

Erstmalige Verleihung des „Gütesiegel IT Service Management des itSMF Deutschland e.V.“

IT-Service
Management Gütesiegel



Im Rahmen des itSMF-Jahreskongresses 2007 in Berlin wurde an die Firma Pan Dacom Networking AG, Dreieich das erste „**Gütesiegel IT Service Management des itSMF Deutschland e.V.**“ verliehen.

Das „itSMF-Gütesiegel“ wurde in den letzten Jahren in dem Arbeitskreis „Unternehmenszertifizierung“ des itSMF Deutschland e.V. entwickelt und gemeinsam mit der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen mbH (DQS) marktreif gestaltet.

Die Begutachtung ermöglicht anhand eines standardisierten Kriterienkataloges die Wirksamkeit angebotener IT-Dienstleistungen sowohl für den externen als auch für den internen Kunden systematisch zu erfassen und nach fünf Qualitätsstufen zu bewerten.

Grundlage für die Zertifizierung ist ein vom itSMF Deutschland e.V. erstellter Kriterienkatalog. In diesem werden die folgenden Kategorien betrachtet:

- Thematische und formale Anforderungen an Angebote
- Vertrag und Vereinbarungen (SLA: Service Level Agreements)
- Mitarbeiter
- Nachhaltigkeit und Sicherheit
- Leistungserbringung
- Kommunikation zwischen Servicegeber und Servicenehmer
- Eskalations- und Notfallmanagement

Aufbauend darauf besteht für interessierte Unternehmen die Möglichkeit zur Zertifizierung nach dem allgemein anerkannten Standard DIN ISO 20000-1.

Die Bewertung der Ergebnisse der jährlichen Begutachtungen erfolgt durch einen DQS-Auditor. Das Gütesiegel hat eine Gültigkeit von 3 Jahren, unter der Voraussetzung jährlich positiv abgeschlossener Folgebegutachtungen.

Pan Dacom Networking AG ist seit 1981 strategisch als Systemintegrator, Dienstleister und Hersteller für den Bereich Networking und Informationstechnologie aufgestellt. Kundenorientierung und Kundenbindung sind die bestimmenden Merkmale der Unternehmenskultur als mittelständisches Unternehmen.

Das Geschäftsmodell umfasst Hightech-Netzwerklösungen mit den dazugehörigen Dienstleistungen im Service und Professional Service Bereich. Je nach Wunsch werden einzelne Leistungen in Abstimmung mit dem Kunden

definiert und erbracht, bis hin zu einer ganzheitlichen Erbringung aller Leistungen durch Pan Dacom. Mit dem eigenen Network Operation Center (NOC) erbringt Pan Dacom Managed Service Dienstleistungen und Remote Monitoring Services.

Qualifizierte Ingenieur- und Berater-Dienstleistungen sowie eine umfassende Palette modernster Professional Service-Produkte stehen für die Kunden bereit. Angepasst an die typischen Projektphasen in Kundenprojekten wie z.B. Vision, Plan, Organize, Realize, Operate, Optimize, Develop, Educate begleitet Pan Dacom seine Kunden. Pan Dacom besitzt eine der anerkannt besten und erfahrensten Professional Service Organisationen im Netzwerkmarkt.

Weitere Informationen unter <http://www.pandacom.de/inhalt.shtml>.

Über itSMF:

Das 1991 in England gegründete Information Technology Service Management Forum (itSMF) ist die weltweit einzige unabhängige und international anerkannte Organisation für IT Service Management. Der nicht kommerziell ausgerichtete Verein bietet eine Plattform zum Austausch von Informationen und Erfahrungen von Unternehmen für Unternehmen. Wichtigstes Thema ist die Verbesserung und Weiterentwicklung des de-facto-Standards ITIL.

Weitere Informationen unter www.itsmf.de

Kontakt:

itSMF Deutschland e.V.
Hans-Peter Fröschle
Geschäftsführer
Tel.: (01 71) 3 19 78 10
E-Mail: ceo@itsmf.de