

ISO 20000: Mit Zertifikat beachtliche Verbesserungen umgesetzt

Prof. Dr. Georg Disterer
Fakultät für Wirtschaft und Informatik | Hochschule Hannover

Unternehmen, die ihre IT-Services nach ISO 20000 zertifiziert haben, berichten von signifikanten internen Verbesserungen. Eine Studie der Hochschule Hannover zeigt, dass auch Unternehmen in Österreich mehr als zufrieden sind.

Seit Ende des Jahres 2005 existiert für das IT-Servicemanagement der internationale Standard ISO 20000, der Unternehmen eine Prüfung und Zertifizierung der Konformität ihrer IT-Services mit dieser Norm ermöglicht. Anfangs war in Fachkreisen die Reaktion darauf fast überschwänglich, „wachsendes Interesse“, „exponentielles Wachstum“, „weitgehende Akzeptanz innerhalb von 5 Jahren“ (Gartner Group) lauteten die Einschätzungen. Daher wird es Zeit, die Verbreitung der Norm sowie die Erfahrungen der zertifizierten Unternehmen zu untersuchen. An der Fakultät für Wirtschaft und Informatik der Hochschule Hannover wurde eine empirische Untersuchung durchgeführt, die wohl die erste zu ISO 20000 darstellt.

Eine Ausrichtung von Unternehmen nach Vorgaben der Norm ISO 20000 ist ein deutliches Zeichen für den aktuellen und für nachhaltig gehaltenen Trend zur Industrialisierung der Informationsverarbeitung, nach dem Prinzipien der industriellen Fertigung Einzug in die Erstellung von IT-Dienstleistungen halten. Eine Ausrichtung an anerkannten Organisationsnormen wie ISO 20000 erhöht insbesondere durch Standardisierungseffekte die Stabilität, Verlässlichkeit und Sicherheit von IT-Dienstleistungen wesentlich. Dies stellt eine Optimierung der Prozesse in den Unternehmen dar und stärkt somit die Geschäftsprozesse, die durch Informationsverarbeitung unterstützt und getragen werden. IT-Dienstleistungen erfahren in der Praxis wie in der Wissenschaft eine größere Aufmerksamkeit, da ihre Bedeutung beim betrieblichen Einsatz von Informationstechnologie immer mehr zunimmt.

Mit Stand vom 1.5.2011 haben insgesamt 78 Unternehmen im deutschsprachigen Raum (D.A.CH) ihre IT-Services nach ISO 20000 zertifiziert. Davon haben 53 Unternehmen (68%) an der Untersuchung teilgenommen. Der recht hohe Rücklauf wird als Signal für das Interesse an der Untersuchung zu sehen sein. Teilgenommen haben etwa zu gleichen Teilen Unternehmen, die eine rechtlich und wirtschaftlich abhängige IT-

Abteilung betreiben, und Unternehmen, die als rechtlich selbstständiges IT-Unternehmen in einem Konzern aktiv sind, und Unternehmen, die als rechtlich und wirtschaftlich unabhängige IT-Anbieter auftreten.

IT-Anbieter jeglicher Größenordnung lassen sich zertifizieren

Die untersuchten Unternehmen weisen recht unterschiedliche Größen auf. Abbildung 1 zeigt die Größe der Unternehmen nach Anzahl Mitarbeiter/innen im IT-Bereich. Die Untersuchungsergebnisse zeigen, dass größere Unternehmen sehr viel mehr Wert darauf legen, durch die Zertifizierung nach ISO 20000 die Einheitlichkeit, Konsistenz, Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Vorgehens im IT-Bereich zu verbessern.

