

# ISO20000信息技术服务 iso27001信息安全管理认证申办 年底优惠价办理

产品名称	ISO20000信息技术服务 iso27001信息安全管理认证申办 年底优惠价办理
公司名称	广州亿方达信息科技有限公司
价格	800.00/套
规格参数	品牌:亿方达 证书作用:招投标、承接项目等 办理价格:特惠价
公司地址	广州市天河区灵山东路16号301-310-67 (仅限办公)
联系电话	13922353360 13922353360

## 产品详情

ISO20000信息技术服务管理系统的概念和内涵。

ISO20000是一种过程化管理，IT工作被分解成多个过程，每一个小部门，每个人的工作是多流程中不同工作的组合，过程对工作量化的输入输出可以使工作人员量化。对职工进行量化考核这一IT部门普遍存在的问题已初步解决，尤其是一线员工在服务台工作中基本做到了量化。过程的量化数据为员工的工作分配、工作绩效的反映提供了依据，同时对工作人员的职责也有相应的考核制度。

与此同时，信息技术还对服务进行了量化，建立了量化的质量管理体系，设置了全面准确的考核指标，并提供了完善的报表。对于顾客满意等还要选择第三方进行调查，确保数据的可靠性。

定量管理既是IT部门自身管理的需要，也是IT部门价值和投资回报的依据，过程管理方法为实现量化管理提供了可能。借助于ISO20000,CIO同时还发现了一种国际认可的IT服务质量标准。使用这样一个标准来证明公司ITSM的实施要走到哪一步，跟CEO走，CIO沟通IT服务管理的标准化、规范化。

公司建立IT服务管理系统的目的，就是要建立一套有效的、以顾客为中心的自我完善系统。ISO20000认证管理体系实施后，每一个流程、每一工作岗位都有一套自我完善的循环；建立持续不断地发现问题改进问题的系统，以计划、实施、检查和系统来保证每一个员工有问题意识。有意识地发现自己工作中存在的问题，并通过系统的方法来解决问题。IT服务供应商可以通过实施IT服务管理系统来获得以下收益：

保持服务目标与公司业务目标的一致性，有效地支持业务策略。

2、建立规范的服务流程，提高IT服务和运营效率。

3、信息技术、基础架构、应用程序、人员等IT资源的有效整合与利用。

四是建立持续改善的服务管理机制，快速响应市场需求，提供顾客满意。

5、向国际标杆看齐，增强市场竞争力，提高组织信誉，促进投资收益。

控制IT风险和相关成本，提高和控制IT服务质量，减少长期服务成本。

7、灵活应对来自客户、认证机构、内部机构等不同的合规审核要求，增强投资者信心。

对许多IT服务商来说，ISO20000认证的意义不仅仅局限于IT服务规范的执行和改善服务质量。这对于量化服务、员工绩效评估、IT部门投资收益等都有更为积极的意义。ISO20000是以ITIL最佳实践为基础，结合BS15000英标体系构建而成，并在2005年12月由ISO组织发布的国际IT服务管理体系标准。本系统规范遵循“以客户为中心，以过程为导向”的服务理念，目的在于帮助企业组织有效地识别和管理IT服务管理的关键流程，确保在满足客户和业务需求的同时，按照公认的“P-D-C-A”方法，充分发挥IT服务的持续改进能力，以此为目的，使企业组织能以最小的成本获得最大收益。

ISO20000体系规范主要包括两大部分，其中一章是关于IT服务管理的规范，包含5个主要的过程组，分别是服务提供流程，发布流程，解决过程，关系过程，在系统管理、文件、能力、意识和培训等方面，控制13个服务管理流程，包括系统管理责任、文件要求、能力、意识和培训。同时也是体系认证的参考标准。第2章是IT服务管理实施指南，为体系认证的实施过程提供参考。