

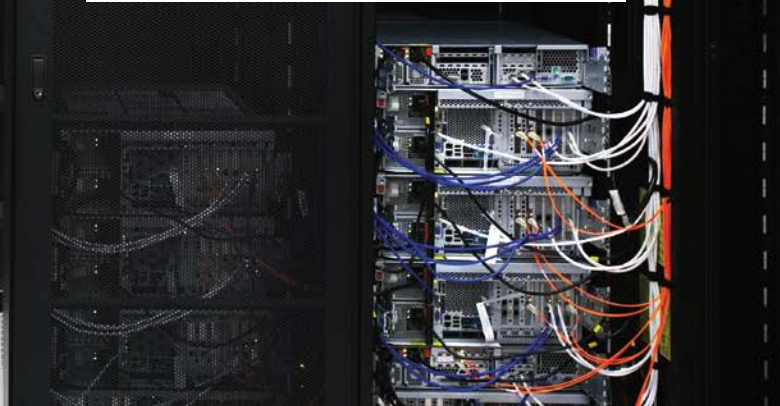


Management Service

Mehr Wert.  
Mehr Vertrauen.

## Zertifizierung nach ISO/IEC 20000

Ein systematischer Ansatz.



### Ihre Herausforderungen

Das IT-Service-Management im Unternehmen muss kosteneffizient, zuverlässig und effektiv sein. Sind IT-Prozesse und IT-Services nicht klar festgelegt, sind eine Kontrolle und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess nicht möglich. Auch mangelndes Wissensmanagement führt zu sich wiederholenden Fehlern und Zwischenfällen. Es ist deshalb wichtig, zum einen zu definieren, welche Services zur Verfügung stehen und zum anderen die Kundenzufriedenheit zum Ziel zu setzen.

### Was versteht man unter der ISO/IEC 20000?

Die ISO/IEC 20000 ist die international führende Norm für IT-Service-Management und unterteilt sich in zwei Teile: Die ISO/IEC 20000-1 definiert die Anforderungen an die Einführung eines IT-Service-Managementsystems. Die ISO/IEC 20000-2 schildert die bewährten Verfahren (Best Practices). Während die Norm ISO/IEC 20000 die Zertifizierung von ganzen Organisationen ermöglicht,

können sich Einzelpersonen nach dem Best-Practice-Framework für das IT Service Management, der „IT Infrastructure Library“ ITIL, prüfen lassen.

### Warum ist die ISO/IEC 20000 wichtig für Ihr Unternehmen?

Mit einer Zertifizierung nach ISO/IEC 20000 versichern Sie Ihren internen und externen Kunden, dass Ihre Organisation IT-Services in angemessener Qualität bietet.

### Wie können Sie sich auf eine Zertifizierung nach ISO/IEC 20000 vorbereiten?

Um ein Managementsystem nach ISO/IEC 20000 einzuführen, müssen Sie eine IT-Service-Management-Politik und einen IT-Service-Katalog definieren. Darüber hinaus müssen Sie vor der Zertifizierung ein internes Audit und eine Bewertung durch die oberste Führung (Management Review) durchführen und im Fall von Abweichungen Korrekturmaßnahmen ergreifen.

## FÜNF SCHRITTE ZUR ZERTIFIZIERUNG NACH ISO/IEC 20000

Sie definieren den Geltungsbereich des ISMS und erstellen einen Maßnahmenplan.

TÜV SÜD beurteilt mittels eines Voraudits und einer Dokumentenprüfung, ob Ihr Unternehmen für die Zertifizierung bereit ist.

TÜV SÜD-Auditoren führen das Stufe-1-Audit durch.

TÜV SÜD-Auditoren führen das Stufe-2-Audit durch. Sie korrigieren eventuelle Abweichungen.

TÜV SÜD stellt den Prüfbericht und das vom Zertifizierungsausschuss freigegebene Zertifikat aus.

### Was wir für Sie tun können

TÜV SÜD deckt Verbesserungspotenzial in Ihrem IT-Service-Managementsystem nach ISO/IEC 20000 auf und führt Voraudits und Zertifizierungsaudits nach den Anforderungen der Norm durch.

### Unsere Leistungen im Bereich ISO/IEC 20000

- **Schulungen nach ISO/IEC 20000**  
TÜV SÜD vermittelt Ihrem Unternehmen in Mitarbeiter-schulungen fundiertes Wissen über die Anforderungen der ISO/IEC 20000.
- **Voraudit**  
Wir prüfen, ob Ihr System die Anforderungen der Norm ISO/IEC 20000 erfüllt und zeigen Ihnen Verbesserungspotenzial auf.
- **Zertifizierung**  
Unsere Experten führen ein formales Zertifizierungsaudit nach den Anforderungen der Norm ISO/IEC 20000 durch.

### Das TÜV SÜD-Prüfzeichen



Wir wollen unseren Kunden höchste Servicequalität liefern. Darum bieten wir Ihnen unser Prüfzeichen nach ISO/IEC 20000. Mit diesem Prüfzeichen können Sie eindeutig

kommunizieren, dass Sie sich der Bereitstellung wirksamer und erfolgreicher IT-Services verpflichtet haben und von einer der führenden Prüforganisationen auf dem Gebiet der Qualität und Sicherheit bewertet wurden.

### Ihr Mehrwert

- **Wettbewerbsvorteil** – durch bessere Servicequalität und höhere Kundenzufriedenheit.
- **Besseres Image** – durch Kommunikation Ihres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und Ihrer Interoperabilität.
- **Kosten- und Zeitersparnis** – durch Einführung eines systematischen Ansatzes für Service- und Prozessverbesserungen.
- **Risikominimierung** – durch wirksames Wissensmanagement zur Vermeidung von wiederholt auftretenden Fehlern und Zwischenfällen.

### Warum TÜV SÜD?

Die erfahrenen und hochqualifizierten Auditoren von TÜV SÜD verfügen über große Fachkenntnis in der Auditierung von Informationssicherheits- und anderen Qualitätsmanagementsystemen. Unser globales Expertenetzwerk bietet Ihnen weltweit Zertifizierungsdienstleistungen. Wir verfolgen bei allen Prüf- und Zertifizierungsleistungen im Bereich der IT einen ganzheitlichen Ansatz und bieten Ihnen so die Zertifizierung Ihres IT-Service-Managementsystems in Kombination mit anderen Managementsystemen. TÜV SÜD steht auf der ganzen Welt für Unabhängigkeit und Neutralität. Unsere Prüfzeichen genießen weltweit einen guten Ruf und hohe Anerkennung und sind so ein wichtiges Kommunikationsinstrument zur Verbesserung der Marktfähigkeit Ihres Unternehmens.

### Verwandte Dienstleistungen

TÜV SÜD bietet auch Dienstleistungen in folgenden Bereichen:

- Zertifizierung von Informationssicherheitsmanagementsystemen nach ISO/IEC 27001