

NIS2 und IT-Servicemanagement

Know-how to go: NIS2 – Was nun?

Martin Glaser



Martin Glaser

Senior Manager Service & Sourcing

Seit über 15 Jahren im Umfeld
IT-Service Management unterwegs
mit den Schwerpunkten:

- Service Engineering
- Service Strategy
- Service Design

Zertifizierungen:

- ITIL 4 Strategic Leader
und Managing Professional
- CoBIT Foundation
- FitSM Foundation
- ISO2000 Manager in ITSM

Definition IT-Service Management

Ziele des IT-Service Management

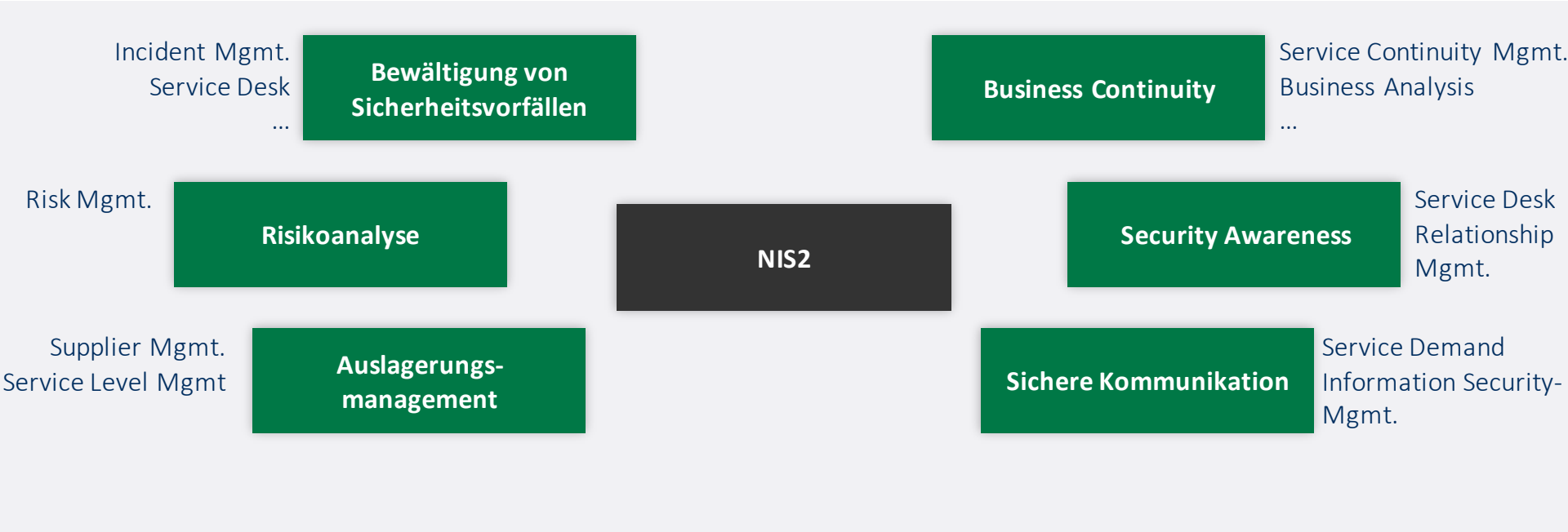
- Maßnahmen und Methoden, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation zu gewährleisten
- Fokus auf Kundenorientierung
- Effizienz, Qualität und Wirtschaftlichkeit der jeweiligen IT-Organisation verbessern
- gemeinsame Wertschöpfung mit dem Kunden erzeugen (Value Co-Creation)

ITSM-Standards

- ITIL als bekanntestes Framework neben vielen anderen (FitSM, IT4IT, SIAM, ...)
- Zertifizierung nach ISO 20000 möglich

NIS2 und IT-Service Management

NIS2-Handlungsfelder und ITSM-Practices



NIS2 Handlungsfelder und ITSM-Practices

Behandlung von Sicherheitsvorfällen

Incident Management

**Measurement &
Reporting**

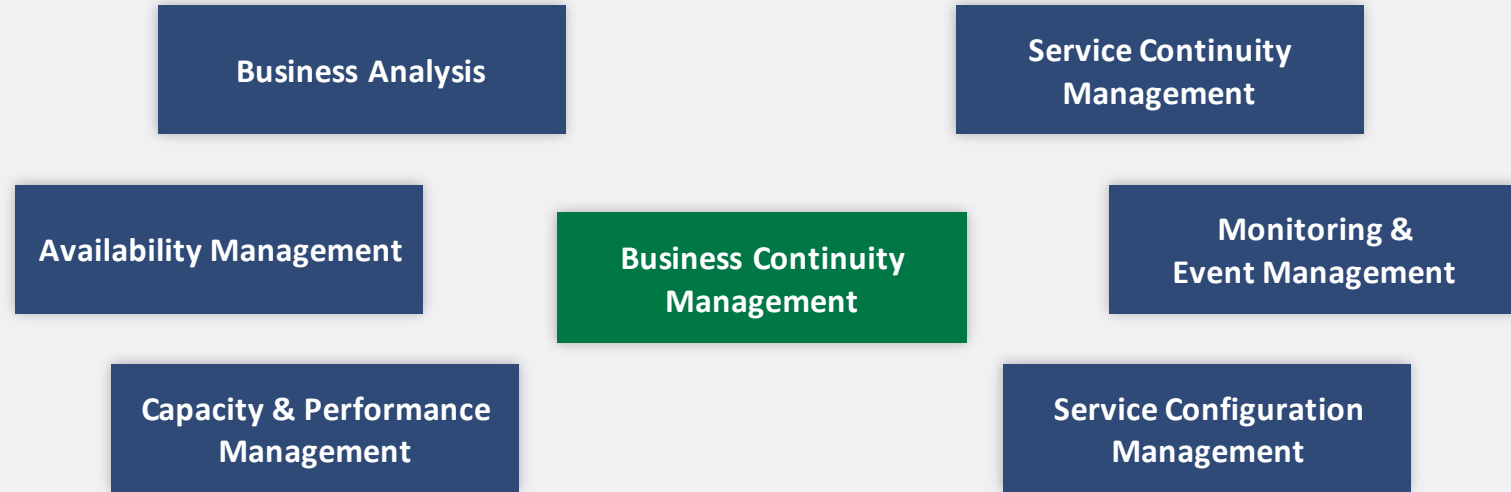
**Bewältigung von
Sicherheitsvorfällen**

