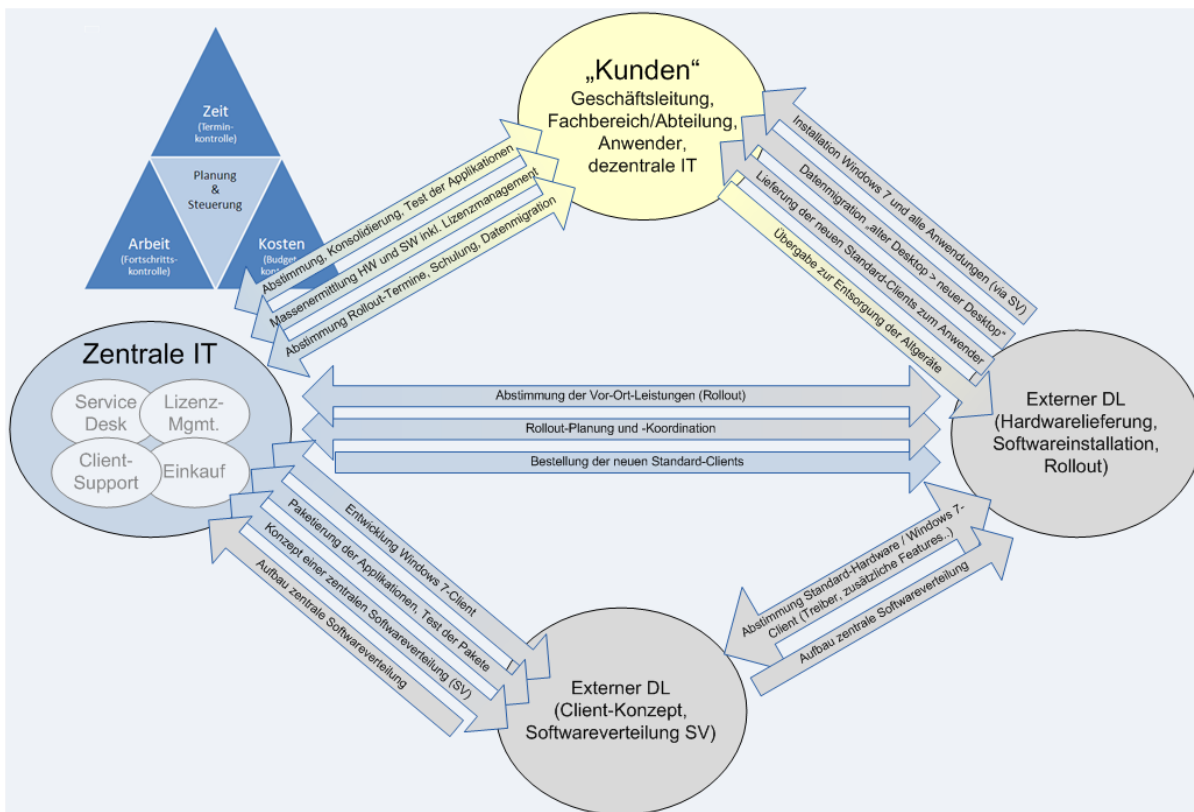
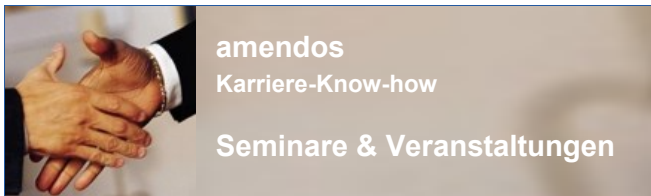


Abbildung 1: Zusammenspiel von Kunden, IT und externen Dienstleistern  
Mitarbeitern nicht zur Verfügung stehen. Im Folgenden wird jedoch ein Ansatz skizziert, Windows 7 komplett mit neuer Hardware auszurollen. Dies kann zu einem Zeitpunkt sinnvoll sein, wenn das durchschnittliche Alter der Geräte deutlich über 24 Monate liegt. Die nachweisbaren Einsparungen, die ein „Massenrollout“ gegenüber mehreren „Einzelaktionen“ hat, gehen von der reinen HW-Beschaffung (→ Mengenrabatte) über Synergie-Effekte während der Abwicklung des Rollouts bis zu effizienterem Clientmanagement in der Betriebsphase. Die Synergie-Effekte treten verstärkt auf, wenn Lieferung und Aus-

diese Aufgabe können sowohl etwaige Abstimmungsprobleme als auch Kosten reduziert werden. Grundlage für die Installation der betriebsbereiten Software vor dem Rollout ist eine automatisierte Softwareverteilung im Unternehmen, die der Dienstleister während des Projekts vorzugsweise mit nutzt.

