

# Gestión de servicios de TI - ISO 20000



Con toda confianza.

Para hacer frente a los desafíos de los requisitos actuales para una gestión de servicios de TI (ITSM) eficaz, es importante diseñar de manera óptima los procesos que contiene. Para lograr esto, los procesos de TI y los recursos de TI deben estar organizados de tal manera que cumplan con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) con los clientes y socios internos y externos. La **norma ISO 20000**, reconocida internacionalmente, ayuda a las empresas a optimizar su ITSM a este respecto.

## Esto es lo que significa ISO 20000

Basado en el estándar BS 15000, ISO 20000 es un instrumento importante que proporciona un estándar de calidad medible para la gestión de servicios de TI y ayuda a las empresas a optimizar sus procesos ITSM. Por lo tanto, la norma ISO define los requisitos correspondientes: desde la planificación, el diseño y la implementación hasta la operación, el seguimiento y la mejora de la gestión de sus servicios de TI. Estos requisitos se basan en descripciones de procesos de la Biblioteca de infraestructura de TI (ITIL).

## Implementación del ITSM

Se deben considerar los siguientes cinco procesos de ITIL para la implementación exitosa de la Gestión de Servicios de TI:

- **Estrategia de servicio**  
Definición de una estrategia para la prestación de un servicio de TI orientado al cliente
- **Diseño de servicio**  
Desarrollo y optimización de servicios TI
- **Transferencia de servicio**

## Preparación e implementación de servicios IT

- **Service operation**  
Asegurar la prestación eficaz de servicios de TI y solucionar problemas
- **Mejora continua del servicio**  
Derivación de medidas de optimización mediante seguimiento constante

## Sus ventajas de un vistazo

La certificación de su ITSM según la norma ISO 20000 reconocida internacionalmente conduce a un aumento en la disponibilidad y seguridad de sus servicios de TI.



¡Contáctenos y le informaremos sobre la certificación ISO 20000 en una conversación personal! Nuestros expertos le atenderán.

### Otros servicios de los que se beneficia

También tiene la oportunidad de tener más sistemas de gestión de la calidad y la seguridad, p. ej. **ISO 27001**, **ISO 9001** e **ISO 45001**, certificados por nosotros. ¡Nuestro portafolio incluye más de 40 acreditaciones! Además, el Grupo DEKRA ofrece servicios integrales de seguridad de la información que incluyen:

- **Formación y educación**, p. ej. convertirse en un especialista en TI
- **Certificaciones de productos**, p. ej. compatibilidad electromagnética (EMC)
- **Certificaciones personales**, p. ej. especialista en protección de datos

### El sello de excelencia DEKRA



¡Ofrezca a sus clientes fiabilidad y calidad - con nuestro sello DEKRA!

El sello DEKRA representa el más alto confiabilidad - en diferentes industrias e internacionalmente. Creará confianza y dará a sus clientes la certeza de estar en el lado seguro. Nuestro sello será su fuerza. Úselo como imagen y herramienta de marketing. Estaremos encantados de ayudarle.

DEKRA Audits

Tel. +34.93.4792269

E-mail [comercial.es@dekra.com](mailto:comercial.es@dekra.com)

Web [www.dekra.es/es/audits/](http://www.dekra.es/es/audits/)