

ISO20000信息技术服务管理体系认证办理要求

产品名称	ISO20000信息技术服务管理体系认证办理要求
公司名称	上海简动企业管理咨询有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	上海市奉贤区肖湾路511号2幢3层
联系电话	13633235094

产品详情

ISO/IEC 20000-2:2005为审核人员提供行业一致认同的指南，并且为服务提供者规划服务改善或通过ISO/IEC 20000-1:2005审核提供指导。ISO/IEC 20000-2:2005基于已被替代的BS 15000-2的。

实践准则描述了在BS15000-1中服务管理流程的佳实践。为以小成本满足业务需求，客户对使用先进设施会不断提出要求，服务提供就越发显得重要了。人们已经意识到服务和服务管理对于帮助组织开源节流的重要性。

ISO/IEC 20000系列能使组织了解如何从内部和外部改进其服务质量。

由于组织对服务支持的日益依赖，以及技术多样性的现状，服务提供方有可能通过努力保持客户服务的

高水准。服务供应方往往被动工作，很少花时间规划、培训、检查、调查并与客户一同工作，其结果必然导致失败。其失败就源于没有采用系统、主动的工作方式。

服务供应商也常常被要求提高服务质量，降低成本、采用更大灵活性和更快反应速度。有效的服务管理能提供高水准的客户服务和较高的客户满意度。

ISO/IEC20000-2描述了IT服务管理流程质量标准。这些服务管理流程为组织在一定环境中开展业务提供了佳实践指南，包括提供服务、降低成本、调查和控制风险。

ISO/IEC20000-2推荐服务管理者采用一致的术语和统一的方法进行服务管理，这可以为改进服务交付基础，并有助于服务提供者建立一个服务管理框架。

ISO/IEC

20000-2为审核人员提供指南，并可为组织规划服务的改进提供帮助，以便组织通过ISO/IEC20000-1认证。

。