



Zertifizierung von IT-Service Qualität „TÜV Approved IT-Service Quality“

Mittlerweile steht bei Unternehmen nicht mehr allein die Leistungserweiterung im Vordergrund der Services, sondern der Fokus liegt inzwischen auf deren Qualitätsverbesserung. Um am Markt bestehen zu können, müssen sich Unternehmen mit ihren Angeboten vom Wettbewerb positiv hervorheben und nicht nur unterscheiden.

Weil der Unternehmenserfolg am Markt zunehmend von einer reibungslos funktionierenden IT abhängt, steigen auch die Qualitätsansprüche an die IT-Services und das IT-Service Management kontinuierlich. Sie müssen für eine hohe Verfügbarkeit besonders in den marktnahen Geschäftsprozessen und der Serviceerbringung sorgen und im Fall einer Störung schnelle Lösungen durch das Incident Management gewährleisten, sodass Störungen gar nicht erst zum Problem werden können.

Bisher gab es nur aufwendige Methoden, die Qualität der IT-Services für die Geschäftsprozesse und zu erbringenden Services klar darzustellen und zu bewerten. Aus diesem Grund hat die TÜV TRUST IT ein handhabbares Zertifizierungsverfahren für den Nachweis der Qualität in den IT-Services und dem zugrundeliegenden IT-Service Management entwickelt, die Zertifizierung „TÜV Approved IT-Service Quality“. Dabei können alle oder auch nur einzelne Services der Zertifizierung unterzogen werden.

Vorgehensweise

Das TÜV-Zertifikat konzentriert sich auf eine Lebenszyklusphase, die aus der Erfahrung heraus den IT-Organisationen die größten Probleme bereitet: die Serviceerbringung. Dabei stehen die IT-Service Management-Prozesse im Fokus, die für eine anforderungsgerechte Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung eines Services im laufenden Betrieb notwendig sind. In der Entwicklung des TÜV-Prüfsiegels wurden alle IT-Service Management-Prozesse des Gesamtprozessmodells analog zu ITIL® und der Norm ISO/IEC 20000 analysiert, die für den täglichen Service-Betrieb relevanten Aspekte aus den Prozessen herausgelöst und in einer konkreten Qualitätsnorm konsolidiert. Die „TÜV Approved IT-Service Quality“ prüft nicht ausschließlich die dokumentierten Prozess- und Rollenbeschreibungen nach den SOLLanforderungen, sondern stellt gleichzeitig sicher, dass die gewünschten Praktiken permanent umgesetzt werden. Dabei besteht eine Beschränkung auf diejenigen Verfahrensweisen, die den Betriebsverantwortlichen im IT-Service helfen, die erforderliche Verfügbarkeit und Stabilität sicherzustellen. Insofern beinhaltet die

Zertifizierung alle grundlegenden Aspekte der ISO/IEC 20000, inklusive der relevanten Risiken und Verbesserungspotenziale, ist jedoch wesentlich kompakter angelegt.

Die TÜV TRUST IT hat für die Bewertung der IT-Service Qualität einen Fragenkatalog mit sechs Themenfeldern entwickelt, der den elementaren Bestandteil der Zertifizierung darstellt:

- Managen der Anfragen, Störungen und Probleme
- Managen der Veränderung
- Managen der Verfügbarkeit und Kapazität
- Managen der Konfiguration und Dokumentation
- Managen der Verträge und der Kosten
- Managen des Risikos und der Konformität

Bei positivem Ergebnis der Prüfung wird ein Zertifikat mit Prüfsiegel ausgestellt, das die Qualität der IT-Services für den betrachteten Service dokumentiert. Dieses Zertifikat besitzt eine Gültigkeit von drei Jahren. Sie erhalten zwei DIN A3 Zer-



TRUST IT

TÜV AUSTRIA Group



Zertifizierung

tifikatsausdrucke in hoch auflösender Farbe (1x mit Rahmen) mit Ihrem Unternehmenslogo und optional eine Pressemitteilung durch die TÜV TRUST IT sowie die Onlinestellung des Zertifikats auf der Webseite der TÜV TRUST IT.



Musterprüfsiegel

Zur Aufrechterhaltung der Gültigkeit des Zertifikats sind jährliche Überwachungsaudits erforderlich. Nach Ablauf des dritten Jahres muss eine Re-Zertifizierung durchgeführt werden.

Ihr Nutzen

- Nachweis des Qualitätsniveaus Ihrer Serviceerbringung gegenüber Ihren Kunden und Geschäftspartnern
- Umfassender Prüfbericht mit Herausstellung von Optimierungsmaßnahmen
- Wirksamer Wettbewerbsvorteil und Förderung der Neukundengewinnung
- Onlinestellung des Zertifikats auf der Webseite der TÜV TRUST IT
- TÜV-Siegel zur Nutzung für Ihr Marketing

TÜV TRUST IT GmbH
Unternehmensgruppe TÜV AUSTRIA

Waltherstraße 49–51
D-51069 Köln
Tel.: +49 (0)221 969789 - 0
Fax: +49 (0)221 969789 -12

TÜV TRUST IT
TÜV AUSTRIA GmbH

TÜV AUSTRIA-Platz 1
A-2345 Brunn am Gebirge
Tel.: +43 (0) 5 0454 - 1000
Fax: +43 (0) 5 0454 - 76245



info@tuv-austria.com
www.it-tuv.com