

Serviços de TI

Certificação ISO 20000 vai ser uma realidade em 2011

Tendo como objectivo melhorar a capacidade de prestar um serviço cada vez mais competente e qualificado aos seus clientes, a Prológica iniciou no final de 2010, o projecto rumo à Certificação ISO 20000, que deverá estar concluído em meados do próximo ano.

A Prológica iniciou recentemente um grande desafio à sua capacidade de mudança e de melhoria dos processos rumo à Excelência no funcionamento interno e na relação com os seus Clientes e com o mercado em geral: a Certificação ISO 20000, a norma editada pela ISO (International Organization for Standardization) que regula a prestação de serviços de IT (Tecnologias de Informação). Com este projecto, que decorrerá até Julho de 2011, a Prológica pretende atingir os seguintes objectivos:

- Profissionalizar e otimizar os serviços da Prológica;
- Garantir um alinhamento com standards de mercado que nos permita aumentar a nossa transparência na relação com o Cliente;
- Aumentar a qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes;
- Desenvolver um conjunto de ferramentas de gestão em serviços de TI alinhadas com a norma ISO 20000
- Dispor do logo ISO 20000 para iniciativas e acções de marketing e acesso a concursos.

Justificando o desafio de abraçar este projecto, o Presidente do Conselho de Administração da Prológica, Luís Cabrita, afirma: ***"A Certificação ISO 20000 é uma condição indispensável para atingir todos estes objectivos e, no futuro muito próximo, vai ser um requisito indispensável no acesso a potenciais clientes, sobretudo em concursos nacionais e internacionais. Será também um factor diferenciador na selecção da Prológica, porque seremos ainda mais capazes, flexíveis, focados na procura e disponíveis para a inovação, com um único***

propósito: servir cada vez melhor o Cliente". E acrescenta: **"A Certificação ISO 20000 é assim, não só uma quase inevitabilidade, mas sobretudo um instrumento indispensável para concretizar a nossa estratégia de transformação da Prológica numa empresa "Service Driven", capaz de actuar a todos os níveis. Em suma, contribuirá para sermos uma Melhor Organização com Melhores Profissionais, ou seja, seremos mais competitivos"**.

A norma ISO 20000

A norma ISO20000 abrange 13 processos divididos em 5 grupos:

1. SERVICE DELIVERY

- a. Service Level Management
- b. Service Reporting
- c. Capacity Management
- d. Service Continuity and Availability
- e. Information Security Management
- f. Budget and Accounting for IT Services

2. CONTROL

- a. Configuration Management
- b. Change Management

3. RELEASE

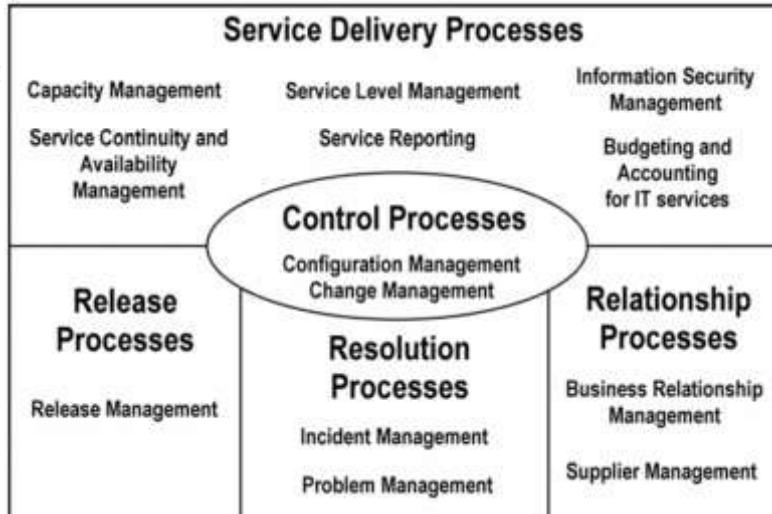
- a. Release Management

4. RESOLUTION

- a. Incident Management
- b. Problem Management

5. RELATIONSHIP

- a. Business Relationship Management
- b. Supplier Management



Prológica - Sistemas Informáticos, SA

Edifício Descobertas • Rua das Quintinhas, nº 1 • Outurela
2790-145 Carnaxide

Tel.: +351 21 415 73 00 • Fax: +351 21 414 46 13

Rua Correia de Sá, nº 107
4150-229 Porto
Tel: +351 22 619 94 20 • Fax: +351 22 616 13 94

www.prologica.pt • info@prologica.pt