

IT-Service Management

ISO/IEC 20000-1 : 2018

Was ist ISO/IEC 20000-1?

In der heutigen digitalen Welt sind zuverlässige, qualitativ hochwertige und kosteneffiziente IT-Dienstleistungen unerlässlich.

ISO 20000-1 ist der internationale Standard für IT-Service-Management und unterstützt Unternehmen dabei, ihre IT-Services strukturiert, effizient und kundenorientiert auszurichten.

Ob internes IT-Team oder externer Dienstleister – mit ISO 20000-1 steigern Sie die Servicequalität, optimieren Prozesse und stärken das Vertrauen Ihrer Kunden und Partner.

Wer braucht ISO/IEC 20000-1?

ISO/IEC 20000-1 richtet sich an alle Organisationen, die auf IT-Dienstleistungen angewiesen sind – insbesondere an interne IT-Abteilungen sowie externe IT- und Outsourcing-Dienstleister.

IT ist heute ein zentraler Bestandteil nahezu jeder Unternehmensstruktur. Gleichzeitig wächst die Sorge, dass IT-Services – ob intern oder extern – nicht immer den tatsächlichen Anforderungen von Unternehmen und Kunden gerecht werden.

Mit ISO 20000-1 weisen Sie nach, dass Ihre IT-Services auf anerkannten Best Practices basieren und von unabhängiger Stelle geprüft wurden – für mehr Qualität, Transparenz und Vertrauen.

Vorteile von ISO 20000-1

ISO/IEC 20000-1 hilft Ihnen, Ihr IT-Service-Management gezielt weiterzuentwickeln, die Qualität Ihrer Services zu steigern und Ihre Fähigkeit zur Erfüllung von Kunden-Anforderungen unter Beweis zu stellen. Die Vorteile einer wirksamen Umsetzung sind vielfältig. Dazu zählen:

- **Höhere Servicequalität:** Standardisierte Prozesse führen zu verlässlicheren, effizienteren und kundenorientierten IT-Services.
- **Optimierte Effizienz, reduzierte Kosten:** Durch klare Strukturen und gezielte Prozessoptimierung lassen sich Ressourcen besser planen und unnötige Ausgaben vermeiden.
- **Wettbewerbsvorteil:** Ein zertifiziertes IT-Service-Management stärkt Ihre Marktposition und kann bei Ausschreibungen ein entscheidendes Plus sein.
- **Kompatibilität:** ISO/IEC 20000 ist kompatibel mit ITIL, COBIT und anderen IT-Service- Normen (und kann darauf abgebildet werden)
- **Risiken minimieren:** Frühzeitiges Erkennen und systematisches Managen von IT-bezogenen Risiken erhöht die Betriebssicherheit und reduziert Ausfallzeiten.
- **Compliance sichern, Vertrauen gewinnen:** Einhaltung der regulatorischen und vertraglichen Anforderungen
- **Bessere Zusammenarbeit:** Klare Rollen, Verantwortlichkeiten und Prozesse verbessern die interne Kommunikation und fördern die Effizienz in IT-Teams.
- **Kontinuierliche Verbesserung:** durch regelmäßige Überprüfung und Optimierung der IT-Prozesse

Weitere dienstleistungen



Neben ISO/IEC 20000 hinaus kann IMSM für Ihr Unternehmen eine Reihe von anderen kompatiblen Managementsystemnormen implementieren, die die Entwicklung und das Wachstum Ihres profitablen Unternehmens durch Auditeffizienz, Konsistenz und kontinuierliche Verbesserung unterstützen.



IMSM bietet auch ein- und zweitägige Schulung für interne Auditoren sowie eine Reihe von weiteren Dienstleistungen an.

“IMSM ist sehr praxis-orientiert und führt Sie durch den Prozess. Wir haben immer noch unseren IMSM-Mentor bei unseren Management-Bewertung Meetings. Er ist der Beste und herausragend in seiner Beratung.”



Dawn M

Wenn Sie die Leistung Ihres Unternehmens steigern, den Umsatz erhöhen, Risiken minimieren und sich gleichzeitig vom Wettbewerb abheben könnten – wer würde da zögern?

Ergreifen Sie die Initiative und sprechen Sie noch heute mit einem unserer [Experten](#).

Telefon: 0800 477 22 33

Mail: kontakt@imsm.com