



**EZ MÁR NEM AZ A PILLANAT,
AMIKOR MEGKÉRDŐJELEZHETI
AZ IT SZOLGÁLTATÁSAINAK
MEGBÍZHATÓSÁGÁT**

SGS

ISO 20000

MUTASSA MEG ELKÖTELEZETTSÉGÉT AZ IT SZOLGÁLTATÁSOK MEGFELELŐSÉGE IRÁNT!

Az informatikai rendszerek gyakorlatilag minden üzletágban kritikus fontosságúak. E rendszereket a szakembereknek állandóan felügyelniük kell a folyamatos működés és a frissítések érdekében. Képzelnék csak el annak a következményeit, ha az informatikai osztály nem lenne képes a szükséges szolgáltatások biztosítására! Az SGS által végzett ISO/IEC 20000 tanúsítás strukturált módszert biztosít a megbízható informatikai szolgáltatások kialakítására. Ez kihívást jelent. De lehetőséget is arra, hogy a vállalatok megóvják informatikai rendszereik működőképességét.

A MEGBÍZHATÓ INFORMATIKAI INFRASTRUKTÚRA IRÁNTI ELKÖTELEZETTSÉG BIZONYÍTÉKA

Az ISO/IEC 20000 tanúsítás segítségével megmutathatja elkötelezettségét a szakemberek által támogatott, megbízható informatikai infrastruktúra iránt. Növelheti a vevők és alkalmazottak általános elégedettségét, valamint folyamatosan javíthatja a vállalatáról kialakított képet.

MI AZ ISO/IEC 20000?

Az ISO/IEC 20000 szabvány az informatikai kérdések kezelésére koncentrál a helpdesk-megközelítés felhasználásával: a problémákat osztályozzák, ami segít a folyamatosan fennálló gondok és a belső összefüggések meghatározásában. A szabvány a rendszerek kapacitásával, a változtatások alkalmával szükséges irányítási szintekkel, a pénzügyi tervezéssel, a szoftverek kezelésével és elosztásával is foglalkozik.

Az ISO/IEC 20000 szabvány korábban BS 15000 néven volt ismert, és összhangban van az angol Kormányzati Kereskedelmi Hivatal (OGC) által kiadott IT infrastruktúra-könyvtár (ITIL) folyamatalapú megközelítésével.

AZ ISO/IEC 20000 KÉT RÉSZBŐL ÁLL:

Az ISO/IEC 20000-1 a formális követelményrendszer. Előírásokat ad az elfogadható minőségű menedzselte szolgáltatások nyújtására vonatkozóan. A hatókörébe tartoznak a következők:

- az irányítási rendszer követelményei
- a szolgáltatásirányítás tervezése és megvalósítása
- az új vagy megváltozott szolgáltatások tervezése és megvalósítása
- a szolgáltatásteljesítés folyamata
- kapcsolattartási folyamatok
- megoldási folyamatok
- felügyeleti folyamatok
- kibocsátási folyamat.

Az ISO/IEC 20000-2 viszont egy útmutató, amely leírja az ISO/IEC 20000-1 szerinti szolgáltatásirányítási folyamatok bevett gyakorlatát. Az útmutató különösen hasznos azoknak a szervezeteknek, amelyek ISO/IEC 20000-1 szerinti auditra készülnek, vagy a szolgáltatások javítását tervezik.

AZ ISO/IEC 20000 ELŐNYEI

Az ISO hírneve és az ISO/IEC 20000 szerinti informatikai szolgáltatásirányítási rendszer-tanúsítás nemzetközi elismertsége komolyan megnöveli vállalata tekintélyét. Mérsékli a kockázatokat a házon belüli vagy kiszervezett informatikai szakemberek megbízható támogatása által, ahol és amikor arra leginkább szükség van. Ez segít bármely informatikai probléma azonnali kezelésében, és csökkenti az általuk okozott lehetséges kárt. Növeli az alkalmazottak termelékenységét és az informatikai rendszer megbízhatóságát. Mi több, a tanúsítás motiválja a szervezetet, és mutatja az informatikai szolgáltatások megbízhatóságát és minőségét az alkalmazottak, az érdekeltek és a vevők számára.

Vállalata informatikai szolgáltatásirányítási rendszerének SGS általi tanúsítása segíti szervezete fejlődését, és teljesítményének növelését.

- Az SGS által kiadott ISO/IEC 20000-es informatikai szolgáltatásirányítási rendszer tanúsítvánnyal megmutathatja az informatikai szolgáltatások minősége és megbízhatósága iránti elkötelezettségét a nemzetközi tendereken való induláskor vagy új üzletágak beindításakor.
- Az SGS által végzett rendszeres felülvizsgálatok segítik az informatikai szolgáltatásirányítási rendszer folyamatos működtetését, figyelemmel kísérését és

fejlesztését. Ennek hatására a belső folyamatok jobban megfelelnek a vevői követelményeknek, és növekszik az általános teljesítmény. Várhatóan jelentősen nő a dolgozók motiváltsága, elkötelezettsége és felelősségtudata is.

- Az ISO/IEC 20000 összekapcsolható az ISO/IEC 27001-gyel (az információ-biztonság nemzetközi szabványával) is. A két irányítási rendszer integrált auditálásával időt és pénzt takaríthat meg.

MIÉRT AZ SGS?

Globális márkánkat megalapozza jelenlétünk 75 országban és a világszerte kiadott több mint 80000 tanúsítvány. Az SGS a világ vezető tanúsító szervezete sokféle szabvány, például az ISO 9001:2000, az ISO 14001:2004 és az élelmiszer-biztonsági irányítási rendszerek terén.

Az SGS világszerte kiterjedt tapasztalattal rendelkezik a szolgáltatások nyújtásának értékelése terén; az ISO/IEC 20000 szerinti auditálási és tanúsítási szolgáltatásunk kihasználja ezt a tudást.

Az auditok segítségével javíthatja folyamatai hatékonyságát, azaz növelheti nyereségeségét. Az auditok nem csupán mérési módszerként szolgálnak, de a folyamatos fejlesztés rendszerének építőkövei is: elismerik az összes résztvevő erőfeszítéseit, megmutatják, meddig jutott a szervezet és lendületet adnak a további üzleti tevékenységekhez. Az SGS módszere átlátható és logikus, ezért partnerei lehetünk a fejlesztésben és üzleti céljai elérésében.

Auditjaink nem csupán egy ellenőrzési lista kitöltéséből és a dokumentációs rendszer ellenőrzéséből állnak. Auditorainkat az SGS módszere szerint képezzük: mindig meghallgatják az ügyfelet, objektívek és etikusak.

Tapasztalt auditoraink a világon mindenütt azonos módon adják meg a helyesbítő intézkedési kérelmeket (HIK-eket). Többféle szabvány szerint képzettek, így igény esetén integrált auditot is végeznek.

KEZDJE EL MÁR MA!

Az SGS képviselői örömmel válaszolnak minden kérdésére, és adnak ajánlatot. Lépjen kapcsolatba velünk:

SGS Hungária Kft.

1124 Budapest, Sirály utca 4.
1531 Budapest, Pf. 25

t (06-1) 309 3340

f (06-1) 309 3333

e ssc.hu@sgs.com

www.hu.sgs.com

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS