



**Besoin d'un système pour fournir des services IT cohérents, efficaces et fiables ?**

**Utilisez un système de management conforme à l'ISO/IEC20000.**

**bsi.**

...making excellence a habit.™

# Fournissez un service informatique de qualité à vos parties prenantes avec l'ISO/IEC20000

Les technologies de l'information représentent un investissement important pour la plupart des entreprises. Que vous soyez un fournisseur de services IT ou une organisation souhaitant améliorer le niveau de services fournis par votre service IT interne, l'ISO/IEC20000 peut vous aider en vous fournissant des services IT cohérents, économiques et de qualité.

L'ISO/IEC20000 est compatible avec les meilleures pratiques de management des services IT (ITIL\*) et est souvent adoptée par les fournisseurs de services qui souhaitent démontrer qu'ils ont adopté les conseils ITIL de manière efficace. Elle prend en charge l'amélioration continue et montre l'engagement de votre organisation à fournir les meilleures pratiques en matière de management des services IT.

L'ISO/IEC20000 est la première norme internationalement reconnue pour le système de management de services IT (ITSM). La norme comporte plusieurs parties, y compris l'ISO/IEC20000-1 qui décrit les exigences de base et l'ISO/IEC20000-2 qui fournit des conseils supplémentaires pour vous aider à mettre en œuvre les exigences.

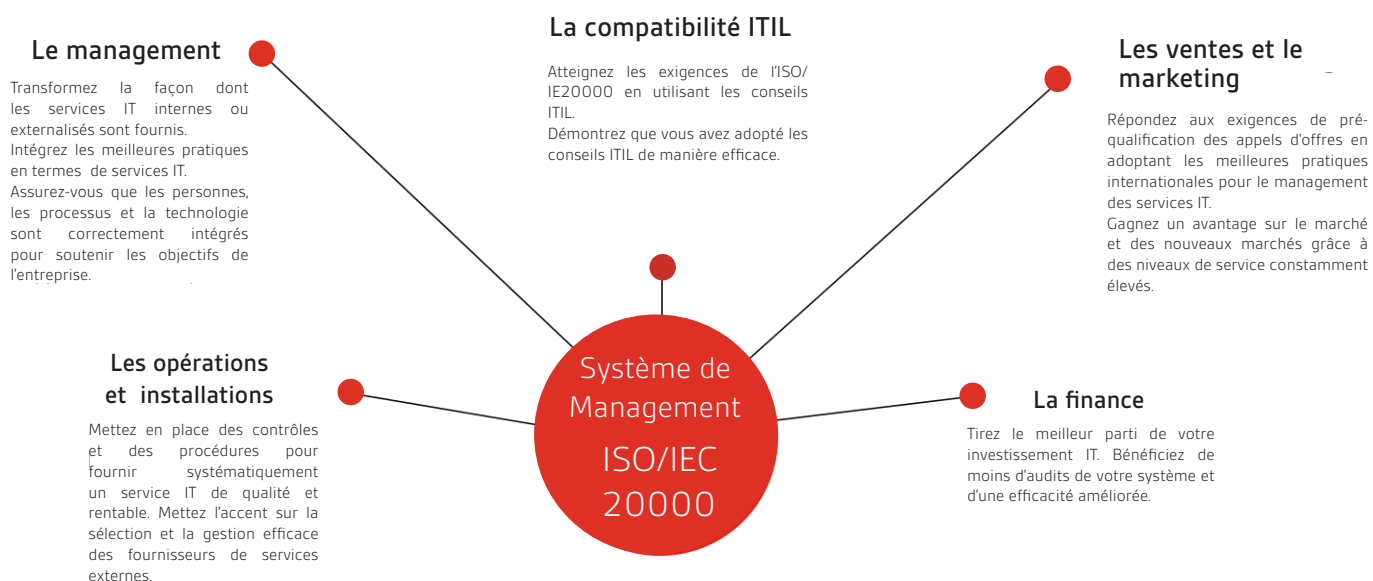
La mise en œuvre d'un système de management conforme à l'ISO/IEC20000 peut soutenir et compléter l'ITIL, en apportant une amélioration continue, des coûts réduits et une confiance accrue dans la prestation des services IT de votre organisation. Avec la dépendance croissante des entreprises vis-à-vis de l'IT, l'ISO/IEC20000 est une approche appropriée

pour toute organisation souhaitant démontrer son engagement à fournir des services IT rentables, cohérents et fiables qui répondent aux exigences.

Chez BSI, nous pouvons travailler avec vous dans le cadre de la mise en œuvre de l'ISO/IEC20000 afin d'améliorer la conception et la fourniture de vos services IT.

L'ISO/IEC20000 vous fournira les meilleures pratiques pour la mise en œuvre et l'exploitation d'un système de management de services IT.

## Les avantages d'un système de management des services IT complet incluent :



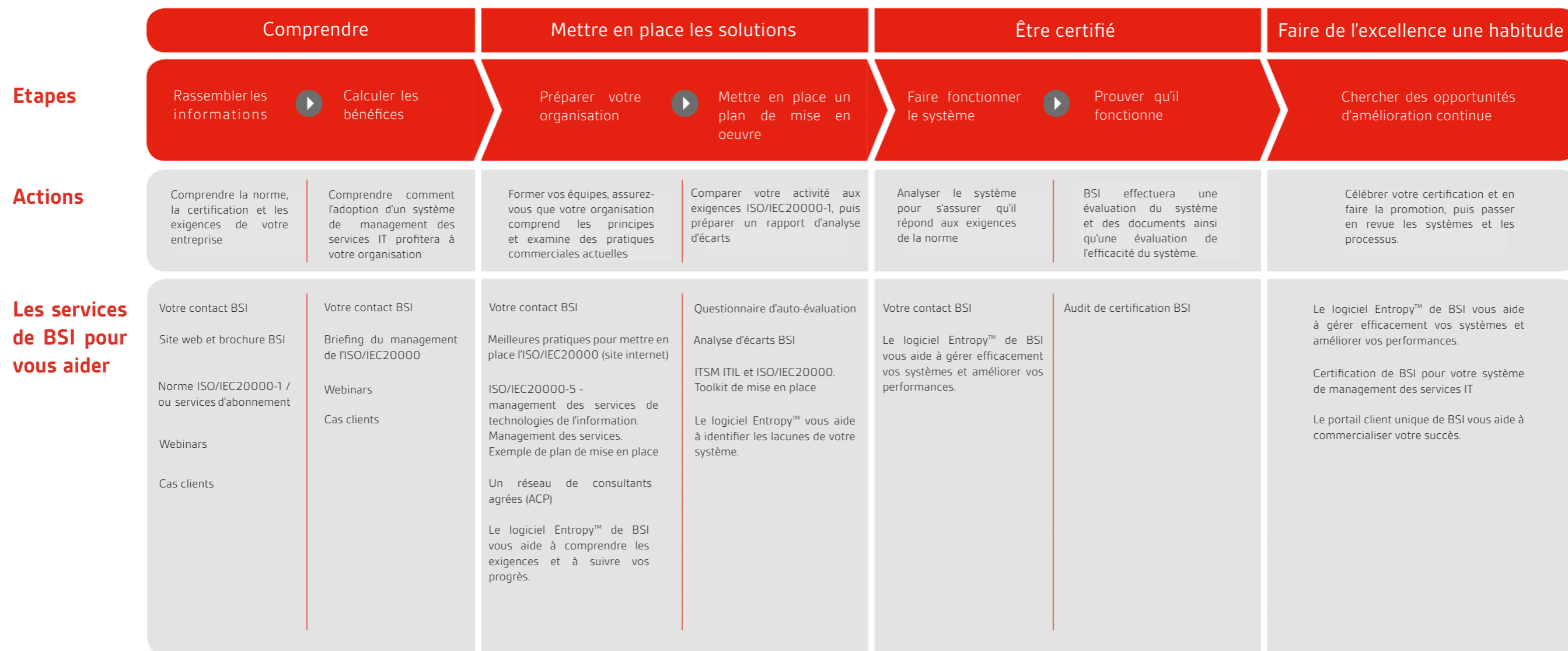
\*ITIL : Information Technology Infrastructure Library  
Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information



