ISO/IEC 20000 defini requisitos para o correto gerenciamento de um provedor de serviços de TI, garantindo entrega aos clientes de serviços de qualidade. São requisitos da norma definição de políticas, objetivos, procedimentos e processos de gerenciamento para assegurar a qualidade efetiva na prestação de serviços de TI.

As organizações dependem diretamente dos processos de TI para entregar serviços, agregar valor a produtos e gerar maior produtividade de forma a alcançar seus objetivos de negócio. Através da implantação da ISO 20000 a organização adquiri uma visão mais estruturada de todo o ciclo de vida dos serviços de TI através de um Sistema de Gestão de Serviço, também conhecido como SGS.

A auditoria interna busca evidências necessárias para confirmar ou não se o sistema de gestão utilizado atende ou está em conformidade com os requisitos estabelecidos e se age conforme o especificado, para confirmar que o planejamento, as metodologias, os procedimentos e os objetivos estão sendo cumpridos. O envolvimento de alta direção é de extrema importância na confecção do Sistema de Gestão de serviços, pois ele cria compromisso com as políticas da organização, assegura que as políticas e os objetivos do gerenciamento de serviços estejam alinhados com a estratégia corporativa e que elas evoluam ao longo do tempo, garante execução e clareza na comunicação entre os envolvidos, e tem a responsabilidade de definir o membro de sua gestão que irá assegurar a execução das atividades e integração com outros componentes da organização, reportando para a alta direção o desempenho e evolução do SGS e de seus serviços.

Outro ponto importante é alinhar o Plano Estratégico de TI ao Plano Estratégico Organizacional, esta ação permite realizar a entrega e melhoria dos serviços planejados, para isso é necessário que a gestão de fundos, orçamentos, recursos humanos e riscos vinculados ao SGS sejam ser executadas, sempre monitorando e relatando o desempenho das atividades envolvidas.