

# 无锡ISO20000认证咨询无锡IT服务管理

产品名称	无锡ISO20000认证咨询无锡IT服务管理
公司名称	苏州北软认证咨询有限公司
价格	面议
规格参数	
公司地址	苏州市卫道观前13号
联系电话	0512-67572851 13913111421

## 产品详情

### ISO 20000认证的关键点

#### 1. 确保各项服务管理计划均有实施凭证

服务管理计划凭证指的是服务管理政策、计划和方法以及任何与这些相关的行动的审计凭证。大多数这些关于服务管理计划和操作的凭证应该存在于正式的文档，确保各项工作都在按照计划进行实施。

#### 2. 文档管理规范

针对文档创建和管理的过程来保证各流程服务特性被恰当的描述。

#### 3. 各类文档的存档方式

为确保已有凭证的可用性，需要建立起一套将各类文档保护起来的备份策略。

### ISO 20000认证关键点

服务管理中的服务支持人员应该具备由适当的培训所支持的工作能力。组织应该对每个服务管理角色定义必要的的能力，并保证个人能意识到他们自己的工作对整个服务上下的重要性以及对服务品质完成的必要性。组织应该提供培训或采取行动来满足这些需要，并实施行动有效性的评估。

组织应该开发和加强员工工作的专业能力。在征召新人的过程中，应该针对职位的描述、服务管理目标和整个服务质量目标检查职位申请人的情况有效性，确定申请人的特长、弱点和潜在能力。为了安置新的或扩展服务的员工，使用新技术，安排服务管理人员开发项目团队，不断计划和填补由于人员周转造

成的缺口。员工应该在服务管理相关领域得到训练，应该开发他们的团队工作和领导技能。对每个人的训练记录以及训练的说明应该被保留。