Service Desk

**Monitoring &
Event Management**

NIS2 Handlungsfelder und ITSM-Practices

Business Continuity Management



NIS2 Handlungsfelder und ITSM-Practices

Auslagerungsmanagement

Supplier Management

**Auslagerungs-
management**

**Service Level
Management**

Security und Service Management als Dream-Team



**Gegenseitiges
Verständnis schaffen**



**Gemeinsames
Vorgehen etablieren**

Security und Service Management als Dream-Team

Gegenseitiges Verständnis schaffen



Die Ziele des anderen verstehen

Vor allem in den Bereichen, in denen die Ziele gegenläufig erscheinen

Liefergegenstände

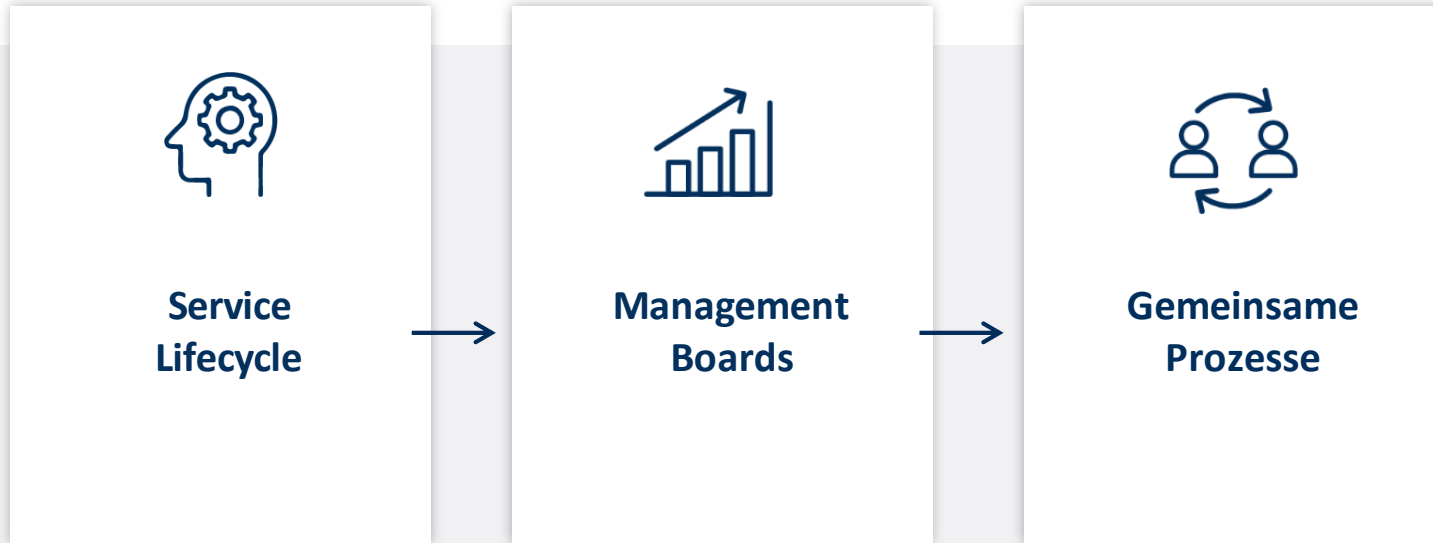
- Policies
- Service Design Package
- Prozess-Beschreibungen
- Betriebsdokumentation
- SLR/SLA
- Wiederanlaufpläne

Vorgehen

- Eskalationsschnittstellen
- Service Desk
- (Security) Incidents
- (Emergency) Changes
- Continuity Planung
- Security Audits

Security und Service Management als Dream-Team

Gemeinsames Vorgehen etablieren



Zielbilder für das IT-Management der Zukunft

Fokustag: Security by Service Design

An diesem Fokustag nehmen wir das Thema Security by Service Design in den Blick und Erarbeiten gemeinsam mögliche Lösungen.

Anmeldung unter:
events@hisolutions.com





Schloßstraße 1 | 12163 Berlin

info@hisolutions.com | +49 30 533 289 0

www.hisolutions.com