

贯标集团-天津ISO20000 IT技术服务管理体系标准解读

产品名称	贯标集团-天津ISO20000 IT技术服务管理体系标准解读
公司名称	贯标集团--天津公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	天津市滨海高新区华苑产业区梅苑路5号金座广场-3318
联系电话	15502200816 15502200816

产品详情

内容摘要：何为 ISO/IEC 20000？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 ...

何为 ISO/IEC 20000？

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并获得较高的客户满意度。

ISO/IEC 20000 源自于BS 15000 标准，而BS15000 是英国标准协会（British Standards Institute）针对IT服务管理而制定的一个标准，最早始于1995年，后来几经改版，成为了目前由两部分内容构成ISO20000信息技术服务管理标准，并且被IT服务管理广泛接受的标准。

ISO/IEC 20000 标准通过IT服务管理能使组织了解如何从内部和外部改进其服务质量。