### Interne Kommunikation

In einem solchen Projekt ist zwangsläufig das gesamte Unternehmen involviert. Es kommt darauf an, gleich zu Beginn des Projektes die unterschiedlichen Zielgruppen zu identifizieren und eine Projektkommunikation mit den „Kunden“ aufzubauen:



## Seminare 2011

Organisation	<b>Einführung in die Prozessoptimierung</b> Hamburg, 15.09. – 16.09.2011
	<b>Intensiv Seminar IT-Projektmanagement</b> Hamburg, 20.09. – 22.09.2011
	<b>Erstellung von IT-Service-Katalogen</b> Hamburg, 10.11.2011
	<b>Prozessdokumentation gestalten</b> Hamburg, 17.11.2011
Beschaffung	<b>Ausschreibung von IT-Dienstleistungen</b> Hamburg, 08.11.2011
	<b>IT-Ausschreibung mit Finanzierungsoptionen</b> Hamburg, 07.12. – 08.12.2011
	<b>Outsourcing von PC-Betriebsleistungen</b> Hamburg, 06.10.2011
IT-Technologie	<b>Routing &amp; Switching</b> Berlin, 26.09. – 27.09.2011
	<b>VoIP Überblick und Konzepte</b> Berlin, 03.11. – 04.11.2011
	<b>Networking &amp; TCP/IP Fundamentals</b> Köln, 28.11. – 30.11.2011
	<b>Netzwerkdesign bei Server-Virtualisierung</b> Hamburg, 24.11.2011
	<b>Storage Foundation</b> Düsseldorf, 12.09. – 16.09.2011
	<b>DNS: Aufbau, Funktionalität, Analyse</b> Berlin, 28.09. – 30.09.2011

### Seminare: Info & Anmeldung

[www.amendos.de/seminare](http://www.amendos.de/seminare)

Tel (040) 248 276-00, [info@amendos.de](mailto:info@amendos.de)

- **Unternehmensleitung**  
Der Umstieg auf ein neues Betriebssystem ist ein periodisch auftretendes Großprojekt und mit entsprechenden Kosten verbunden. Den Kosten eines Rollouts sind die zu erwartenden Einsparungen gegenüberzustellen.
- **Fachbereichen/Abteilungen**  
Der Umstieg auf Windows 7 erfordert eine kritische Betrachtung aller im Unternehmen eingesetzten Applikationen. Siehe hierzu auch den amendos Newsletter von 03/2010. Ohne die Zusammenarbeit mit den einzelnen Abteilungen bei der Erfassung und Zuweisung von Hard- und Software, der Koordination der Rollouttermine sowie der Vorbereitung der Anwender ist ein solches Projekt in der Regel nicht möglich.
- **IT-Anwender**  
der „Faktor Mensch“ darf nicht übersehen werden. Einige „Technik-affine“ Anwender werden die Umstellung auf ein neues OS begrüßen, die Mehrzahl reagiert eher skeptisch auf Veränderungen im Arbeitsumfeld, besonders bei den gewohnten Applikationen. Die Kombination aus neuem OS und neuer Hardware kann die Meinung zum Projekt positiv beeinflussen, ein Ersatz für angemessene Information und Schulung ist sie nicht.

#### Koordination

Die Koordination eines solchen Projektes erfordert ein funktionierendes Projektmanagement. Ein Ziel besteht darin, trotz der großen Anzahl von Aufgaben und Beteiligten das geplante und freigegebene Budget einzuhalten, das Hauptziel stellt jedoch die Sicherstellung des IT-Betriebs während und nach der Migration dar (Gewährleistung einer erfolgreichen Transition). Abbildung 1 zeigt beispielhaft, welche Aufgaben und Beteiligten koordiniert werden müssen.

#### Fazit

Viele Wege führen zu Windows 7. Ob „managed diversity“, Massenrollout oder ein anderer Weg in einem Unternehmen der richtige ist, hängt sehr von der jeweiligen Umgebung und den Rahmenbedingungen ab.

Mit der Zusammenstellung des richtigen Teams, der Etablierung eines effizienten Projektmanagements sowie dem rechtzeitigen Aufbau von effektiver Projektkommunikation ist ein wichtiger Schritt getan.

*Martin Gödde*

#### Impressum

amendos gmbh | Grüner Deich 15 | 20097 Hamburg

Tel (040) 248 276 00 | Fax (040) 248 276 01 | [www.amendos.de](http://www.amendos.de) | [info@amendos.de](mailto:info@amendos.de) | Geschäftsführer: Dipl. Oec. Jörg Bujotzek  
Handelsregister: AG Hamburg HRB 105648 | Umsatzsteueridentifikationsnummer: DE 814989917

Erscheinungsweise 4 / jährlich | Bezug: kostenfrei als PDF | Copyright: amendos gmbh  
Herausgeber und inhaltlich verantwortlich gemäß § 55 Abs. 2 RStV: Dipl. Oec. Jörg Bujotzek