

# 什么是ISO20000

产品名称	什么是ISO20000
公司名称	武汉搏今企业管理咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	武汉市东西湖区金山大道欧亚写字楼
联系电话	15623755573

## 产品详情

ISO20000是基于ITIL最佳实践与BS15000英标体系进行构建的，并于2005年12月由ISO组织发布的第一部具有国际权威性的IT服务管理体系标准。此套体系规范秉承“以客户为中心，以流程为导向”的服务理念，旨在帮助企业组织能够有效的识别与管理IT服务管理的关键过程，保证在满足客户与业务需求的同时，依照公认的“P-D-C-A”方法论应用，充分发挥IT服务持续改进的能力，最终达到企业组织用最小成本获得最大收益价值的目的。

ISO20000体系规范主要包括两大章节，第一章节为IT服务管理规范，包括了5大过程组，分别为服务提供过程、发布过程、解决过程、关系过程、控制过程及过程组所覆盖的13个服务管理流程，并与体系管理职责、文件要求及能力、意识和培训，一同作为体系认证的参考标准。第二章节为IT服务管理实施指南，为体系认证的实施过程提供参

照说明。