

ISO20000是什么认证？ISO20000认证的适用范围

产品名称	ISO20000是什么认证？ISO20000认证的适用范围
公司名称	山东恒标知识产权咨询有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	山东省济南市历下区文化东路63号恒大帝景9号楼1单元1216
联系电话	17753158207 13385417159

产品详情

ISO20000是什么认证？ISO20000是全一个针对信息技术服务管理领域的国际化标准，ISO20000信息技术服务管理体系标准代表了被广泛认可的评价IT服务管理流程的基础。

ISO20000认证的适用范围包括：信息系统咨询规划、信息系统软件设计开发、信息技术咨询、信息系统测试、软件产品测试、信息系统工程监理、软件工程监理、基础设施运行维护、硬件运行维护、软件运行维护、电子商务支持、软件运营、数据处理、呼叫中心/服务台

ISO20000是面向机构的IT服务管理标准，目的是提供并建立、实施、运作、监控、评审、维护和改进IT服务管理体系模型。建立IT服务管理体系已成为各种组织，特别是金融公司、电信行业、高科技产业等管理运营风险不可或缺的重要机制。ISO20000让IT管理者有一个参考框架用来管理IT服务，完善的IT管理水平也能通过认证的方式表现出来

ISO20000标准重点在于通过“IT服务标准化”来管理IT问题，即将IT问题分类，识别问题的内在关联，然后依据服务水准协议进行计划、推行和监控，并强调与客户的沟通。该标准同时关注体系的能力，体系变更时所要求的管理水平、财务预算、软件控制和分配。

ISO20000认证指组织建立的信息技术服务管理符合ISO20000标准，从而通过ISO20000认证。

ISO20000认证的适用范围

ISO/IEC20000是一个针对管理流程系统的标准，ISO/IEC20000的认证适合IT服务的提供者，可以内部的IT部门，也可以是外部的服务提供商。获取ISO/IEC20000的认证，意味着提供服务的IT组织，对ISO/IEC200

00中定义的这些管理流程，具有足够好的管理控制力。这里所谓对流程的管理控制力包括以下五点：

对流程输出的了解、使用和诠释

对流程输入的了解和控制

制定和执行对流程效能的衡量机制

制定流程的改进提高计划，衡量和回顾改进结果

有客观的证据表明，对流程的功能负责，使之符合ISO20000标准要求

IT服务组织要获得ISO20000的认证，必须证明它能够对标准中涉及的所有五组十三个流程都具有以上的管理控制力。ISO/20000体系对流程的佳实践进行了总结，可适用于不同规模、类型和结构的组织，服务管理流程佳实践要求并不会因为组织形式不同而被改变。