

CERTIFICAZIONE ISO 20000:2011

Qualità dei Servizi IT



DESTINATARI

Lo standard interessa tutte le organizzazioni che forniscono servizi ICT - sia quelle dotate di una divisione di information technology interna, sia che l'abbiano in outsourcing, senza distinzione rispetto ai servizi offerti.

Gli ambiti interessati dallo standard ISO 20000 spaziano dalla gestione della continuità del servizio, alla gestione dei cambiamenti, al ripristino dei servizi a seguito di incidenti, imprevisti e criticità fino alla gestione delle relazioni esterne con clienti e fornitori.

IL CONTESTO

In ogni Organizzazione le prestazioni di servizi sono legate in maniera sempre più inscindibile ai sistemi informativi e la modalità di gestione dei servizi IT assume, in seno alle aziende, un valore sempre più rilevante. L'adozione di un sistema di gestione di tali servizi conforme alle specifiche

ISO 20000 costituisce un presupposto, fondamentale e riconosciuto, per una strutturazione dei processi aziendali orientata al cliente e mirata agli scopi da raggiungere, nonché una garanzia di affidabilità quanto alle prestazioni fornite.

IL SERVIZIO

Il servizio di certificazione ISO 20000 consente alle organizzazioni di poter effettuare dei benchmark sulla propria capacità di erogazione dei servizi, sulla misura dei propri livelli di servizio e sulla valutazione delle performance.

Attraverso il modello offerto dal Sistema di Gestione dei Processi ICT, l'organizzazione definisce e delinea quali azioni porre in essere al fine di fornire servizi e supporto IT ad elevato livello di qualità ai propri clienti, sia che essi siano interni all'organizzazione stessa che esterni.

VANTAGGI

Lo standard ISO 20000 offre uno strumento per migliorare progressivamente l'organizzazione dei Servizi ICT per consentire il loro allineamento alle esigenze dell'Azienda e dei Clienti, mediante un costante presidio della qualità dei Servizi offerti favorendo una gestione proattiva dei rischi potenziali.

Questo porta al perseguimento di importanti obiettivi quali:

- il contenimento del costo a medio-lungo termine della fornitura dei Servizi;
- l'allineamento dei servizi di IT con le strategie del Business;
- la realizzazione di un sistema di "benchmark" per la comparazione delle "best practices";
- la creazione di servizi costanti ed efficienti per aumentare il vantaggio competitivo.

ITER DI CERTIFICAZIONE

L'iter di Certificazione prevede:

- la richiesta di offerta;
- l'accettazione dell'offerta;
- lo svolgimento di un audit di prevalutazione (facoltativo);
- lo svolgimento di un audit di Certificazione (suddiviso in due stage);
- la gestione di eventuali carenze;
- la delibera di certificazione da parte della Commissione Tecnica Certiquality;
- verifiche di mantenimento.

DOCUMENTAZIONE DI APPROFONDIMENTO E FORMAZIONE

Certiquality integra le attività in campo con un programma di corsi di formazione a catalogo e in aula.