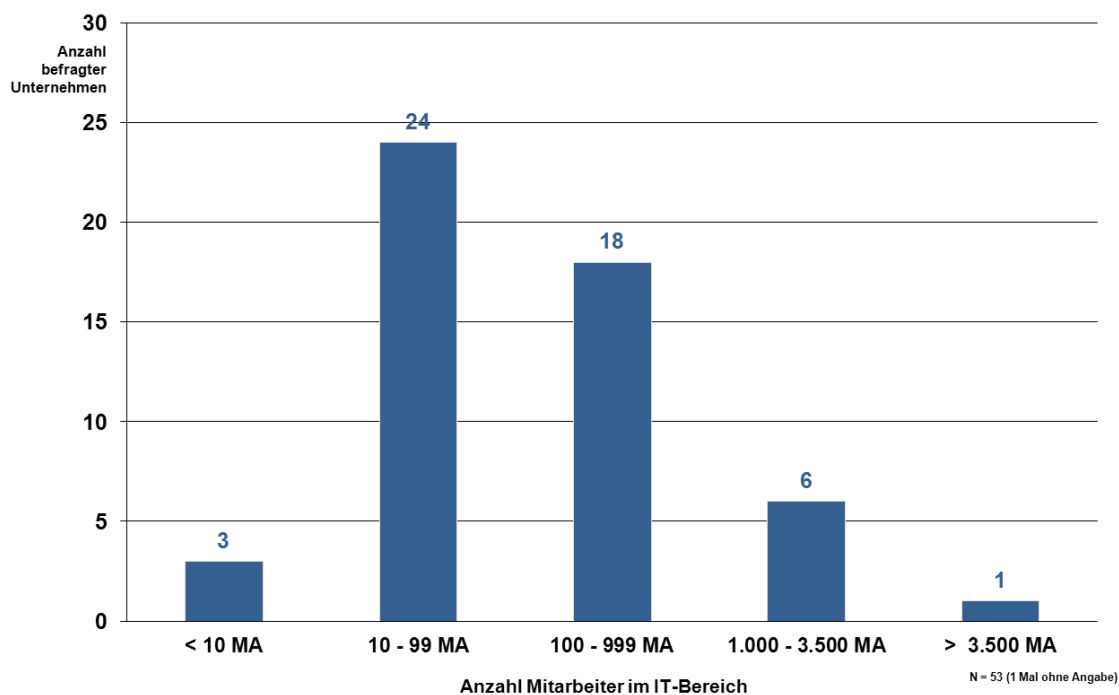


Abbildung 1: Größe der befragten Unternehmen nach Anzahl Mitarbeiter/innen im IT-Bereich

Deutlicher Nutzen durch Zertifikat nach ISO 20000

Welche Nutzen erreichen die Unternehmen durch die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung ihrer IT-Services nach ISO 20000? Bei der Untersuchung war von den Unternehmen das Ausmaß der Verbesserungen verschiedener Nutzeneffekte anzugeben, getrennt nach internen und externen Nutzeneffekten. Die bedeutendsten Verbesserungen sind in Abbildung 2 dargestellt. Alle der dargestellten Werte sind vom Mittel-

punkt der Bewertungsskala signifikant verschieden, so dass die Verbesserungen tatsächlich als deutlich angesehen werden können.

An den Ergebnissen ist abzulesen, dass die Unternehmen erheblichen Nutzen durch die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung erfahren. Die stärksten Verbesserungen werden intern wahrgenommen bei der Qualität der Prozessdokumentation, der Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Vorgehens, der Klarheit der Aufgaben und Rollen, der Standardisierung sowie der Prozessorientierung.

Etwas geringer fallen die Verbesserungen bei externen Nutzendimensionen aus: Das Marketing, die Erfüllung von Auflagen bei Ausschreibungs- und Beschaffungsverfahren, die Position im Wettbewerb mit anderen IT-Dienstleistern sowie die Kundenzufriedenheit können durch ein Zertifikat nach ISO 20000 verbessert werden.