La mise en œuvre de l'ISO/IEC20000 avec BSI vous aidera à mettre en place des contrôles pour mesurer et maintenir des niveaux de services constants, grâce à l'intégration des personnes, des processus et de la technologie pour soutenir les objectifs commerciaux et ceux de vos clients. Nous travaillerons avec vous à chaque étape pour vous aider à atteindre les meilleures pratiques internationales dans les services IT.



### Un guide pour votre transition à l'ISO20000 avec BSI





# ISO/IEC20000 - Votre premier choix pour le management des services IT

**BSI est l'organisme de normalisation qui aide les organisations à faire de l'excellence une habitude – partout dans le monde. C'est notre travail, permettre aux autres d'améliorer leurs performances.**

Avec plus de 86,000 clients dans 193 pays, nos clients peuvent faire confiance à BSI pour les aider à améliorer leurs performances, réduire les risques et se développer durablement.

Le profil de nos clients va des grandes entreprises internationales aux petites entreprises ambitieuses. Nos collaborateurs ont compris leurs défis et saisissent les occasions de partager leurs connaissances.

Nous discutons avec nos clients et les écoutons tous les jours via notre sondage "Voice of the Customer". Nous leur demandons ce qu'ils souhaitent, et leur satisfaction vis-à-vis de nos produits et services, afin de nous assurer que nous répondons à leurs attentes et leur donnons l'occasion de nous dire ce qu'ils pensent.

BSI investit massivement dans le recrutement et le développement des meilleurs auditeurs, qui ont obtenus en moyenne 9,2/10 à notre sondage mondial sur la satisfaction des clients.

# Améliorez votre prestation de services IT avec l'ISO/IEC20000

En tant qu'experts dans ce domaine, nous avons conçu une gamme de produits et de services pour vous aider à établir un cadre des meilleurs pratiques et un modèle opérationnel qui vous permet de mesurer et d'améliorer les performances de vos services IT.

Nous avons les formations, ressources et services adéquats pour vous permettre de découvrir l'ISO/IEC20000 ou approfondir votre expertise.

## Améliorer la qualité de vos performances commerciales

Fournir des produits et services de qualité n'est pas toujours facile. Chez BSI, nous travaillons avec vous pour vous assurer que vous avez la bonne solution pour répondre aux besoins de votre entreprise. En vous engageant à améliorer les performances de votre entreprise avec BSI, vous serez en mesure de montrer à vos clients que vous avez un système robuste en place.

Management des services IT ISO/IEC20000-1 **NFC**

Management de la Qualité ISO9001 **NFC**

Sécurité IT ISO/IEC27001 **NFC**

Continuité d'Activité ISO22301 **NFC**

Anti-corruption BS10500 **N**

Management du risque BS ISO31000 **NF**

TickIT et TickIT Plus **NC**

Clé : Norme **N** Formation **F**  
Certification **C**

Contactez l'un de nos conseillers dès aujourd'hui pour discuter de vos besoins d'amélioration de la qualité de performance de votre entreprise ou visitez [bsigroup.fr](http://bsigroup.fr) pour en savoir plus et découvrir comment d'autres entreprises ont fait de l'excellence une habitude.

**Pour en savoir plus**

**+33 (0)1 55 34 11 40**

**[bsigroup.fr](http://bsigroup.fr)**

**bsi.**

