



Сертификация системы согласно ISO/IEC 20000-1:2018 Информационные технологии – Менеджмент услуг



Менеджмент услуг - Требования к системе менеджмента услуг

В сфере организации ИКТ-услуг уже продолжительное время на практике используются лучшие методы, собранные в серии публикаций ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Публикации в рамках ITIL содержат наилучший опыт, используемый в фирмах, работающих в сфере информационных технологий. Стандарт ISO/IEC 20 000: часть 1 является международным стандартом, который обобщает основные методы ITIL в стандартизированные критерии, в соответствии с которыми можно планировать, внедрять, а также оценивать, сравнивать, а при необходимости и сертифицировать уровень услуг.

Польза сертификации Менеджмента услуг в соответствии со стандартом ISO/IEC 20000 - часть 1

Для организации реализация требований стандарта ISO/IEC 20000-1 и последующая сертификация может означать:

- стандартизацию процессов и повышение эффективности работы при предоставлении ИТ-услуг;
- организацию ИТ-услуг от стратегии к собственному уровню ИТ-услуг;
- минимизацию перебоев с существенным улучшением качества ИТ-поддержки и доступности ИТ-услуг;
- стандартные процессы, позволяющие быстро приспосабливать ИТ изменениям условий осуществления предпринимательской деятельности или различным требованиям клиентов;
- получения конкурентных преимуществ перед остальными поставщиками ИТ-услуг;
- повышение эффективности собственного "core business" (основного вида деятельности).

Меры по обеспечению качества ИТ-услуг в соответствии с обоими стандартами и возможная последующая сертификация могут выгодно использоваться:

- фирмами, принимающими участие в конкурсах на предоставление их услуг;
- фирмами, требующими последовательного подхода от всех поставщиков услуг в дистрибьюторской сети;
- поставщиками услуг для бенчмаркинга их менеджмента ИТ-услуг;
- в качестве основы для оценки, которая может вести к формальной сертификации;
- организацией, которой необходимо подтвердить способность предоставлять услуги, удовлетворяющие требованиям клиентов; и
- организацией, стремящейся улучшить качество услуг с помощью эффективного применения процессов мониторинга и повышения качества услуг.

Учитывая то, что область применения стандарта может быть относительно широкой, в особенности при обеспечении внутренних услуг в рамках крупных предприятий, экспертная услуга может проводиться и в форме ряда сопряжённых ситуационных аудитов, являющихся для организации одновременно и подготовкой, и обучением, в особенности в следующих сферах:

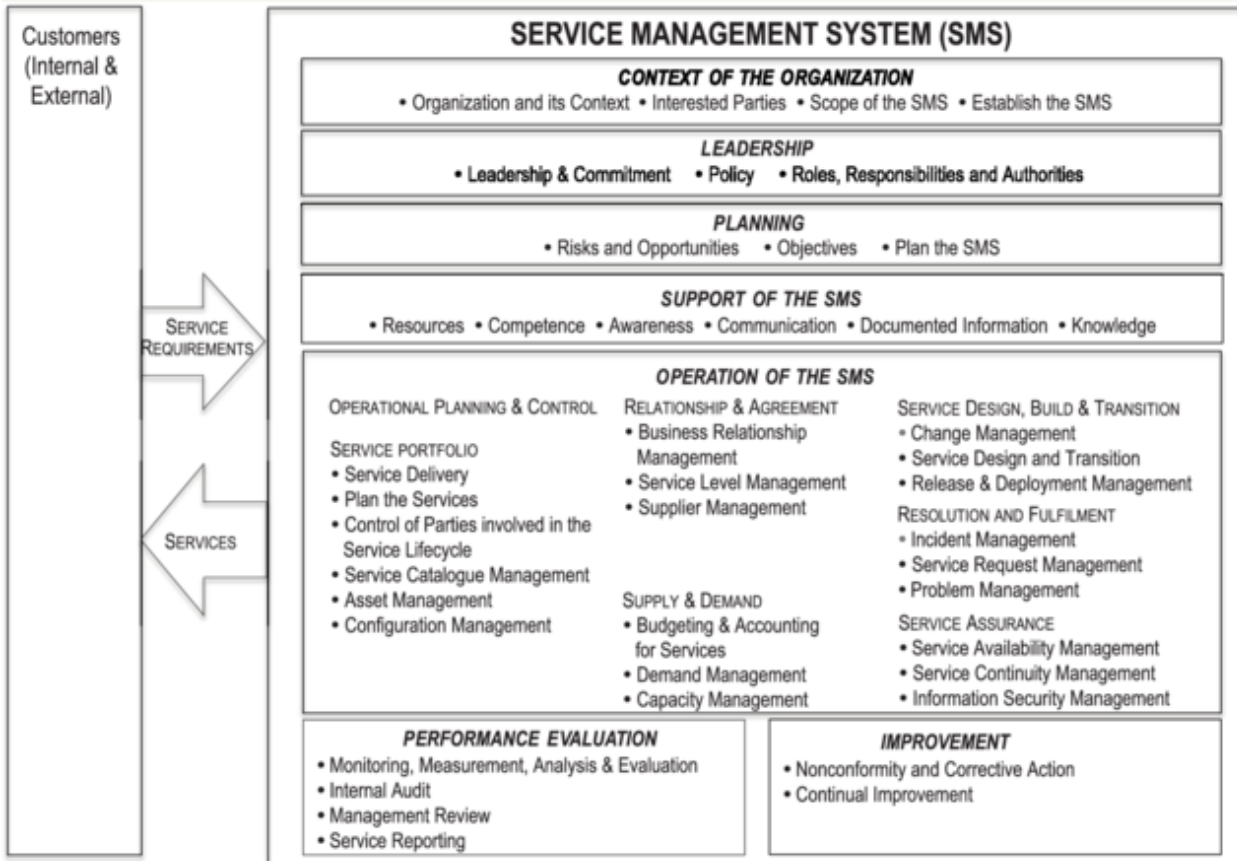
- идентификация процессов, поддерживающих качественное предоставление ИТ-услуг
- разграничение процессов обеспечения ИТ-услуг и их оптимизация
- взаимное влияние процессов обеспечения ИТ-услуг
- внутренние аудиты процессов обеспечения ИТ-услуг и их непрерывное улучшение
- бенчмаркинг уровня ИТ-услуг
- интеграция менеджмента ИТ-услуг в рамках управления качеством в соответствии со стандартом ISO 9001

Сертификация системы согласно ISO/IEC 20000-1:2018

Информационные технологии – Менеджмент услуг



СЕРТИФИКАЦИЯ СОГЛАСНО ISO/IEC 20000-1 : 2018



Контакт

CQS

Prosecká 412/74
190 00 Praha 9 - Prosek
Чешская Республика

Контактные лица

Руководитель органа по сертификации CQS

Яна Олшанска jolsanska@cqs.cz

Вас может информировать о сертификационных процедурах CQS, условиях сертификации и административных, организационных и технических аспектах в течении сертификации

Заместитель руководителя органа по сертификации CQS

Ленка Шардзикова sardzikova@cqs.cz

Вас может информировать о сертификационных процедурах CQS, условиях сертификации и технических аспектах в течении сертификации

Регистрационный номер компании (IČ):

69346305

Идентификационный номер налогоплательщика(DIČ):

CZ69346305