

# ISO20000信息技术服务管理体系认证办理提供资料

产品名称	ISO20000信息技术服务管理体系认证办理提供资料
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

不仅包括事件的接收、记录、归类、初步支持、调查、诊断、解决、监控及跟踪等活动，还定义了事件的升级方案，以减少或消除存在或可能存在于IT服务中的干扰因素给IT服务带来的影响，以确保用户尽快恢复自己的正常工作，并记录事件以便为其他流程提供支持。

主要评估标准有影响度、紧急度、严重等级。

### 问题管理

主要包括问题控制、错误控制、主动问题管理等活动。通过调查和分析IT基础架构的薄弱环节，查明事件产生的潜在原因，并制定解决事件的方案和防止事件再次发生的措施，将由于问题和事件对业务产生

的负面影响减小到低的流程。主要评估标准有影响度、紧急度、严重等级。

## 变更管理

主要包括记录变更请求、评审和筛选变更请求、对变更请求进行分类和确定优先级、制定变更实施计划、实施变更、评价和终止变更。为在短中断时间内完成基础架构或服务的某一方面的变更而对其进行控制的流程。主要评估标准有影响度、紧急度、优先级。

## 配置管理

主要包括配置管理计划、配置识别、配置项控制、配置状况报告、配置验证和审核。识别和确认系统的配置项、记录和报告配置项状态和变更请求、检验配置项的正确性和完整性等活动构成的流程。它起始于一个初始的规划和建设步骤，包括创建配置管理数据库(CMDB)。CMDB设计策略将从CI的分类设计、CI命名规则和CI关系等方面对CMDB的架构进行描述。CI间的关系包括“属于”、“需要”、“连接”。