

La Division Infogérance d'IBM France une nouvelle fois certifiée ISO

En obtenant le renouvellement des certifications ISO/IEC20000:2005, ISO/IEC 27001:2005, ISO 9001 :2008 IBM s'inscrit dans le temps comme l'une des rares sociétés de Services Informatiques en Europe à disposer des principales certifications ISO.

Paris - 20 janv. 2011: La Division Infogérance IBM France a obtenu le renouvellement de ses certifications ISO/IEC 20000:2005, ISO/IEC27001:2005, ISO 9001 :2008 en mettant en place des processus d'amélioration constante de la qualité de ses services. Ces certifications couvrent l'ensemble des services fournis par la Division Infogérance IBM France dont la Sécurité Informatique et la Gestion des Risques, les Opérations Serveurs, les Services Réseau, le Support Utilisateurs et Postes de Travail, la Gestion des Actifs, la Gestion de la Relation Client et la Gestion des Contrats.

Reposant sur des normes internationales, ces certifications sont délivrées par Bureau Veritas Certification. Les candidats à la re-certification doivent démontrer leurs capacités à améliorer leurs processus de gestion de la relation client. En obtenant le renouvellement de ces certifications, François Mollard, Directeur Infogérance IBM France Global Technology Services a déclaré : « Ces certifications démontrent que notre engagement qualité est un élément fondamental de la valeur que nous délivrons à nos clients. Elles soutiennent la démarche de recherche d'excellence de la Division Infogérance d'IBM pour nos clients en France opérant localement comme globalement. Dans le cadre de contrat d'infogérance pluriannuel, cette démarche passe par une plus grande adaptation de nos services aux besoins métiers de nos clients et une gouvernance pro-active des contrats notamment en management des risques».

Le renouvellement de ces certifications apporte de nombreux bénéfices internes et externes :

IBM démontre ses capacités à prendre en compte les impacts techniques des besoins et risques métiers de ses clients

Les clients et partenaires d'IBM sont assurés de sa pro-activité dans la gouvernance des contrats en adressant plus fréquemment l'évolution des attentes et des risques clients

IBM continue à apporter la preuve que les meilleures pratiques du marché sont mises en oeuvre, que les environnements informatiques sont bien gérés et que des services de qualité sont offerts.

Les clients et partenaires d'IBM ont l'affirmation de son engagement pour la Qualité et la Sécurité

Les normes ISO/IEC 20000:2005 et ISO/IEC 27001:2005 étant des standards internationaux de référence, ces certifications sont devenues un impératif dans les appels d'offre en particulier de nature internationale.

Ali Dincmen, Directeur de Business Development International, Bureau Veritas Certification a déclaré : « Le renouvellement de la triple certification de la Division Infogérance IBM France ISO/IEC 20000:2005, ISO/IEC 27001:2005, et ISO 9001:2008 atteste de la volonté permanente d'IBM à fournir des services de plus grande qualité que la compétition. L'implication de ses dirigeants à concevoir et mettre en œuvre un système unique de management intégrant l'ensemble des pratiques de gestion qualité a été clé à l'obtention du renouvellement

des trois certifications. Cet engagement fait qu'IBM continue à avoir un système de management à la fois efficace et répondant aux exigences des trois normes».

En restant l'une des rares sociétés de Services Informatiques en Europe à disposer des principales certifications ISO, IBM confirme à travers ces certifications sa position en tant que Leader Français et Européen des Services d'Infogérance. « Cette triple certification – ISO/IEC 20000:2005, ISO/IEC 27001:2005, ISO 9001:2000 – est une réussite majeure pour notre Division. Elle démontre la valeur de nos équipes. Toute notre organisation a contribué à cette remarquable performance. Cette démarche nous a aussi aidés à renforcer la cohésion du groupe au travers des processus mais aussi de la formation de nos collaborateurs techniques aux bonnes pratiques de notre métier comme ITIL v3. Nous avons l'intention de continuer dans cette voie en poursuivant cette dynamique d'excellence » a déclaré Isabelle Duvernoy, Vice-Président IT Delivery, IBM France,

La Division Infogérance IBM France est également certifiée SAS70 type II (Sarbanes Oxley).

Plus d'informations sur les normes ISO

Qu'est-ce que la norme ISO:IEC 20000 :2005?

La norme ISO/IEC 20000 : 2005 est la première norme internationale dédiée à la gestion des Services Informatiques. Elle décrit un ensemble de processus intégrés permettant de rendre un service efficace et de qualité.

ISO/IEC 20000:2005 s'appuie sur les principes de gestion de l'ISO 9001 et complète les processus définis dans ITIL (IT Infrastructure Library). Elle constitue un système de référence qui permet de mesurer et valider que les bonnes pratiques ITIL ont été mises en place tout en les inscrivant dans un processus d'amélioration continue. L'application de cette norme présente une importance particulière pour les entreprises où la qualité de service est essentielle pour atteindre les objectifs métiers.

Qu'est-ce que la norme ISO/IEC 27001 :2005?

Cette norme fournit un modèle afin de définir, mettre en oeuvre, suivre, maintenir et améliorer la gestion de la Sécurité Informatique. ISO/IEC 27001:2005 décrit ce que doit être le système de gestion de la Sécurité Informatique: capacité à identifier régulièrement les actifs de son environnement, à définir les mesures de protection et de parade appropriées, et à mettre en oeuvre un système de management de sécurité de l'information cohérent et efficace. Encadrée par le référentiel ISO/IEC 27002:2005 ou « Code de bonne pratique pour la gestion de la sécurité de l'information » et les lignes directrices de l'OCDE de Juillet 2002, la norme ISO/IEC 27001:2005 fournit un canevas pour la mise en oeuvre, le maintien et l'amélioration du système de gestion de la Sécurité Informatique.

A propos d'IBM: Pour plus d'informations sur IBM, visitez le site www.ibm.com/fr
