



Management služeb - Požadavky na systém managementu služeb

V oblasti řízení služeb ICT se již dlouhou dobu v praxi vychází z nejlepších postupů shrnutých v publikační řadě ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Publikace v rámci ITILu obsahují nejlepší zkušenosti používané ve firmách zabývajících se informačními technologiemi. Norma ISO/IEC 20000-1 je mezinárodním standardem, ve kterém jsou shrnuty základní postupy ITIL do standardizovaných kritérií, podle kterých lze úroveň služby zavádět, implementovat, udržovat a neustále zlepšovat. Norma ISO/IEC 20000-1 se používá pro nezávislé posouzení shody a certifikaci systému managementu služeb.

Přínosy certifikace systému managementu služeb podle ISO/IEC 20000-1

Pro organizace může implementace požadavků normy ISO/IEC 20000-1 a následná certifikace znamenat:

- standardizací procesů a zefektivnění činnosti při poskytování IT služeb;
- řízení IT služeb od strategie k vlastní úrovni IT služeb;
- podporu řízení životního cyklu služby;
- podstatné zvýšení kvality IT podpory a minimalizací výpadků služeb;
- rychlé přizpůsobení změnám v podnikání nebo rozdílným požadavkům zákazníků;
- získání konkurenční výhody před ostatními poskytovateli služeb;
- zefektivnění svého vlastního „core business“.

Aplikace zajištění kvality služeb IT podle ISO/IEC 20000-1 a případné následné certifikace mohou být s výhodou využívány:

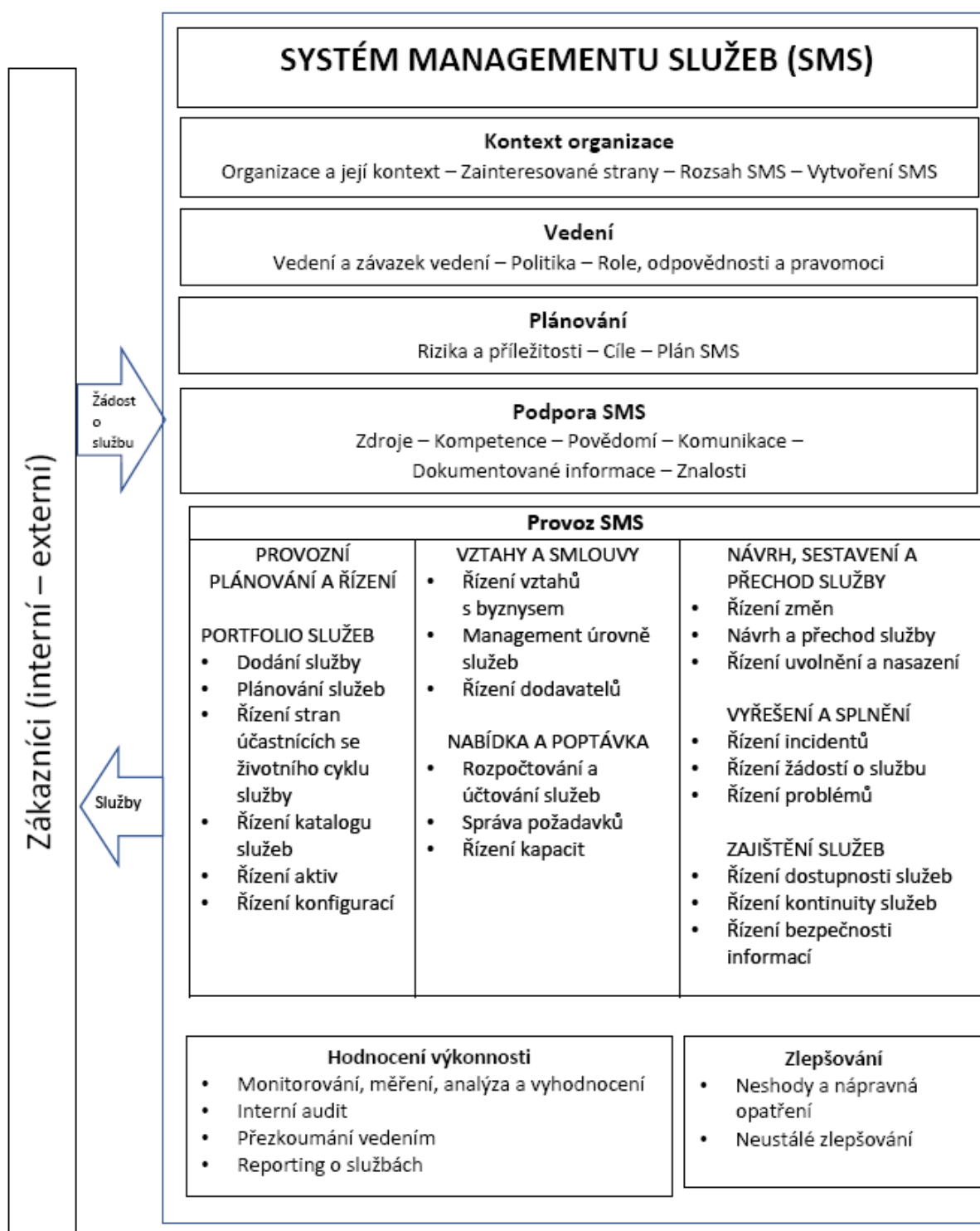
- firmami, které vstupují do výběrových řízení se svými službami;
- firmami, které chtějí efektivně řídit poskytovatele služeb v dodavatelském řetězci;
- poskytovateli služeb pro benchmarking jejich managementu služeb IT;
- jako základ ohodnocení, které může vést k formální certifikaci;
- k prokázání schopnosti poskytovat služby splňující požadavky zákazníků;
- k efektivní aplikaci procesů pro monitorování a zlepšování kvality služeb.

Vzhledem k tomu, že aplikace normy může být poměrně široká, zejména při zajišťování interních služeb v rámci velkých podniků, může expertní služba probíhat i formou více na sebe navazujících situačních auditů, které jsou pro organizaci zároveň přípravou a školením, zejména v těchto oblastech:

- identifikace procesů, podporujících kvalitní poskytování IT služeb;
- vymezení procesů služeb IT a jejich optimalizace;
- vzájemné působení procesů IT služeb;
- interní audity procesů IT služeb a jejich kontinuální zlepšování;
- benchmarking úrovně IT služeb;
- integrace managementu IT služeb v rámci managementu kvality podle ISO 9001.

Certifikace systémů podle ČSN ISO/IEC 20000-1:2019

Informační technologie – Management služeb - Požadavky na systém management služeb



Kontaktní osoby

Výkonná ředitelka a vedoucí certifikačního orgánu CQS - Ing. Jana Olšanská - jolsanska@cqs.cz

Vás může informovat o certifikačních postupech CQS, podmínkách certifikace a technických záležitostech v průběhu certifikace

Zástupce vedoucí certifikačního orgánu CQS - Ing. Lenka Adamčíková - ladamcikova@cqs.cz

Vás může informovat o certifikačních postupech CQS, administrativních a organizačních záležitostech v průběhu certifikace