

La Norma ISO/IEC 20000-1:2011

La certificazione ISO/IEC 20000 consente di rendere il sistema di gestione dei servizi IT conforme ad uno standard di eccellenza. La certificazione rappresenta una dimostrazione tangibile di erogazione di servizi IT di qualità, per la piena soddisfazione delle aspettative dei clienti.



Obiettivo

L'ISO/IEC 20000 definisce i requisiti che un service provider deve avere per fornire servizi IT di alto livello di qualità. La certificazione attesta la conformità del fornitore di servizi ai requisiti richiesti dalla norma.

Metodologia

La certificazione ISO/IEC 20000 diviene un fattore distintivo e di successo nel mondo dei servizi IT. La definizione all'interno dei contratti di servizio di Service Level Agreement (SLA) misurabili e soggetti a riesame costituisce il passo principale verso un'adeguata relazione con il cliente/utente. La ISO/IEC 20000 rende questo elemento il cardine attraverso il quale gestire operativamente l'IT, definendo inoltre i requisiti per lo sviluppo ed il rilascio dei servizi, per la gestione di "change", di incidenti, del reporting e della sicurezza delle informazioni. La ISO/IEC 20000 costituisce inoltre un valido strumento per il *reengineering* dei processi di business e per l'ottimizzazione degli aspetti di gestione dei servizi per l'IT.

I vantaggi della Certificazione ISO/IEC 20000-1:2011

La Certificazione ISO 20000 è un supporto per le aziende che intendono rendere maggiormente lineari i propri processi IT, aumentare l'efficacia ed assicurare elevata qualità ai servizi forniti internamente e/o esternamente. Certificare il proprio Sistema di Gestione dei Servizi IT attraverso la ISO 20000 significa inoltre concretizzare l'impegno dell'Azienda verso servizi informatici e infrastrutture affidabili; in aggiunta alla soddisfazione degli Utenti e al miglioramento delle performance, lo standard aiuta a perseguire ulteriori obiettivi come: la riduzione dei costi attraverso un miglioramento della produttività e il consolidamento delle comunicazioni tra le aree di business e i servizi IT.