

**ISO/IEC 20000 Zarządzanie Usługami IT**

## Zarządzanie Usługami IT

Zbuduj z nami system

<p><b>Opis</b></p> <p>Zarządzanie usługami IT i ich skuteczne świadczenie ma kluczowe znaczenie dla klientów firmy. Panuje opinia, że usługi IT nie zawsze są skorelowane z potrzebami biznesowymi i wymaganiami klientów. Istotne znaczenie ma fakt, czy usługi są świadczone na rzecz wewnętrznych klientów firmy, czy też są podzlecane zewnętrznemu usługodawcy. Jednym ze sposobów udowodnienia, że firma spełnia potrzeby biznesowe, jest wdrożenie Systemu Zarządzania Usługami IT (ITSMS) bazującym na wymaganiach ISO/IEC 20000. Certyfikacja zgodności z międzynarodową normą umożliwia niezależne zademonstrowanie, że świadczone przez firmy usługi są zgodne z najlepszymi praktykami.</p>	<p>Norma ISO/IEC 20000 zastąpiła rozpoznawaną na całym świecie brytyjską normę BS 15000, na której podstawie została opracowana. Dostępna norma składa się z dwóch części: podlegającej auditowi specyfikacji oraz kodeksu praktyki zawodowej.</p> <p>Norma ISO/IEC 20000 jest w pełni kompatybilna z Biblioteką ITIL (IT Infrastructure Library), stanowiącą ramy dla wytycznych obejmujących najlepsze praktyki dla procesów ITSM. Podstawowa różnica polega na tym, że ITIL jest niemierzalna i może być wdrożona w zróżnicowany sposób.</p>	<p>Norma ISO/IEC 20000 umożliwia wdrożenie systemu zarządzania oraz przeprowadzenie auditu i certyfikacji na podstawie zbioru wymagań międzynarodowych.</p> <p><b>Do kogo skierowana jest ta usługa?</b></p> <p>Norma ISO/IEC 20000 ma zastosowanie we wszelkich organizacjach, w których świadczone są usługi IT - niezależnie od ich wielkości, branży czy części świata, w której się znajdują. Norma ma zastosowanie zarówno do wewnętrznych, jak i zewnętrznych usługodawców, takich jak: departamenty IT czy wewnętrzni usługodawcy IT. Norma wywiera pozytywny wpływ na niektóre z wiodących branż uzależnionych od usług IT, takie jak: Outsourcing Procesów Biznesowych, Telekomunikacja, Finanse czy sektory publiczne.</p>
---	---	---

## Charakterystyka

Norma ISO/IEC 20000 składa się z następujących rozdziałów:

- Wymagania dotyczące Systemu Zarządzania
- Planowanie i Wdrożenie Zarządzania Usługami
- Planowanie i Wdrożenie Nowych lub Zmienionych Usług
- Procesy Świadczenia Usług
- Procesy Budowy Relacji
- Procesy Kontroli
- Procesy Uruchamiania

Określają one wymogi dla organizacji w zakresie świadczenia usług IT jakości oczekiwanej przez klientów:

## Korzyści

Norma służy zademonstrowaniu właściwych środków kontroli i procedur, służących konsekwentnemu świadczeniu oszczędnych kosztowo usług IT wysokiej jakości.

Usługodawcy IT zaczynają lepiej reagować, proponując usługi ukierunkowane raczej na aspekty biznesowe niż technologiczne.

Zewnętrzni usługodawcy mogą wykorzystać certyfikację jako wyróżnik i dzięki temu zdobywać nowe kontrakty, bowiem zgodność z tą normą w coraz większym stopniu jest wymagana w prowadzeniu działalności.

Firma zyskuje możliwość skutecznego wyboru i zarządzania zewnętrznymi usługodawcami.

Większe możliwości poprawy wydajności, niezawodności i spójności świadczonych przez firmę usług IT wywiera pozytywny wpływ na koszty i poziom obsługi.

## Jak możemy Państwu pomóc?

### Audit i certyfikacja

Zgodność z ISO/IEC 20000 zostaje osiągnięta poprzez realizację formalnego procesu certyfikacji podlegającego niezależnej weryfikacji. Posiadamy rejestrację itSMF (IT Service Management Forum) na prowadzenie programu certyfikacji itSMF ISO/IEC 20000. Nasza działalność auditorska jest ceniona na całym świecie jako usługa zapewniająca wartość dodaną. Nasi audytorzy są wysoko wykwalifikowanymi ekspertami zatrudnionymi na pełen etat, posiadającymi doświadczenie i szeroką wiedzę w dziedzinie IT.

### Szkolenia

Zapewniamy szeroki zakres szkoleń z tematyki ISO/IEC 20000 oraz zarządzania usługami IT. Szkolenia mogą być realizowane w Państwa organizacji lub w specjalistycznych ośrodkach szkoleniowych. Oferujemy szkolenia: począwszy od jednodniowych kursów wstępnych, obejmujących podstawowe wymagania normy, po szkolenia wdrożeniowe i auditorskie. Najnowsze informacje na temat szkoleń można uzyskać pod adresem: [bsigroup.pl/Szkolenia](http://bsigroup.pl/Szkolenia)

### Normy i publikacje

Oferujemy szeroki zakres dokumentów, publikacji i oprogramowania, które będzie Państwu pomocne zarówno podczas certyfikacji, jak i w codziennym doskonaleniu organizacji. Niektóre z tych produktów można zakupić bezpośrednio w naszym sklepie BSI: [shop.bsigroup.com](http://shop.bsigroup.com)

### Następne kroki

Po zapoznaniu się z Państwa potrzebami zapewnimy takie usługi, które w możliwie najlepszy sposób spełnią Państwa wymagania. Klientom pragnącym sprawdzić na jakim są etapie rozwoju systemu oferujemy możliwość przeprowadzenia Analizy Luk (Gap Analysis) w odniesieniu do systemu ISO/IEC 20000. Analiza luk pomoże organizacji zweryfikować jak i dostosować posiadane procesy oraz systemy zarządzania w ramach przygotowań do certyfikacji. Pozwoli na zrozumienie ich efektywności w kontekście wymogów normy.

## Świadczone usługi

- Standardy i publikacje
- Szkolenia otwarte i dedykowane
  - uświadamiają
  - wspomagają wdrożenie
  - wspierają Kadrę Zarządzającą
  - podnoszą kwalifikacje auditorów
- Analiza luk (Gap Analysis)
- Audyty i certyfikacja
- Aplikacja usprawnienia działalności – Entropy™ Software
- Rozwiązania dla łańcucha dostaw
- Informacje i wytyczne
- Dedykowane spotkania branżowe

Więcej danych i najnowsze informacje na temat świadczonych przez BSI usług w zakresie Systemu Zarządzania Usługami IT można uzyskać pod adresem: [www.bsigroup.pl](http://www.bsigroup.pl)



Po przeprowadzeniu audytu i certyfikacji otrzymanie Państwo prawo do zamieszczania znaku rejestracji BSI na materiałach biurowych, pismach i pojazdach służbowych.

BSI Group Polska Sp. z o.o.  
ul. Królewska 16  
00-103 Warszawa  
T: +48 22 330 6180  
F: +48 22 330 6181  
E: [infopoland@bsigroup.com](mailto:infopoland@bsigroup.com)  
[www.bsigroup.pl](http://www.bsigroup.pl)