

ISO/IEC-20000 Compliance Monitor

De Service Management processen beoordeeld

Voor veel organisaties is het goed inrichten van de Service Management processen een belangrijk aandachtspunt. Daaraan heeft zeker het algemeen bekende en geaccepteerde ITIL (IT Infrastructure Library) raamwerk bijgedragen. Recentelijk is de op deze best-practice gebaseerde norm ISO/IEC-20000 vernieuwd. Net als voor bijvoorbeeld de ISO 9001 en de ISO 27001, is het mogelijk voor organisaties om zich tegen deze norm te laten certificeren.

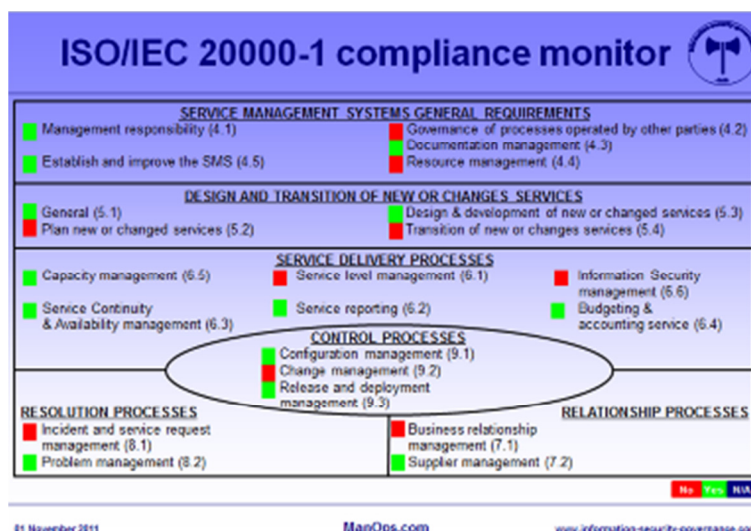
De ISO/IEC 20000 norm is uitermate geschikt en toepasbaar voor bedrijven waar het uitvoeren van IT-beheer processen van groot belang is. ISO/IEC 20000 is ook zeer geschikt voor organisaties die in opdracht van derden Service Management activiteiten uitvoeren, zoals in geval van IT-outsourcing.

Het is mogelijk om de Service Management processen te laten certificeren conform ISO/IEC 20000 door een onafhankelijke certificatie-instelling. In de ISO/IEC 20000 standaard staan de eisen gedocumenteerd voor het inrichten van een zogenaamd Service Management System (SMS), waarin de diverse beheerprocessen zijn opgenomen.

Door een certificering kan een organisatie aantonen dat de wijze waarop de Service Management processen worden onderhouden, voldoet aan internationaal geaccepteerde eisen. Interne service providers ("IT beheerafdelingen") zien het behalen van het certificaat als een belangrijk bewijs om aan hun eigen organisatie aan te kunnen tonen, dat zij hun beheeractiviteiten professioneel uitvoeren. In geval van outsourcing kan een dienstverlener middels het ISO/IEC 20000 certificaat aantonen, dat de in beheer gegeven activiteiten conform de standaard worden uitgevoerd. Deze (externe) service providers krijgen steeds vaker te maken met een RFP (Request for Proposal), waarin het hebben van een ISO 20000 certificaat als een vereiste staat vermeld.

Voor beide typen service provider geldt, dat zijn met de implementatie en het onderhouden van een SMS in staat zijn, om zich op het gebied van Service Management continu te verbeteren.

Om uw organisatie een inzicht te geven in de status van beveiliging conform de ISO 27001 standaard, hebben wij de ISO 20000 compliance monitor ontwikkeld. Hierdoor heeft u een continu inzicht in de mate, waarin u voldoet aan de ISO 20000 standaard, op weg naar implementatie en wellicht zelfs naar certificering.



Voor meer informatie over de gestandaardiseerde aanpak om continu te voldoen aan ISO/IEC 20000:

email: info@information-security-governance.com.