

贯标集团-天津ISO20000信息技术服务体系，ITSS资质，系统集成资质（原）的区别有哪些呢？

| | |
|------|--|
| 产品名称 | 贯标集团-天津ISO20000信息技术服务体系，ITSS资质，系统集成资质（原）的区别有哪些呢？ |
| 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

1

ISO20000系列标准与

ITSS运维标准的区别

ISO20000 系列标准作为国ji标准，主要考虑到国家或区域之间的差别较大，因此重点从具有共性要求较多的过程要素进行规范，并通过规范供方的服务管理过程来提升其 IT服务管理能力(仅xian于管理能力);

ITSS 运维系列标准作为国家标准，主要考虑到国内运维服务行业发展现状，因此更关注对供方IT

运维的综合服务能力要求，以规范 IT 运维服务市场，提升其

IT 运维服务能力(包括人员能力，管理能力和技术能力)。

基于以上分析，ISO20000 系列标准和ITSS 运维标准的区别主要体现为以下几个方面：

1

标准范围不同

ITSS 运维系列标准只适用于运行维护类服务;

ISO20000 系列标准适用于所有 IT 服务

2

认证的内容不同

ITSS 运维系列标准内容覆盖对供方服务人员、服务过程、服务技术和资源共四个方面的要求;

ISO20000 系列标准内容只覆盖对供方服务过程的要求。

3

标准用途不同

ITSS 运维系列标准用于对供方 IT 运维服务能力的提升与评估;

ISO20000 系列标准用于对供方 IT 服务管理能力的提升与评估。

为便于理解，我们以运维服务和做菜服务做类比，解读 ITSS 运维系列标准与 ISO20000

系列标准的不同用途：

由上表可以看出：ISO20000 系列标准相当于教会我们做一道菜的正确步骤(菜谱);ITSS运维系列标准相当于教会我们怎样做出一道好菜(包括选料，菜谱，厨技和厨具)。即使我们有个好菜谱(服务过程)，但是如果选不到适合的原料(即服务人员)，没有高超的刀工、烹调技巧和火候把握(即服务技术)，没有好的刀具、厨具和加热能源(即资源)，我们能做出一道色、香、味、意、形五品俱佳的好菜吗?

2

系统集成资质（原）

和ITSS运维标准的区别

系统集成资质（原）和ITSS运维标准区别主要在于四个方面：

1

导向性不同

系统集成资质（原）是结果导向，重点考量服务企业当前的结果达成情况，而不关注其通过什么途径达成的这个结果，形象的比喻是：“无论黑猫白猫，能抓住耗子的就是好猫”。ITSS运维标准是过程导向，重点关注运维服务企业如何提升服务能力，并有效管理能力的落地，支撑企业运维业务发展，形象的比喻是：“如何成为好猫”。

2

关注点不同

由于系统集成资质（原）和ITSS运维标准的导向性不同，因此二者的关注点也必然会存在很大差异。运维资质面向服务供方更关注综合性、全面性和结果可度量性，因此会综合考虑七大服务能力要素。

ITSS运维标准面向服务的供需双方更关注相关性、关键性和可重复性，因此会重点考虑能力管理和人员，过程，技术以及资源这四个能力要素，覆盖运维资质的管理能力，技术实力和人才实力。

3

适用对象不同

系统集成资质（原）适用于服务供方，用来做服务供方的等级评定。ITSS运维标准适用于服务的供需双方，既可以方便需方选择和评价供方以及完善自身管理，同时又可以用来供方提升自身能力。

4

内容不同

系统集成资质（原）的内容多是符合等级要求的资格认定条件，对企业综合服务能力的结果评价方面具有相对优势，但是对企业如何提升运维服务能力方面相对标准略显不足，没有给出提升能力的有效方法和途径。

ITSS运维标准的内容多是如何实施能力管理和能力四要素的具体要求，对企业如何提升运维服务能力方面给出了有效的方法和途径，但是在对企业综合服务能力的结果评价方面相对资质不够全面。