



Associazione Svizzera  
per Sistemi di Qualità  
e di Management (SQS)

ISO/IEC 20000-1:2018

# Certificazione ISO/IEC 20000-1:2018 – Certificazione dei sistemi di gestione dei servizi (SMS)

## *Descrizione del prodotto*

Il certificato ISO/IEC 20000-1 è una misura fondamentale per aumentare la fiducia nel contatto con clienti, partner, organizzazioni pubbliche, ma anche con istituti di credito e azionisti e con tutti gli stakeholders. ISO/IEC 20000-1 incrementa infatti l'efficienza del sistema di gestione concentrandosi sulla pianificazione, la progettazione, la transizione e il miglioramento dei propri servizi offerti, soddisfacendo i requisiti dei servizi stessi e fornendo valore. Tra i benefici della sua implementazione si riscontrano i minori costi operativi dovuti ad una maggiore efficienza, una maggiore elevata soddisfazione del cliente grazie ad una migliore esperienza di servizio ed una maggiore massima facilità d'uso grazie ad un modo più standardizzato di fornire i servizi.

## *Risultati attesi*

Un Service Management System (SMS) supporta la gestione dei servizi durante l'intero ciclo di vita dei servizi stessi. Dalla pianificazione alla consegna e al miglioramento dei processi, SMS offre un valore arricchito per i clienti e per coloro che forniscono il servizio.

SMS fornisce visibilità end-to-end, facilitando il miglioramento continuo dei processi aziendali e traducendosi in un aumento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività aziendali.

Un aumento della produttività, dell'efficienza e del miglioramento del servizio verso i clienti sono solo alcuni dei vantaggi offerti da un sistema di gestione dei servizi.

Un SMS proattivo aiuta a evitare problemi ed errori costosi, a rendere più fluidi i propri processi, a spendere meno soldi per i costi di supporto e a perdere meno a causa di interruzioni dell'attività.

Questa certificazione conferisce alle Organizzazioni un livello di credibilità nei confronti dei propri clienti che non si sarebbe in grado di raggiungere senza, e offre la possibilità di entrare in mercati altrimenti chiusi.



Swiss Made

MEMBER OF





### Settori di riferimento

La norma è applicabile ad organizzazioni di qualsiasi settore e dimensione, ed indipendentemente dalla natura dei servizi offerti. I suoi benefici si riscontrano sia che si tratti di un'intera organizzazione, sia di un suo singolo dipartimento.

### Validità del certificato

Valido per 3 anni e verificato ogni 12 mesi ai fini del mantenimento.

Il terzo anno avviene il rilascio del nuovo certificato a fronte del superamento dell'audit di ricertificazione.

### Riconoscimento internazionale

Il certificato secondo la ISO/IEC 20000-1:2018 rilasciato da SQS è valido a livello internazionale.

### Riferimenti

Il nostro ufficio di Milano è a disposizione per ulteriori informazioni.

Per informazioni tecniche, nel caso aveste già il contatto diretto, sono disponibili i nostri lead auditor.

T +39 02 839 65 115

milano@sqs.it

www.sqs.it

SQS Italian Branch

Sede legale: Piazzale Biancamano, 2 - 20121 Milano (MI), Italia

Sede operativa: Via Vittor Pisani, 8 - 20124 Milano (MI), Italia

C.F. 97571990155, PARTITA IVA 07301570961