



Czech

Více hodnoty.
Více důvěry.

ISO 20000 Management služeb pro IT

Přijetí systematického přístupu pro zlepšení IT služeb

Vaše výzvy

Organizace potřebují nákladově efektivní, spolehlivé a účinné postupy řízení IT služeb. Neúplná dokumentace postupů může mít za následek špatnou kontrolu nad IT procesy a službami, zatímco nedostatek kontroly a měření může bránit neustálému zlepšování. Mnohé organizace mají problém s opakujícími se chybami a incidenty, protože dostatečným způsobem neřídí své znalosti. Je důležité jasně definovat poskytované služby a současně vzít v úvahu požadavky a spokojenost zákazníků.

Co je ISO 20000?

ISO/IEC 20000 je přední mezinárodní norma popisující požadavky pro management služeb informačních technologií. Skládá se ze dvou částí: ISO/IEC 20000-1, která stanovuje požadavky na vytvoření systému managementu IT služeb, a ISO/IEC 20000-2, která popisuje osvědčené postupy. Přestože soubor osvědčených postupů IT Infrastructure Library (ITIL) popisuje osvědčené postupy,

kteří mohou přinést stejnou úroveň kvality služeb, jakou vyžaduje norma ISO/IEC 20000, certifikace ITIL se běžně vztahuje na jednotlivce, zatímco ISO/IEC 20000 umožňuje certifikaci celých organizací.

Proč je norma ISO 20000 důležitá pro vaše podnikání?

Certifikace podle normy ISO/IEC 20000 vaše interní i externí zákazníky ujišťuje, že vaše organizace dodá IT služby v uspokojivé kvalitě.

Jak se můžete na ISO 20000 připravit?

Na normu se můžete připravit zavedením systému managementu v souladu se specifikacemi normy ISO/IEC 20000. Je nezbytné definovat politiku managementu služeb a katalog služeb organizace. Navíc budete muset před certifikací provést interní audit a revizi managementu, jakož i přijmout nápravná opatření pro vyřešení případných nedostatků.

Jak vám můžeme pomoci?

TÜV SÜD může identifikovat příležitosti pro zlepšení vašeho systému managementu IT služeb v souladu s požadavky normy ISO 20000. Poskytujeme předběžné a formální audity splnění požadavků normy.

ŠEST KROKŮ K CERTIFIKACI DLE ISO/IEC 20000

Zpracování analýzy nedostatků pro definování rozsahu systému managementu IT služeb a certifikace.

Vypracování plánu implementace.

Provedení předběžného auditu pro zjištění, zda jste připraveni na certifikaci.

Krok 1: Zahájení auditu s auditory TÜV SÜD.

Krok 2: Zahájení auditu s auditory TÜV SÜD. Uzavření případných neshod zjištěných auditem.

Po schválení ze strany komise obdržíte svou auditorickou zprávu a certifikát; zahájení ročních dozorových auditů.

Naše služby související s normou ISO 20000

- **Školení o požadavcích normy ISO/IEC 20000**
TÜV SÜD nabízí vzdělávací kurzy pro vaše zaměstnance, díky nimž vaše organizace získá znalosti o požadavcích normy ISO/IEC 20000.
- **Předběžný audit**
Ověříme, zda váš systém splňuje požadavky normy ISO/IEC 20000, a odhalíme případné nedostatky.
- **Certifikace**
Naši experti provedou formální audit oproti požadavkům ISO/IEC 20000.

Certifikační značka TÜV SÜD



V rámci našeho závazku dodávat bezkonkurenční kvalitu služeb, naše certifikační značka ISO/IEC 20000 poskytuje jasné a nesporné ujištění o závazku společnosti poskytovat efektivní IT služby.

Tato značka prokazuje, že vaše systémy a procesy byly posouzeny jedním z nejuznávanějších jmen v oblasti kvality a bezpečnosti.

Přínosy pro vaše podnikání

- **Získání konkurenční výhody** – díky zlepšení kvality služeb a zvýšení důvěry podniků a zákazníků.
- **Zlepšení pověsti značky** – prokázáním vyšší konzistence a součinnosti.
- **Úspora času a peněz** – vytvořením formální sítě pro zlepšování služeb a procesů.
- **Minimalizace rizik** – díky efektivnímu managementu znalostí pro prevenci opakování chyb a incidentů.

Proč zvolit TÜV SÜD?

Zkušení auditoři z TÜV SÜD disponují odbornými znalostmi na vysoké úrovni a potřebným vzděláním pro provádění auditů bezpečnosti informací a dalších systémů managementu kvality v mnoha průmyslových odvětvích. Prostřednictvím naší globální sítě profesionálů můžeme poskytovat certifikační služby kdekoliv na světě.

Všechny vaše potřeby z hlediska testování a certifikace IT řešíme holistickým přístupem a nabízíme certifikaci integrovanou s jinými systémy managementu. Naše proslulá nezávislost zajišťuje akceptaci certifikační značky TÜV SÜD po celém světě, takže se stává efektivním komunikačním nástrojem, který zlepšuje pozici vaší firmy na trhu.

Více hodnoty. Více důvěry.

TÜV SÜD je prvotřídní poskytovatel řešení z oblasti kvality, bezpečnosti a udržitelnosti, který se specializuje na testování, inspekce, audit, certifikace, vzdělávání. Máme zastoupení na více než 1000 místech světa a vlastníme akreditace v Evropě, Jižní a Severní Americe, na Středním východě a v Asii. Prostřednictvím poskytování objektivních řešení pro naše zákazníky přidáváme hmatatelnou hodnotu podnikům, spotřebitelům i životnímu prostředí.

Související služby

TÜV SÜD poskytuje následující související služby:

- ISO/IEC 27001 – Systém managementu bezpečnosti informací.