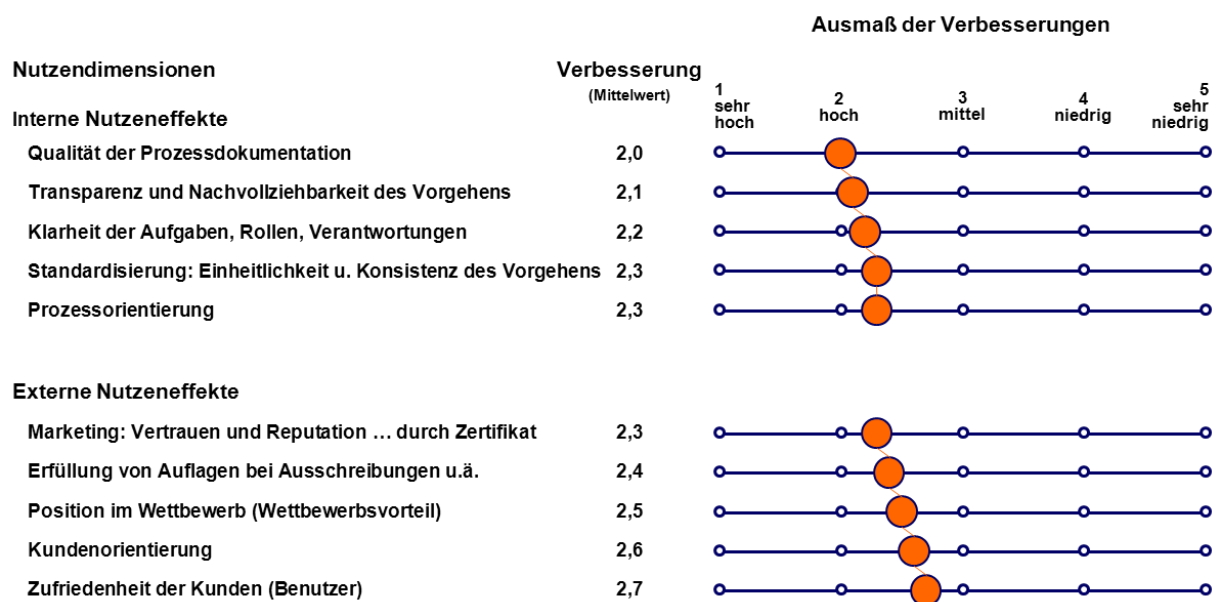


Abbildung 2: Verbesserungen bei internen und externen Nutzendimensionen

Die erkennbar schwächere Wahrnehmung externer Nutzeneffekte könnte daran liegen, dass die relativ „junge“ Norm ISO 20000 bei vielen Marktteilnehmern noch nicht bekannt ist oder nur geringe Aufmerksamkeit auslöst und daher (noch) keine großen externen Nutzeneffekte auslösen kann. Dazu wird eine starke Änderung erwartet werden, wenn Großunternehmen oder Behörden eine Zertifizierung nach ISO 20000 in Ausschreibungen zur Voraussetzung erklären. Die Anzeichen dafür mehren sich.

Große Zufriedenheit mit Zertifikat nach ISO 20000

Insgesamt zeigen die befragten Unternehmen eine hohe Zufriedenheit mit dem Zertifikat (siehe Abbildung 3): Etwa ein Drittel der Unternehmen sind „sehr zufrieden“ und

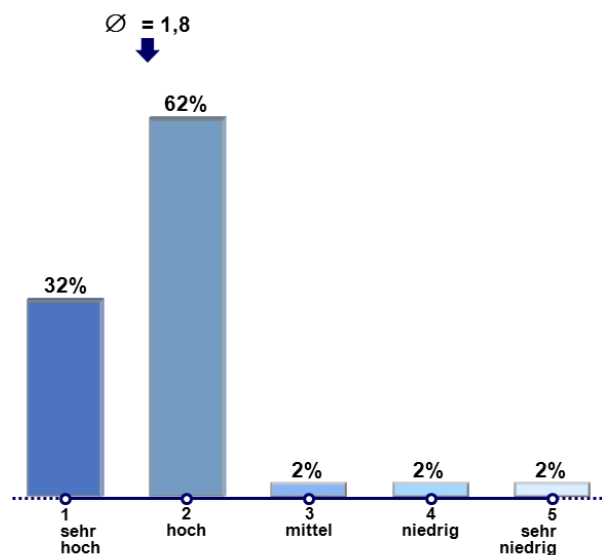


Abbildung 3: Zufriedenheit mit der Zertifizierung insgesamt

94% sind „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“, lediglich drei Unternehmen schätzen ihre Erfahrungen geringer ein. Im Durchschnitt wird so auf einer 5-punktigen Skala von „1 ... sehr hohe Zufriedenheit“ bis „5 ... sehr niedrige Zufriedenheit“ ein Wert von 1,8 erreicht.

