

Was beinhaltet BS 15000?

BS 15000 besteht aus zwei Teilen. Im ersten Teil, dem *ISO/IEC DIS 20000-1 IT service management -- Part 1: Specification for service management*, werden Eigenschaften von Service-Prozessen beispielhaft beschrieben und Möglichkeiten für ihre Überprüfung und Abrechnung vorgeschlagen. Dabei stützt sich BS 15000 auf den bereits von ITIL bekannten **Plan-Do-Check-Act-Qualitätskreis** für die permanente Qualitätsverbesserung. Zertifizierte Unternehmen sollen ihre Ziele dokumentieren und deren Projektfortschritt protokollieren und überprüfen lassen. Im Teil 2 des Standards, dem *ISO/IEC DIS 20000-2 IT service management -- Part 2: Code of practice for service management*, werden Anleitungen und Qualitätsmerkmale für die Zertifizierung von IT-Prozessen und Unternehmen vorgegeben.

Für die Unternehmen lässt BS 15000 auf den ersten Blick einen großen Aufwand an Dokumentation und Entwicklung vermuten. Das geht bis zur Befürchtung, alle IT-Abläufe neu modellieren zu müssen. Bei längerer Beschäftigung mit dem Thema wird deutlich, dass sich BS 15000/ITIL nicht nur wegen des Marketing-Vorteils lohnt, sondern konkrete Hilfestellung bei der systematischen Optimierung der Prozesse und bei der Überwachung ihrer Qualität (Sicherheit, Korrektheit, Performance,...) liefert.