

## IT-Service-Management - Qualitätsstandard für IT-Unternehmen

# ISO 20000



### Worum geht es?

Die ISO 20000 „IT-Service-Management“ dient als messbarer Qualitätsstandard für das IT Service Management (ITSM).

Dazu spezifiziert und beschreibt die ISO 20000 die notwendigen generischen Prozesse, die eine Organisation etablieren muss, um IT-Services in definierter Qualität bereitstellen und managen zu können.

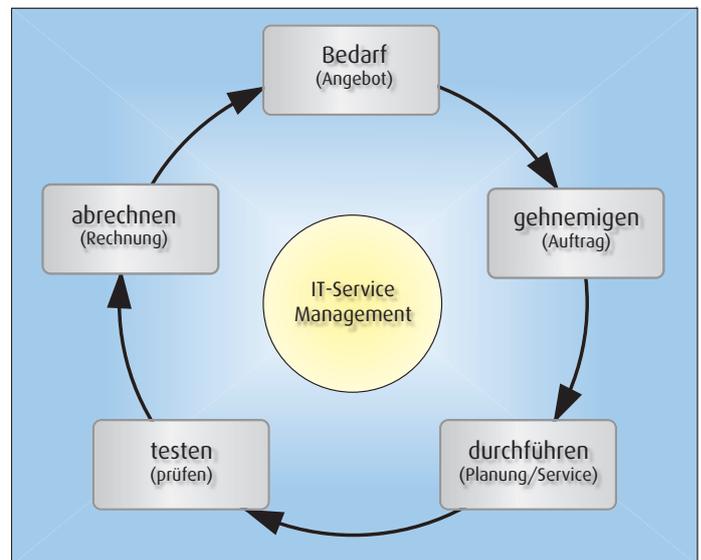
Die erfolgreiche Umsetzung der ISO 20000 kann zertifiziert werden. Damit besteht die Möglichkeit, IT-Service-Management anhand eines internationalen Standards objektiv zu messen und zu zertifizieren.

Auch wenn es teilweise anders propagiert wird, setzt eine Zertifizierung einen Standard voraus.

Da die ISO 20000 der einzige offizielle Standard für das IT-Service-Management ist, kann lediglich eine Unternehmens-Zertifizierung auf Basis dieses Standards erfolgen. Eine Zertifizierung auf Basis von ITIL ist nicht möglich und findet daher auch keine Anerkennung.

### Innerhalb der ISO 20000 werden dazu die folgenden Anforderungen und Prozesse definiert:

- Anforderungen an das Managementsystem
- Planen und Einführen des Service-Managements
- Planen und Einführen neuer oder geänderter Services
- Service-Level-Management
- Service Reporting
- Availability und Service-Continuity-Management
- Finanzplanung und Kostenrechnung für IT-Services
- Capacity-Management
- Information-Security-Management
- Business-Relationship-Management
- Supplier-Management
- Incident-Management
- Problem-Management
- Configuration-Management
- Change-Management
- Release-Management



Gemeinsam mit einem akkreditierten Certification Body haben wir ein schlankes Zertifizierungskonzept entwickelt, das es Ihnen ermöglicht sich unter wirtschaftlich interessanten Rahmenbedingungen nach ISO 20000 zertifizieren zu lassen. Unser praxisorientierter Ansatz basiert auf einem 3-stufigen Erfolgsmodell, welches Ihnen den schnellen Einstieg in die Welt der ISO 20000-Zertifizierung garantiert. Wir bieten Ihnen professionelle Unterstützung beim gesamten Zertifizierungsprozess.

Als erfahrenes und TÜV-qualifiziertes Beratungsunternehmen helfen wir Ihnen schnell und effizient zu einer ISO 20000 Zertifizierung.

**Eine Zertifizierung via QS-Pool ermöglicht es den einzelnen Unternehmen, die Synergieeffekte zu realisieren ohne das operative Geschäft zu stören.**