

Gestion de Services Informatiques ISO/CEI 20000



L'informatique au cœur des organisations

Aujourd'hui, l'informatique est un outil essentiel et non négligeable au sein d'une entreprise quelle que soit sa taille. Le bon fonctionnement du système informatique s'avère primordial au vu des budgets consacrés à cette industrie. De ce fait, la certification ISO/CEI 20000 a été mise en place principalement dans le but d'aider les prestataires à améliorer leur qualité de service.

Définition et objectif de la certification ISO/CEI 20000

L'ISO/CEI 20000 se décompose en deux parties : l'ISO/CEI 20000-1:2005 et l'ISO/CEI 20000-2:2005 : ces deux normes sont réunies pour permettre de définir et planifier la gestion des services informatiques en s'appuyant sur les principes du cycle de Deming (PCDA).

Ce sont 13 processus issus du référentiel ITIL qui vont former cet outil de gestion des services pour encore plus de performances.

Au niveau de l'accessibilité, la norme ISO/CEI 20000 s'adresse aussi bien aux fournisseurs internes de services informatiques qu'aux fournisseurs externes ou encore aux consultants et auditeurs (partie 2 de la norme).

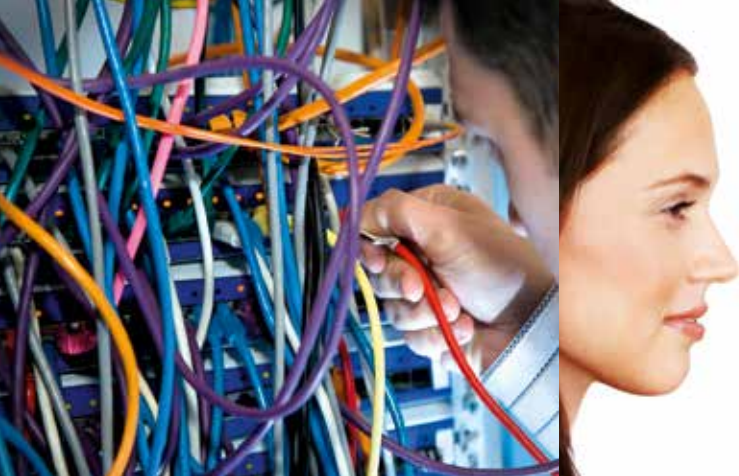
La réussite de la mise en place de la norme ISO/CEI 20000 nécessite : l'engagement de la direction de l'organisation face à la mise en place de cette norme, la fourniture d'informations et enfin la définition des différentes fonctions des acteurs du service informatique.

L'offre DEKRA

Un système de management tel que l'ISO/CEI 20000 certifié par DEKRA Certification vous garantira des pratiques de travail homogènes :

- > Amélioration de la qualité de service
- > Hausse de la satisfaction client
- > Un système informatique performant
- > Valorisation de votre entreprise sur le marché

Grâce à l'expertise de notre équipe, nous vous fournissons un service adapté à vos besoins et nous vous apportons une solution ciblée, objective et impartiale.



Aucun doute.

Définir des règles du jeu équitables >>



Les étapes pour une certification réussie

- 1 Réunion d'informations
 - > Questions ouvertes
 - > Accord pour les prochaines étapes
 - > Réunion de préparation ou pré-audit (en option)
- 2 Revue documentaire et audit sur site
 - > Niveau de préparation
 - > Description du système de management
 - > Niveau de satisfaction client
 - > Application des procédures dans le fonctionnement
- 3 Rapport d'audit comprenant :
 - > Résultats de votre évaluation
 - > Dans le cas de non-conformités, suggestion de pistes d'amélioration et ré-évaluation si nécessaire
- 4 Certification et DEKRA Certification
 - > Présentation du certificat après obtention de la certification
 - > Une certification valable 3ans

Surveillance annuelle

DEKRA Certification

Dynamique. Déterminé. Visionnaire.

Que vous souhaitiez certifier votre système de management, garantir la sécurité de vos produits, ou valider la compétence de votre personnel, DEKRA Certification est votre partenaire. Avec plus de 1.000 spécialistes à travers le monde, DEKRA Certification vous offre une large gamme de services dans les domaines de la qualité et de la performance, de la santé et de la sécurité au travail à la responsabilité sociétale et environnementale.

30.000 entreprises dans plus de 50 pays ont déjà fait appel à DEKRA Certification pour leurs certifications, tests, inspections, afin d'atteindre leurs objectifs rapidement.

Que pouvons-nous faire pour vous ?

DEKRA Certification S.A.S

5 Avenue Garlande - 92220 Bagneux - France

Tél.: +33 (0)1 41 17 11 26 - Fax : +33 (0)1 41 17 11 29

dcs.fr@dekra.com

www.dekra-certification.fr

Plus de services

Grâce à de plus de 40 accréditations internationales et agréments, DEKRA Certification peut vous certifier selon d'autres référentiels : ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001... .

Nous vous proposons également la possibilité de réaliser des audits combinés. De plus, DEKRA Certification offre une large gamme de services :

- > Certifications
- > Audit
- > Formation
- > Evaluation
- > Attestation

Le DEKRA Seal

Offrez à vos clients qualité et fiabilité - avec notre DEKRA Seal !



Le DEKRA Seal est gage d'une haute fiabilité – dans tous les domaines d'activités et à travers le monde. Il garantira à vos clients une reconnaissance internationale.

Notre DEKRA Seal sera votre force. Utilisez-le comme un outil marketing pour valoriser votre certification. Nous serons heureux de vous aider.