

# Seminar

## MITO-gestützte ISO 20000-Zertifizierung

**Termin:** 08.10.2011

**Tagungsort:** Prof. Binner Akademie GmbH, Schützenallee 1, 30519 Hannover

Die Norm ISO 20000 beinhaltet einen Standard, der Servicemanagementanforderungen an IT-Organisationen definiert: Die Norm ist der erste und einzigste internationale Standard zum IT Service Management der auch eine Zertifizierung ermöglicht (Part 1 Specification). Die beiden zentralen Anforderungen an eine IT-Organisation sind die Ausrichtung der Prozessabläufe, die im wesentlichen den ITIL-Empfehlungen entsprechen und die Anwendung einer Managementmethode gemäß dem ISO-Standard 9001, der auf eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung auf der Grundlage eines normkonformen QM-Systems ausgerichtet ist. Die beiden zentralen Anforderungen an eine IT-Organisation sind die Ausrichtung der Prozessabläufe, die im wesentlichen den ITIL-Empfehlungen entsprechen und die Anwendung einer Managementmethode gemäß dem ISO-Standard 9001, der auf eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung auf der Grundlage eines normkonformen QM-Systems ausgerichtet ist.

In Seminar wird ein systematisches Vorgehensmodell mit Unterstützung des MITO-Methoden-Tools vorgestellt, dass Anforderungserfüllung unterstützt zu wesentlichen Kosten- und Zeitersparnissen bei der ISO 20000-Implementierung und Zertifizierung im Unternehmen führt.

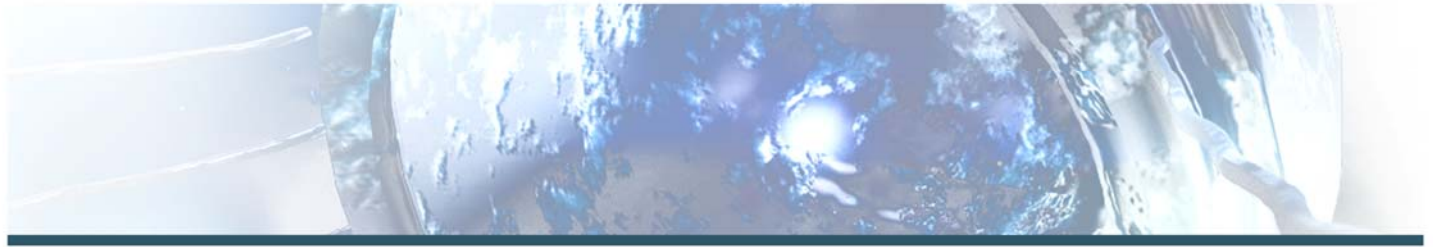
### Seminarinhalte:

#### 1. Ziel- und Zweck des ISO 20000-Reifegradmodells:

- Ziel des ISO 20000-Reifegradmodells
- Abgrenzung zu weiteren Reifegradmodellen, z.B.:
  - SPICE (ISO 15504) - Prozessgruppen und Prozesse
  - ITIL-Prozessmodell und BS 15 000 Standard
  - CMMI-Reifegradmodell
  - QM-Modelle (TQM, EFQM, DIN EN ISO 9001, TS 16949)

#### 2. Struktur und Inhalte des ISO 20000-Reifegradmodells, z. B.

- ISO 20000-Entstehung
- ISO 20000-Prozessgebiete
- Generische und spezifische ISO 20000-Ziele pro Prozessgebiet
- Generische und spezifische Praktiken pro ISO 20000-Prozessgebiet
- Stufenförmige ISO 20000-Darstellung
- Kontinuierliche ISO 20000-Darstellung
- ISO 20000-Einführungsvorgehensweise



### 3. Systematische ISO 20000-Reifegradmodell-Implementierung

- MITO-ISO 20000-Methoden-Tool-Einsatz
- PDCA-orientierte Vorgehensweise
- MITO-Erstassessments zur Standortbestimmung (Status Quo)
- MITO-Portfoliomanagement zur Handlungsbedarfsermittlung
- MITO-Kaskadenbildung zur Maßnahmenableitung
- MITO-Relationsbaumerstellung als Handlungsanweisung

### 4. ISO 20000-Appraisal und Zertifizierung

- Bewertungsmodelle im Vergleich
- MITO-Zertifizierung nach SCAMPI
- Zertifizierungsphasenmodell
- RADAR-Logik des EFQM-Modells
- Zweidimensionale PDCA-Phasenbewertung
- Grafische Ergebnisdarstellung

### 5. Zusammenfassung und Diskussion

#### Zielgruppe:

Alle Führungs- und Fachkräfte, die mit Aufgaben der Prozessoptimierung bzw. ISO 20000-Einführung betraut sind und lernen wollen, welche Konzepte, Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeuge erforderlich sind, um das ISO 20000-Modell zu implementieren.

#### Referenten

1). Prof. Dr.-Ing. Hartmut F. Binner

Akademieleiter der Prof. Binner Akademie in Hannover, Geschäftsführender Vorstandsvorsitzender der Gesellschaft für Organisation (gfo), Professor für Industriebetriebslehre, Planung von Werkstätten und Anlagen sowie Qualitätsmanagement an der Fachhochschule Hannover

2). Dr. Rosenberg, IT-Senior Consulter

#### Gebühr:

250,- Euro zzgl. MwSt.

#### Teilnahmebescheinigung

Zum Abschluss der Veranstaltung erhalten Sie eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung mit ausführlicher Dokumentation der vermittelten Seminarinhalte.