In Anbetracht des für die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung notwendigen Aufwands attestieren die Unternehmen ein ebenso positives, wenn auch durchaus kritischeres Bild (siehe Abbildung 4): 66% der Unternehmen schätzen das Verhältnis von

Aufwand zu Nutzen als sehr positiv oder positiv ein. Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung, bei der die Anstrengungen eines Unternehmens zur Vorbereitung und Durchführung der

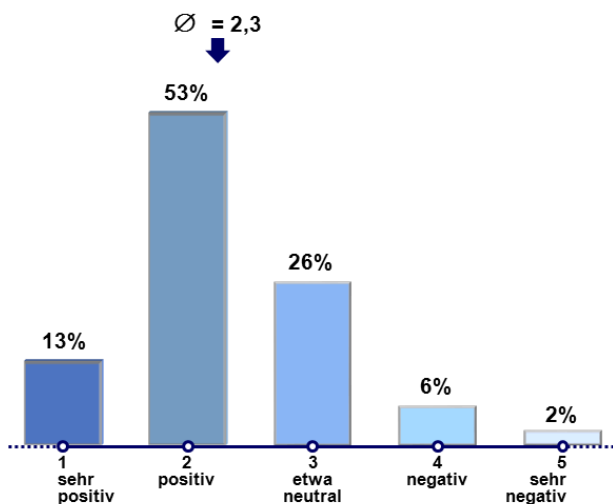


Abbildung 4: Einschätzung Aufwand zu Nutzen insgesamt

Zertifizierung ins Verhältnis gesetzt werden zum Nutzen durch das Zertifikat, ergibt bei diesen Unternehmen ein positives Ergebnis. Nur 8% der Unternehmen sehen die Investition in die Zertifizierung nicht als wirtschaftlich an. Insgesamt also ein sehr positives Bild, das die Unternehmen mit Blick auf die Zertifizierung ihrer IT-Services zeichnen. In anderen Teilen der Untersuchung wurden auch Probleme bei der Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung erhoben; die Ergebnisse dazu zeigen,

dass alle Fragestellungen und Hürden den Unternehmen als durchaus bewältigbar erscheinen.

Fazit

Die Studie der Hochschule Hannover gibt wertvolle Antworten auf die Fragen, welche Erfahrungen Unternehmen mit einer Zertifizierung nach ISO 20000 machen und welchen Nutzen sie erzielen. Unternehmen sind in der Regel mit der Zertifizierung mehr als zufrieden und stellen erheblichen Nutzen fest. Vor allem die internen Verbesserungen bezüglich sind beachtlich: Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Standardisierung aller Vorgehensweisen, die Klarheit von Aufgaben und Verantwortungen sowie eine durchgehende Prozessorientierung werden erhöht. Die Verbesserungen im Wettbewerb mit anderen IT-Dienstleistungen und im Marketing fallen ein wenig geringer aus, vermutlich liegt das daran, dass die Norm noch jung und daher nicht so bekannt ist.

Einige Faktoren sprechen für eine stärkere Verbreitung der Norm ISO 20000 in den nächsten Jahren. Der Trend zur Industrialisierung der Informationsverarbeitung wird mit weiterer Durchdringung der Geschäftsprozesse anhalten. Forderungen nach Stabilität, Verlässlichkeit und Sicherheit der IT-Services werden lauter werden – mit der Norm ISO 20000 existiert die Möglichkeit, die Erfüllung eines anerkannten Standards nachzuweisen. Die starke inhaltliche Anlehnung an ISO 9000 sowie an das Referenzmodell ITIL wird dazu führen, dass deren hohe Bekanntheit und großes Ansehen auf ISO 20000 übertragen werden. Der hohe Rücklauf bei der Studie steht für das Interesse am Thema, zudem sind die Unternehmen insgesamt mit der Zertifizierung nach ISO 20000 sehr zufrieden. Die aktuellen Diskussionen um IT-Governance und IT-Compliance werden weiter die Verbreitung vorantreiben, da die Norm IT-Dienstleistern die Möglichkeit eröffnet, durch ein Zertifikat die Konformität mit einer international anerkannten Organisationsnorm nachzuweisen. Mit zunehmendem Bekanntheitsgrad werden verstärkt Marketing-Effekte mit dem Zertifikat erzielt werden können; dies wird wiederum weitere IT-Dienstler mit einer Zertifizierung nachziehen lassen.



Prof. Dr. Georg Disterer

lehrt Wirtschaftsinformatik an der Hochschule Hannover und arbeitet auf den Gebieten Informationsmanagement, Projektmanagement, Wissensmanagement. Er kooperiert mit Unternehmen in Organisations- und Forschungsprojekten und ist als öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für Informationssysteme tätig.

Fakultät für Wirtschaft und Informatik
Hochschule Hannover / Ricklinger Stadtweg 120
30459 Hannover
georg.disterer@fh-hannover.de