

>> TNS Infratest Shared Services

ISO-20000-Zertifizierung dank moderner **Beratungsmethode**



Kundenprofil

TNS Infratest ist eines der renommiertesten Institute für Markt- und Meinungsforschung in Deutschland und ist mit Marktforschungsinstituten in München, Bielefeld, Berlin, Frankfurt, Hamburg und Wetzlar vertreten. Als Mitglied von TNS und der Kantar Group gehört das Unternehmen zu einem weltweit führenden Netzwerk für Marktforschung, Sozialforschung und Marketingberatung. Im Jahr 2010 hat TNS Infratest über 3.800 Marktforschungs- und Beratungsprojekte in Deutschland durchgeführt. Mit 4.000 Interviewern unterhält TNS Infratest Deutschlands größten Stab.

www.tns-infratest.com



Ausgangslage

TNS Infratest gehört zu den renommiertesten Markt- und Meinungsforschungsinstituten in Deutschland. Moderne IT-Lösungen und professionelle IT-Services spielen eine entscheidende Rolle für den verantwortungsvollen Umgang mit sensiblen Daten. Eine Zertifizierung nach ISO 20000 gibt dem Kunden einen Nachweis über den verantwortungsbewussten und professionellen Umgang mit den Daten. In Kundengesprächen kann dies zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor werden.

Realisierung

Zur Vorbereitung der Zertifizierung nach ISO 20000 hat MATERNA zunächst die bestehenden IT-Service-Management-Prozesse analysiert. Die Experten bildeten Prozessgruppen und haben Prozess für Prozess den Reifegrad im Rahmen einer Standortbestimmung festgestellt. So wurde ermittelt, welche Vorgehensweisen sich künftig noch verwenden lassen und welche Abläufe oder Dokumente zu verbessern sind, um den Anforderungen der ISO-20000-Norm zu entsprechen. Insgesamt basierte die Vorgehensweise auf der Beratungsmethodik Service Excellence von MATERNA. Dank der schrittweisen Umsetzung der neuen Prozesse erfolgte die Einarbeitung der Mitarbeiter sehr effizient.

Wesentlicher Bestandteil der ISO-20000-Norm sind regelmäßige Optimierungen. TNS Infratest hat daher ein Kennzahlensystem zur Steuerung der IT eingeführt, um den Reifegrad der IT-Prozesse kontinuierlich weiter zu erhöhen. Die Entwicklung der vergangenen Jahre zeigt deutlich, dass sich die Key Performance Indicators (KPIs) signifikant verbessert haben. Beispielsweise wurden Wiederherstellungszeiten und Reaktionszeiten erheblich gesenkt. Diese Fortschritte sind insbesondere auf die standardisierten Prozesse zurückzuführen. In diesem Zusammen-

hang hat TNS Infratest auch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingeführt.

Dass TNS Infratest bereits bei der Erst-Zertifizierung einen so hohen Reifegrad vorweisen konnte, verdankt das Marktforschungsunternehmen vor allem der durchdachten Vorgehensweise. Seit September 2010 hat TNS Infratest als erstes Marktforschungsunternehmen weltweit ein ISO 20000 zertifiziertes IT-Service-Management.

Vorteile

- Hoher Wettbewerbsvorteil durch die Zertifizierung
- Nachweislich professioneller Umgang mit sensiblen Daten
- Deutliche Verbesserung der Performance und KPIs
- Zufriedene Anwender