

# TÜV NORD CERT – Zertifizierung eines IT-Service-Managementsystems nach ISO/IEC 20000-1



Leistungsfähige, hochwertige und verfügbare IT-Service-Managementprozesse spielen eine wichtige Rolle bei der Unterstützung von Geschäftsabläufen in Unternehmen und Organisationen: Sie ermöglichen bessere Lenkung und Kontrolle, steigern die Effizienz und bieten Chancen zur kontinuierlichen Verbesserung.

Außerdem gehört ein reibungsloses IT-Service-Management zu den wesentlichen Kriterien für Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit und trägt maßgeblich zur Erschließung neuer Kundengruppen und Märkte bei. Umso wichtiger ist es, Fehlern und Ausfällen beim IT-Service-Management vorzubeugen: Eine Zertifizierung nach ISO/IEC 20000-1 trägt zur Systematisierung der IT bei und hilft, deren Qualität zu erhöhen.

## Zielgruppen für die Zertifizierung

Die Zertifizierung richtet sich an alle Unternehmen und Organisationen, die als interne oder externe Dienstleister für IT-Services die IT-Service-Managementprozesse zur Durchführung ihrer Geschäftsabläufe benötigen. Dazu zählen unter anderem User-Helpdesks, Rechenzentren und IT-Service-Center.

## Vorteile der Zertifizierung

Die Zertifizierung lässt sich nutzen, um

- für Geschäftsprozesse die erforderlichen IT-Services zu definieren
- einen konsistenten Ansatz für alle IT-Service-Provider innerhalb der Lieferkette zu fordern
- Benchmarks im IT-Service-Management zu setzen
- die Basis für ein unabhängiges Assessment zu schaffen
- die Fähigkeit zur Erbringung kundenspezifischer IT-Services nachzuweisen
- IT-Services durch konsequente Anwendung und Monitoring der Prozesse zu verbessern

Eine Zertifizierung durch TÜV NORD CERT erhöht die Sensibilität für effizientes IT-Service-Management; mögliche Schwächen lassen sich so einfacher identifizieren und beheben. Durch den Nachweis der Best Practice steigt das Vertrauen interner und externer Kunden. Im Ergebnis sorgt die Verbesserung von Prozessen für Zuverlässigkeit und Kosteneffizienz bei der Erbringung von IT-Services. Für den kontinuierlichen Schutz von Informationen empfiehlt sich zusätzlich eine Zertifizierung nach ISO/IEC 27001 für Informationssicherheits-Managementsysteme.



### Voraussetzungen für eine Zertifizierung

Die Norm orientiert sich am Best-Practice-Ansatz von ITIL® und fordert die systematische Integration verschiedener Service-Managementprozesse in das Managementsystem; dazu zählen Service-Delivery-, Control-, Resolution- und Relationship-Prozesse.

### Unser Know-how für Ihren Erfolg

TÜV NORD CERT ist ein anerkannter und zuverlässiger Partner für Prüf- und Zertifizierungsdienstleistungen. Unsere Sachverständigen und Auditoren verfügen über fundiertes Wissen und haben grundsätzlich eine Festanstellung bei TÜV NORD. Hierdurch sind Unabhängigkeit und Neutralität sowie Kontinuität bei der Betreuung unserer Kunden gewährleistet. Der Vorteil für Sie liegt auf der Hand: Unsere Auditoren begleiten und unterstützen die Entwicklung Ihres Unternehmens und geben Ihnen ein objektives Feedback.

### Der Weg zum Zertifikat



### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann senden Sie uns diese Antwort per Fax zu.  
Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen.

Ja, ich interessiere mich für die Zertifizierung von IT-Service-Management nach ISO/IEC 20000-1.  
Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf.

### Absender (bitte in Blockschrift)

Unternehmen .....

PLZ/Ort .....

Frau/Herr .....

Telefon .....

Position .....

Telefax .....

Straße .....

E-Mail .....

TÜV NORD CERT GmbH

Tel.: 0800 245-7457 (kostenlose Service-Hotline)

Fax: 0511 986-2899 1900

info.tncert@tuev-nord.de

Weitere Informationen und eine Übersicht aller Standorte finden Sie unter [www.tuev-nord-cert.de](http://www.tuev-nord-cert.de)