

ISO 20000 Certification Pre-Audit Consulting Package

HOLEN SIE SICH IHR ISO 20000-ZERTIFIKAT JETZT!

Immer mehr Einkäufer von IT-Dienstleistungen im öffentlichen und privaten Sektor fordern von den Lieferanten einen objektiven Nachweis über die Leistungsfähigkeit des Anbieters und die Qualität der zu erbringenden IT-Services. Dabei geht es nicht nur um die Leistungsqualität an sich, sondern auch um die Nachhaltigkeit der Bereitstellung.

Einen Nachweis dafür liefert das Zertifikat nach ISO 20000. Im Markt zwischen der fortschreitenden Konsolidierung bei den IT-Providern, neuen global agierenden Anbietern wie Google oder Amazon und der technologischen und prozessualen Vereinfachung von Outsourcing durch Cloud Computing wird eine Zertifizierung als herausragendes Wettbewerbsmerkmal für IT-Lieferanten immer wichtiger. Und wirklich: Von den rund 50 bereits ISO 20000-zertifizierten Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz sind fast zwei Drittel IT-Lieferanten.

Die Vorteile sind eindeutig:

- Das Zertifikat stellt ein Alleinstellungsmerkmal dar und positioniert Ihr Unternehmen und Ihr Angebot positiv im Markt.
- Als Qualitätsmaßstab bestätigt und sichert die regelmäßige Auditierung Ihre Investitionen in Effizienzsteigerung durch IT-Service-Management nachhaltig.

Für IT-Provider ist es deshalb nicht mehr nur Kür, sondern Pflicht, sich jetzt die eigene Service-Management-Prozessqualität nach objektiven Kriterien bestätigen zu lassen.

ETABLIERTES ODER AUDITIERTES SERVICE-MANAGEMENT?

Sie sind überzeugt, dass Ihr IT-Service-Management schon reif ist, insbesondere für ISO 20000? Davon gehen wir bei diesem Consulting Package aus.

Es gibt allerdings einen Unterschied zwischen einem – meist gemäß ITIL – etablierten IT-Service-Management und einem für ein ISO 20000-Audit vorbereitetes IT-Service-Management:

- Zum einen gibt es die unterschiedlichen, vom ISO 20000-Standard geforderten Dokumente, die gesammelt und dem Auditor zur Prüfung vorgelegt werden müssen. Mit diesen Dokumenten müssen Sie nachweisen, dass Ihr Service-Management die Kriterien der ISO 20000 erfüllen.
- Zum anderen müssen Sie nachweisen, dass Sie Ihre Service-Management-Prozesse auch „leben“. Ein Dokument, das z.B. Ihren Störungsbearbeitungsprozess beschreibt, belegt lediglich Ihre Intention, danach vorzugehen. Für den Auditor muss sichtbar werden, dass der Prozess regelmäßig geprüft wird, dass Verbesserungen identifiziert, bewertet und umgesetzt werden und insbesondere die rollenspezifische Qualifikation von Prozessbeteiligten kontinuierlich auf Niveau gehalten wird. Der Auditor wird Ihr Managementsystem zur Sicherstellung Ihres IT-Service-Managements dahingehend sehr genau prüfen.

Der wesentliche Schritt in Richtung Auditierbarkeit nach ISO 20000 manifestiert sich also in der Etablierung eines bzw. Optimierung des IT-Service-Managementsystems.

Auf einen Blick

Die Leistungen

- Prüfung der Zertifizierungsvoraussetzungen
- Sicherstellung der Auditierbarkeit durch angemessenes Managementsystem
- Toolgestützte, systematische Sammlung und Verifizierung der notwendigen Artefakte für das Audit
- Gesamtpaket zum Preis von € 20.000,- EUR

Die Berater

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

Die Firma

- Über zwei Jahrzehnte Erfahrung im IT Infrastructure und Service-Management
- Umfangreiches Portfolio mit Produkten namhafter Hersteller

DAS SANTIX ISO 20000 PRE-AUDIT CONSULTING PACKAGE

Mit dem santix ISO 20000 Pre-Audit Consulting Package macht santix Sie „Ready for Audit“ und stellt sicher, dass das Audit effizient durchgeführt werden kann, dass Sie das ISO 20000-Zertifikat schnell erhalten und es auch langfristig behalten.

Die Leistungen des Pakets umfassen im Einzelnen:

- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Workshops zur Prüfung der von Ihrem Unternehmen bereits vorgenommenen Vorbereitungen, z.B. die Ergebnisse des ISO 20000-Scopings
- Unterstützung bei der Zusammenstellung und Verifikation bzw. Vor-Auditierung aller relevanten Dokumente und Nachweise
- Coaching bei der evtl. notwendigen Aufbereitung fehlender oder unvollständiger Artefakte
- Koordination des ISO 20000-Audits mit der Prüfstelle (TÜV Süd)

santix bietet diese Leistungen in einem einfachen Gesamtpaket zum Preis von € 20.000,- an. Hinzu kommen lediglich die vom TÜV Süd erhobenen Zertifizierunggebühren, wenn der Audit durchgeführt wird.

PROZESSUNTERSTÜTZUNG MIT TOOLS UND SCHULUNG

Die santix-Berater setzen im Rahmen des Projekts das Certification Center von QtoBe® ein, um Aufgaben und Dokumente im Rahmen des Pre-Audits Workflow-unterstützt zu steuern bzw. formal zu verwalten. Der Kunde hat die Option, das Produkt nach Projektabschluss bei Erwerb einer Lizenz weiter zu nutzen, um auch zukünftige Re-Audits effizient abzuwickeln. santix bietet Ihnen darüber hinaus aus einer Hand ein maßgeschneidertes ISO 20000-Portfolio an:

- eine breite Palette an IT-Service-Management-Tools verschiedener Hersteller, um damit automatisch die in der ISO 20000-Auditierung geforderten Records und KPIs zu erzeugen

- ISO 20000-Schulungen zur Vorbereitung der Zertifizierung und zum Nachweis der geforderten Mitarbeiterqualifizierung

IHR ISO 20000-ZERTIFIKAT MIT SANTIX: SCHNELL UND SICHER

Das sind Ihre Vorteile der Zusammenarbeit mit santix:

- Mit dem TÜV Süd als Partner hat santix ein anerkanntes Auditierungsunternehmen an ihrer Seite. Sie profitieren von der engen Zusammenarbeit der beiden Partner.
- Zertifizierte ISO 20000-Consultants und Auditoren der santix wissen aus Erfahrung, welche Artefakte für das Audit relevant sind und worauf inhaltlich geachtet werden muss.
- Mit ihrer Erfahrung, einer strukturierten Vorgehensweise und mit dem Einsatz adäquater Technologie stellen die santix-Berater sicher, dass Ihr Managementsystem für ISO 20000 effizient etabliert wird und Sie Ihr ISO 20000-Zertifikat zügig erhalten und behalten.

SANTIX, IHR PARTNER FÜR DAS IT-SERVICE-MANAGEMENT

santix ist seit ihrer Gründung vor zwei Jahrzehnten 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 unsere Leistung umfassend:

- Integration ist unserer Aufgabe – um aus einzelnen Technologien Lösungen für Sie zu erstellen.
- IT-Business ist unser Bekenntnis zur IT als dem 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 sprechen für sich.

■ 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
Dufourstr. 101
CH-8034 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.

© 2010 santix AG

Stand 04-10