

ISO/IEC 20000-Zertifizierung Consulting Package

Zertifizierte Service-Leistungen - Überlegen Sie noch oder handeln Sie schon?

Mit ISO/IEC 20000 steht seit Anfang 2006 ein internationaler Standard für das IT Service Management zur Verfügung. Mit einer ISO 20000-Zertifizierung können Unternehmen nun Kunden und Partnern die Bereitstellung und Einhaltung optimaler Service-Prozesse nachweisen und ihre Wettbewerbsfähigkeit damit sicherstellen.

Die Zertifizierung nach ISO 20000 bringt einen erheblichen Mehrwert und viele Vorteile mit sich:

- Anpassung der IT-Services an die Geschäftsstrategie
- Wettbewerbsvorteile
- Kundenzufriedenheit
- Reduktion der Kosten / Erhöhung des ROI
- Reduktion der Risiken
- Verlässlichkeit und Verfügbarkeit
- Transparenz und Messbarkeit
- Best-Practise-Benchmark

Das Ausmaß der Vorteile lässt es schon vermuten, die Hürden für eine ISO 20000 Zertifizierung sind relativ hoch. Nicht nur an die Prozesse sondern auch an das Management und die Mitarbeiter werden große Anforderungen gestellt.

Trotzdem, der Weg lohnt sich. Mit ihrem Beratungsangebot möchte die santix AG Unternehmen auf dem steilen Weg begleiten. Die Zertifizierung lässt sich im Wesentlichen durch fünf Schritte erreichen:

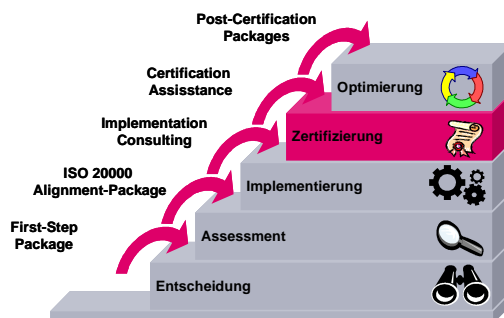
Ihre Aufgabenstellung: ISO 20000-Zertifizierung in fünf definierten Schritten

1. Entscheidung

Dieser erste Schritt ist vermutlich der wichtigste, denn ohne Management-Entscheidung bleibt die ISO 20000-Zertifizierung ein Wunsch. santix unterstützt Sie hierbei mit einem First-Step-Package.

2. Assessment

Untersuchung und Bestandsaufnahme der bestehenden Prozesse und Systeme. Inhalt und Umfang der Zertifizierung wird festgelegt. Im Rahmen des ISO 20000 Alignment-Packages eruiert santix den Handlungsbedarf und empfiehlt eine Vorgehensweise.



3. Implementierung

Das Managementsystem, die Prozesse und die unterstützenden Technologien müssen definiert bzw. konkretisiert, implementiert und gelebt werden. Mit Hilfe ihrer langjährigen Erfahrungen unterstützen Sie die santix-Berater beim Meistern aller Herausforderungen, die sich in dieser Phase stellen.

Auf einen Blick

Das Komplettpaket für die Vorbereitung zur ISO 20000-Zertifizierung

- Eignungsprüfung und Prozessassessment
- Planung des Vorbereitungs- und Zertifizierungsvorhabens
- Auswahl und Abstimmung mit der Zertifizierungsorganisation
- Aufbau des Prozessmanagementsystems
- Prozessdefinition
- Toolauswahl
- Begleitung der Zertifizierung und der Reviews

Die Berater

- IT Service Manager, ISO 20000-Consultants und Prozessmanager mit langjähriger Erfahrung

Die Firma

- Über sechzehn Jahre Erfahrung im IT Infrastructure und Service Management
- Umfangreiches Portfolio mit Produkten namhafter Hersteller

4. Zertifizierung

Eine anerkannte Zertifizierungsstelle prüft inwieweit die Anforderungen erfüllt sind und erteilt das ISO 20000-Zertifikat.

5. Optimierung

ISO 20000 lebt von einem ständigen Verbesserungsprozess. Das Zertifikat muss alle drei Jahre aufgefrischt werden und jedes Jahr muss ein internes Assessment durchgeführt werden muss. Bei der Bewältigung des entstehenden Verbesserungsprogramms unterstützt Sie die santix mit einem Post-Certification-Package.

Unser Service: Mit santix zur ISO 20000- Zertifizierung

First-Step-Package

- Einführung in die ISO 20000 Zertifizierung für das Management und weitere Stakeholder
- Definition der Ziele einer Zertifizierung
- Erarbeitung eines Business-Cases
- Definition einer groben Vorgehensweise

Ergebnisse:

- Business Case
- Basisinformation
- Grobplanung zur Zertifizierung

ISO 20000 Alignment-Package

- Schulung der relevanten Mitarbeiter
- Scoping und Eligibility: Art und Umfang der Zertifizierung festlegen
- Assessment und Gapanalyse der ISO 20000-relevanten Bereiche:
- Untersuchung der eingesetzten Service Management-Systeme
- Planung der Vorgehensweise zur Beseitigung der Lücken

Ergebnisse:

- Definiertes Zertifizierungsziel und -inhalte
- Informationen über Abweichungen vom Soll
- Handlungsempfehlungen

- Aufwandsabschätzung

Implementation Consulting

- Umsetzung der Handlungsanweisungen
- Schulung und Training der Mitarbeiter
- Definition und Umsetzung der Prozesse
- Konsolidierung der Service und System Management-Systeme
- Technologische Umsetzung der Service Management-Anforderungen
- Laufendes Reassessment im Bezug auf die Zertifizierungsfähigkeit

Ergebnisse

- Implementierte Service Management-Prozesse
- Eine auf die Zertifizierung vorbereitete Organisation

santix, Ihr Partner für die IT- Governance

santix ist seit seiner Gründung vor über 16 Jahren ein unabhängiges, führendes Beratungs- und Lösungshaus für alle operativen, taktischen und strategischen Aspekte des IT-Managements und Reseller bekannter IT-Management-Produkthersteller.

Unser Motto „Integrating IT-Business“ beschreibt unser Selbstverständnis:

- Integration – um aus einzelnen Technologien umfassende Lösungen für Sie zu erstellen – ist unsere Aufgabe.
- IT-Business ist unser Bekenntnis zur IT als der Schlüsselfaktor für Ihr Geschäft.

Mit Geschäftsstellen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz unterstützen Sie unsere Berater von der Analyse über Konzeption und technische Umsetzung bis hin zur Produktionseinführung Ihrer Lösung. Unsere erfolgreichen Projekte bei zahlreichen namhaften Unternehmen haben die Qualität unserer Leistungen bekannt gemacht.

■ santix AG

www.santix.de
Freisinger Str. 9
D-85716 Unterschleißheim
Tel. +49 (0)89 321 506-0
Fax +49 (0)89 321 506-99

■ santix austria

www.santix.at
Weißleiten 13
A-6393 St. Ulrich a.P.
Tel.: +43 (0)5354 57057

■ santix schweiz AG

www.santix.ch
Gerechtigkeitsgasse 23
CH-8008 Zürich
Tel.: +41 (0)44 430 1900
Fax +41 (0)44 430 1904

Alle Angaben in diesem Datenblatt sind ohne Gewähr und können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden.

santix und das santix-Logo sind eingetragene Warenzeichen in Deutschland und in der Schweiz. Andere Logos und Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

© 2008 santix AG

Stand 01-08