

Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi

ISO 20000



ISO 20000 BTHYS Kimleri ilgilendirir?

ISO 20000, dünyanın hangi bölgesinden veya hangi sektörden olursa olsun BT hizmetlerine dayanan büyük küçük tüm kuruluşlar için geçerlidir.

Bu standart özellikle BT bölümleri gibi iç BT hizmeti sağlayıcıları ve BT taşeron kurumları gibi dış BT hizmeti sağlayıcıları için uygundur.



ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Standard serisi 2 standarttan oluşmaktadır. Belgelendirme ISO 20000-1 standardına göre yapılmakta olup ISO 20000-2 Standardı kılavuz standarttır.

ISO 20000 Ticaret Bakanlığı'nca geliştirilen ITIL (IT Infrastructure Library - Bilgi Teknolojileri Altyapı Kütüphanesi)'da tanımlanan süreç yaklaşımıyla bağlantılı ve bu yaklaşıma tamamlayıcıdır.

ISO 20000-1 standardın biçimsel özelliklerdir ve müşterilere sunulan hizmetlerde kabul edilebilir

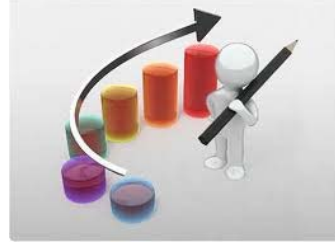


kalite seviyesine ulaşmak için organizasyonlara gereken şartları belirler.

ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Standardı Bir Bilişim teknoloji firması operasyonlarını nasıl yönetir ve nasıl hizmet verir bununla alakalı bir standarttır.

ISO 20000 Belgesi alacak bilişim teknoloji firmaları bu belgeyi alabilmesi için mutlaka servis sonrası hizmetlerinin olması gerekir.

Aslında ISO 20000 Standardı 6-7 Standardın bir araya getirilerek Bilişim firmalarının faaliyetlerini ve kurumsal yapısını oluşturmak için hazırlanmış bir standarttır.



ISO 20000 belgesi özel olarak Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi için hazırlanmış ve dünya çapında kullanılmaya başlanan ilk standarttır.

ISO 20000 belgesi müşterilere daha etkin hizmet verilmesinin sağlanması için entegre edilmiş bir yönetim süreci seti tarifidir.

ISO 20000 Faydaları

- IT yeteneklerinin net olarak görülebilmesi
- BT yönetim ve işletim maliyetlerinin düşürülmesi
- Gereksiz işlerin elimine edilmesi
- BT hizmetlerinin erişilebilirliğinin artırılması
- BT'nin müşteri ve iş kolları ile arasındaki iletişimin iyileştirilmesi, beklentilerin yönetilmesi
- İşlerin/problemlerin tekrar tekrar ele alınmasını engellenmesi
- Artan hizmet kalitesi ve daha güvenilir kurumsal destek
- Müşteri, son kullanıcı ve iş ihtiyaçlarını karşılayan hizmetlerin sunulmasının garanti altına alınması
- Etkin kaynak yönetimi ve kaynakların verimli kullanımı
- BT ekiplerinin memnuniyetinin artması
- Var olan hizmetler hakkında daha net bir bilgi

Bva Belgelendirme olarak, ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sisteminizi denetçilerimizin denetiminden belgelendirmekteyiz.



Bva Belgelendirme ve Dış Ticaret Ltd. Şti.

Gayrettepe Mah. Yıldız Posta Cad. Akın Sitesi 1. Blok No:6 Kat:4 D:9 Beşiktaş 34349 - İstanbul - TÜRKİYE
Tel +90-212-347 0865 (pbx) 0Web: www.bva.tc e-mail: info@bva.tc