

# SERVIEW CERTIFIEDTOOL<sup>®</sup>

Das Gütesiegel für ITIL<sup>®</sup> & PRINCE2<sup>®</sup> konforme Softwarelösungen!

## Was ist SERVIEW CERTIFIEDTOOL®?



Als unabhängige Managementberatung für die Optimierung von Service-Organisationen beobachtet und analysiert SERVIEW den Markt für Softwarelösungen, die Organisationen bei der Entwicklung zum Business Partner unterstützen. In Beratungsprojekten, Softwarevergleichsstudien und auf Events, wie dem größten Kongress für alle Service-Organisationen (BMPK), bringt SERVIEW mit der Auszeichnung SERVIEW CERTIFIEDTOOL Transparenz und Vergleichbarkeit in den Softwaremarkt für ITIL® und PRINCE2® konforme Tools. Dabei ist SERVIEW strikt neutral gegenüber Software-Anbietern. Dies bedeutet, dass keine Gebühren für die Aufnahme in Studien, für die Auszeichnung SERVIEW CERTIFIEDTOOL oder Provisionen bei der Empfehlung von Software erhoben werden. SERVIEW bietet auch keine Implementierung von Software an, um keine internen Interessen zu erzeugen.

## Wie kann ich meine Softwarelösung zertifizieren lassen?

Senden Sie einfach eine eMail an [certifiedtool@serview.de](mailto:certifiedtool@serview.de) oder nehmen Sie direkt Kontakt per Tel: +49 (0) 6172 / 1774471 mit unserer Kollegin Frau Nadine Scherer auf. Auch über die Webseite haben Sie die Möglichkeit Ihre Anfrage an uns zu richten: [www.serview.de/serview-certifiedtool/bewerbung-certified-tool/](http://www.serview.de/serview-certifiedtool/bewerbung-certified-tool/)

## In welchen Kategorien kann meine Softwarelösung zertifiziert werden?

Sie können sich ihre Softwarelösung in bis zu 7 verschiedenen Kategorien zertifizieren lassen:

- IT Service Management
- HR Service Management
- Customer Service Management
- Facility Service Management
- Marketing Service Management
- Service & Configuration Modell\*
- Project Management

\*Voraussetzung für die Assessment-Teilnahme an der Kategorie „Service & Configuration Model“ ist eine vorherige erfolgreiche Zertifizierung der zwei Prozesse "Service Asset & Configuration Management" und "Service Catalogue Management".

## Welche Voraussetzungen muss meine Software erfüllen?

Ihre Software sollte sich im Bereich Service Management an den Best Practices von ITIL® und im Bereich Projekt Management an PRINCE2® orientieren.

## Wie viele ITIL® oder PRINCE2® Prozesse sind pro Kategorie zertifizierbar?

Die maximale Anzahl von Prozessen ist pro Kategorie (z.B. IT Service Management, 18 Prozesse) unterschiedlich. Weitere Informationen finden Sie dazu unter:

[www.serview.de/serview-certifiedtool](http://www.serview.de/serview-certifiedtool)

## Woran erkennt der Kunde für welche Kategorie und Prozesse meine Softwarelösung zertifiziert ist?

Anhand des Logos, welches sie nach erfolgreicher Zertifizierung erhalten kann ihr Kunde erkennen für welche Kategorie und Prozesse ihre Softwarelösung zertifiziert ist.



Abb. Beispiel Logo für die Kategorie IT Service Management und 18 Prozesse

## Ist eine Softwarelösung laut SERVIEW CERTIFIEDTOOL besser, wenn diese mehrere Prozesse zertifiziert hat?

Nein, es sagt lediglich aus, dass diese Softwarelösung eine bestimmte Anzahl von Prozessen abbildet. Die Bewertung, ob die Anzahl der unterstützten Prozesse wichtig ist, hängt von der anwendenden Organisation und den spezifischen Anforderungen ab.

## Was kostet die Zertifizierung?

Die Zertifizierung ist für sie als Hersteller kostenlos. Dabei spielt es keine Rolle, ob sie ihre Softwarelösung in nur einer oder mehrerer Kategorien und Prozessen zertifizieren lassen.

## Warum ist die Zertifizierung kostenlos?

Ein Gütesiegel, das man sich kaufen kann, hat keinen Wert. Wir sehen das Gütesiegel SERVIEW CERTIFIEDTOOL als Service für unseren Kunden.

## Wie hoch ist der zeitliche Aufwand für die Zertifizierung?

Planen sie als Hersteller für die Beantwortung der Assessmentbögen ca. 8-12 Stunden und für das Live-Demo etwa 2-4 Stunden ein.

## In welcher Form erhalten sie das Zertifikat?

Wenn ihre Softwarelösung erfolgreich zertifiziert wurde, erhalten sie bei der persönlichen Übergabe des Zertifikats folgendes:

- 1 x gerahmtes Zertifikat pro Kategorie
- 1x Glaspokal mit Gravur
- 1x SERVIEW CERTIFIEDTOOL Logo pro Kategorie (.jpg und .eps)

## Wie wird eine erfolgreiche Zertifizierung durch SERVIEW bekanntgeben?

Nach erfolgreicher Zertifizierung wird ihre Firma und die entsprechende Softwarelösung auf der deutschen Seite [www.serview.de/serview-certifiedtool/](http://www.serview.de/serview-certifiedtool/) und der englischen Seite [www.serview-uk.com/serview-certifiedtool/](http://www.serview-uk.com/serview-certifiedtool/) veröffentlicht. Zusätzlich dazu erscheint auf den SERVIEW-Webseiten und den verschiedenen Social-Media-Plattformen eine News inklusive einem Bild von der Übergabe.

## Entstehen Kosten für die Bekanntgabe nach erfolgreicher Zertifizierung?

Nein, weder die Zertifizierung noch die Bekanntgabe durch SERVIEW ist mit irgendwelchen Kosten für sie als Hersteller verbunden.

## In welchen Sprachen gibt es die Zertifizierung?

Der Assessmentbogen ist in englischer und deutscher Sprache verfügbar.

## Wie lange ist die Zertifizierung gültig?

Die Zertifizierung hat eine Gültigkeit von drei Jahren.

## In welchen Ländern ist die Zertifizierung gültig?

Die Zertifizierung ist weltweit gültig.

## Was kostet mich eine Re-Zertifizierung meiner Softwarelösung?

Auch für eine eventuelle Re-Zertifizierung nach drei Jahren fallen keine Kosten für sie als Hersteller an.

## Wie viele Hersteller tragen das Gütesiegel?

Über 40 Hersteller von ITIL und PRINCE2 konformen Softwarelösungen haben sich für das Gütesiegel beworben. Die aktuelle Anzahl finden Sie auf der Webseite.

## Wo können sich Hersteller von zertifizierten Softwarelösungen präsentieren?

Jedes Jahr findet in Deutschland (ab 2017 auch in England) der BMPK ([www.bmpk.de](http://www.bmpk.de)), der SERVIEW-Kongress für Best Management Practice & Knowledge statt. Dort haben sie die Möglichkeit sich den Kunden der SERVIEW zu präsentieren. Im Rahmen des BMPKs findet zusätzlich, auf Einladung der SERVIEW, ein Treffen der Vorstände, Geschäftsführer und Vertriebsleiter der zertifizierten Softwarelösungen statt, um sich direkt über aktuelle Entwicklungen auszutauschen. Die Teilnahme an dem BMPK sowie potentielle Standgebühren sind nicht in der Zertifizierung enthalten.