

## ISO20000 ist Standard für IT Service Management-Prozesse

### **santix-Berater engagieren sich frühzeitig für ISO20000-Standard**

**Unterschleißheim, April 2006** – ISO20000 ist der kürzlich freigegebene internationale Standard für IT Service Management-Prozesse, eng angelehnt die „Best Practices“ von ITIL®. Damit ist erstmalig eine international breit anerkannte Zertifizierung aller IT Service Management-Prozesse in IT-Organisationen - und damit der Nachweis von höchster Qualität und Effizienz für deren Kunden - möglich. Dr. Andreas Knaus, Leiter des Geschäftsbereichs Service Management bei der santix AG, und Michael Santifaller, Vorstandsvorsitzender der santix AG, gehören zu den ersten Beratern in Europa die erfolgreich nach den international gültigen Standards für ISO20000-Consultants geprüft wurden. Damit ist santix in der Lage, Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz hinsichtlich ihrer ISO20000-Zertifizierungsstrategie kompetent zu beraten und zu unterstützen. Da die akkreditierten Zertifizierungsorganisationen im jeweiligen Land nicht selbst bei der Vorbereitung auf die Zertifizierung unterstützen und beraten dürfen, existiert die definierte Rolle des ISO20000 Consultants, die spezialisierte Unternehmensberatungen wie die santix AG wahrnehmen.

Die Feststellung der „eligibility“, d.h. die Prüfung, ob ein Unternehmen überhaupt die Voraussetzungen für die Zertifizierung erfüllt, und das „scoping“, d.h. das Festlegen des Zertifizierungsrahmens, sind die zunächst wichtigsten Aufgabenstellungen im Vorfeld eines geplanten ISO20000-Projekts. Danach erst kann mit der Analyse des Geschäftsprozessmanagements und der Service Management Prozesse begonnen werden, um die Lücken zu den Zertifizierungsanforderungen zu identifizieren. Die santix-Berater können dabei auf eine jahrelange Erfahrung in der Analyse und Einführung von IT Service Management-Prozessen, im Qualitätsmanagement und auf eine breite Kenntnis von Produkten zur Unterstützung von Service Management verweisen.

*Dieser Text umfasst ca. 1.850 Zeichen.*

**Über santix**

*Die santix AG wurde 1990 von Vorstand Michael Santifaller gegründet und ist in den Bereichen IT Service Management, Infrastructure Management und Software Development einer der führenden Unternehmensberatungen und Systemintegratoren in Zentraleuropa. Die Leistungspalette von santix umfasst die individuelle Beratung und Konzeption, den Vertrieb innovativer Partnerprodukte sowie ein breites Schulungs- und Seminarprogramm – alles abgestimmt auf die Erfordernisse großer und mittlerer Unternehmen. Partnerschaften mit führenden Technologielieferanten bilden die Grundlage für die technische Kompetenz und Servicequalität des Unternehmens, kombiniert mit einem umfassenden Angebot an eigenen und Partnerprodukten. Hauptsitz ist München-Unterschleißheim; mit mehreren Geschäftsstellen in Deutschland sowie in Zürich (Schweiz). santix arbeitet vorwiegend für nationale und internationale Großkonzerne.*

**Weitere Informationen:**

santix AG  
Michael Santifaller  
Weihenstephaner Str. 4  
D- 85716 Unterschleißheim  
Tel.: (089) 321 506-11  
Fax : (089) 321 506-99  
E-Mail : michael\_santifaller@santix.de  
Internet : <http://www.santix.de>