

DIM® 1002:2024 – Standard für IT- und Service-Organisationen

1. Einleitung

DIM® 1002:2024 ist der offizielle Standard des Deutschen Instituts für Managementmethoden (DIM®) zur Akkreditierung von IT- und Service-Organisationen. Dieser Standard definiert die Mindestanforderungen an die Qualität, Struktur und Prozesse von IT-Dienstleistern und Service-Organisationen, um eine einheitliche und international anerkannte Qualität sicherzustellen.

Ziel dieses Standards ist es, sicherzustellen, dass IT- und Service-Organisationen effiziente, kundenorientierte und sichere Dienstleistungen erbringen, die den höchsten Branchenanforderungen entsprechen. Die Anforderungen basieren auf bewährten IT-Service-Management-Praktiken, internationalen Normen und weiteren Best Practices.

2. Geltungsbereich

Dieser Standard gilt für IT-Dienstleister, interne IT-Abteilungen von Unternehmen sowie für Organisationen, die professionelle Service-Management-Prozesse betreiben. Die Akkreditierung nach DIM® 1002:2024 stellt sicher, dass Organisationen ihre Dienstleistungen nach international anerkannten Methoden bereitstellen und kontinuierlich optimieren.

Zu den Anwendungsbereichen zählen unter anderem:

- IT-Servicemanagement (ITSM) und IT-Betrieb
- Cloud- und Infrastruktur-Services
- Servicedesk- und Support-Dienste
- Cyber Security und Datenschutz-Services
- IT-gestützte Geschäftsprozesse

3. Begriffsbestimmungen

IT- und Service-Organisationen: Unternehmen oder Abteilungen, die IT-Dienstleistungen für interne oder externe Kunden erbringen.

IT-Service-Management (ITSM): Eine Disziplin, die IT-Dienste mit den Geschäftsanforderungen in Einklang bringt und dabei effiziente Prozesse und Best Practices nutzt.

Akkreditierung: Die offizielle Bestätigung durch das DIM, dass eine Organisation den Anforderungen dieses Standards entspricht.

Service Level Agreement (SLA): Vereinbarung zwischen Dienstleister und Kunde über die Qualität und Verfügbarkeit von IT-Services.

Incident Management: Prozess zur Erkennung, Diagnose und Behebung von Störungen im IT-Betrieb.

Change Management: Strukturiertes Verfahren zur Planung, Durchführung und Überwachung von Änderungen an IT-Services oder Systemen.

4. Anforderungen an Schulungsanbieter

4.1 Organisatorische Anforderungen

IT- und Service-Organisationen müssen:

- Eine klar definierte IT- und Service-Management-Strategie besitzen.
- Ein ITSM-Framework implementieren, das nach Best Practices ausgerichtet ist.
- Rollen und Verantwortlichkeiten im IT-Service-Management klar definieren.
- Ein IT-Risikomanagement betreiben, um potenzielle Bedrohungen und Schwachstellen frühzeitig zu identifizieren und zu minimieren.
- Klare Prozesse für Datenschutz und Compliance einhalten, die mit DSGVO und anderen regulatorischen Anforderungen übereinstimmen.

4.2 Anforderungen an den Service-Betrieb

Die Organisation muss sicherstellen, dass:

- Service Level Agreements (SLAs) existieren und regelmäßig überwacht werden.
- Ein Incident- und Problemmanagement implementiert ist, um IT-Störungen effizient zu beheben.
- Change- und Release-Management-Prozesse existieren, um Änderungen systematisch durchzuführen und Risiken zu minimieren.
- Ein kontinuierliches Monitoring der IT-Services stattfindet, um frühzeitig Performance-Probleme zu erkennen.
- Die IT-Infrastruktur regelmäßig gewartet und modernisiert wird.

4.3 Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz

Zur Sicherstellung der IT-Sicherheit müssen folgende Maßnahmen getroffen werden:

- Implementierung eines IT-Sicherheitsmanagements.
- Regelmäßige Sicherheitsaudits und Penetrationstests, um Schwachstellen zu identifizieren.
- Einführung eines Zugriffsmanagementsystems, das nur autorisierten Personen Zugriff auf sensible Daten gewährt.
- Datenschutzrichtlinien gemäß DSGVO und anderen gesetzlichen Vorgaben einhalten.

4.4 Anforderungen an die Service-Qualität und Kundenzufriedenheit

Um die Kundenzufriedenheit sicherzustellen, muss die Organisation:

- Kundenzufriedenheitsanalysen durchführen und entsprechende Maßnahmen ableiten.
- Prozesse für Service-Verbesserungen etablieren, um kontinuierliche Optimierung zu gewährleisten.
- Ein Wissensmanagement-System implementieren, um Best Practices zu dokumentieren und für alle Mitarbeiter zugänglich zu machen.
- Eine nachhaltige Innovationsstrategie verfolgen, um neue Technologien und Trends in ihre Dienstleistungen zu integrieren.

5. Prüf- und Akkreditierungsverfahren

5.1 Antragsstellung

IT- und Service-Organisationen, die die Akkreditierung nach DIM® 1002:2024 erhalten möchten, müssen:

- Einen formellen Antrag mit detaillierter Beschreibung ihrer IT- und Service-Prozesse einreichen.
- Nachweise über bestehende ITSM- und Sicherheitsrichtlinien bereitstellen.
- Eine Selbstauskunft über Qualitätsmaßnahmen und Compliance-Vorgaben abgeben.

5.2 Auditierung und Bewertung

Das DIM® führt eine umfassende Prüfung durch, die folgende Elemente umfasst:

- Dokumentenprüfung: Analyse der Service-Kataloge, SLAs, Sicherheitsrichtlinien und Prozessdokumentationen.
- Vor-Ort-Audit: Überprüfung der IT-Infrastruktur, Support-Systeme und Notfallmaßnahmen.
- Kundenzufriedenheitsanalyse: Bewertung des Kundenfeedbacks zur Servicequalität und Reaktionszeit.
- IT-Sicherheitsprüfung: Analyse der Schutzmaßnahmen gegen Cyberangriffe und Datenschutzverletzungen.

5.3 Akkreditierung und Gültigkeit

Nach erfolgreicher Prüfung erhält die Organisation die DIM® 1002:2024-Akkreditierung.

Die Akkreditierung ist für drei Jahre gültig und kann durch eine erneute Auditierung verlängert werden.

Organisationen müssen jährlich eine Selbstbewertung vorlegen, um die Einhaltung der Standards nachzuweisen.

6. Kontinuierliche Verbesserung

Akkreditierte Organisationen müssen:

- Regelmäßig ihre Service-Prozesse überprüfen und anpassen.
- Neue Technologien und Methoden in ihr ITSM-Modell integrieren.
- Maßnahmen zur Mitarbeiterqualifikation umsetzen, um aktuelles Fachwissen sicherzustellen.
- Ein Beschwerde- und Eskalationsmanagement implementieren, um Kundenanliegen professionell zu bearbeiten.

7. Schlussbestimmungen

Der DIM® 1002:2024-Standard ist ein Maßstab für exzellentes IT- und Service-Management.

Nicht akkreditierte Organisationen dürfen keine Dienstleistungen unter dem DIM®-Label vermarkten.

Die Einhaltung dieses Standards wird durch das DIM® regelmäßig überprüft.

Für weitere Informationen zur Akkreditierung nach DIM® 1002:2024 kontaktieren Sie das Deutsche Institut für Managementmethoden (DIM®).