ISO20000信息技术服务管理体系咨询

产品名称	ISO20000信息技术服务管理体系咨询
公司名称	海宁铭伟企业管理咨询有限公司
价格	80000.00/个
规格参数	
公司地址	海宁高新技术开发区
联系电话	13758134998

产品详情

iso20000信息技术服务管理体系咨询

iso/iec20000规定了it组织在向其内外部客户提供it服务和支持过程中所需完成的工作。通过这些规定，iso/iec20000展示了一套完整的it管理流程，旨在帮助it组织识别并管理it服务的关键流程，保证向业务和客户有效地提供高质量的it服务。获得iso/iec20000认证，意味着该组织能够坚持it服务管理，理解并掌握it服务管理最佳实践，同时坚持执行最佳实践，为业务提供高质量的it服务。

iso20000是第一部针对信息技术服务管理（itservicemanagement）领域的国际标准，它于2005年12月15日发布。作为认证组织的it运营和服务管理水平的国际标准，iso20000具体规定了it服务管理行业向企业及其客户有效地提供服务的、一体化的管理过程以及过程建立的相关要求，帮助识别和管理it服务的关键过程，保证提供有效的it服务以满足客户和业务的需求。它着重于通过“ it服务标准化 ”来管理it问题，即将it问题归类，识别问题的内在联系，然后依据服务级别协议进行计划、管理和监控，并强调与客户的沟通。

iso/iec20000是一个关于it服务管理体系的要求的国际标准，它帮助识别和管理it服务的关键过程，保证提供有效的it服务满足客户和业务的需求。

iso20000，共分为两部分:

iso/iec20000-1informationtechnology-servicemanagementpart-1:specification(信息技术服务管理标准规范，认证要求)

iso/iec20000-1informationtechnology-servicemanagementpart-2:codeofpractice(信息技术服务管理最佳实践)

在iso20000中的信息安全管理部份，以iso27002/iso27001为参考规范。在企业组织iso20000的实施范围不大于iso27001/iso27002实施的范围的情况下，若该组织/企业已通过iso27001认证，则该企业组织的iso20000中信息安全管理部份也将符合标准。

iso20000标准包括了5大过程及13个管理面，如下：

服务交付过程

服务等级管理

服务报告

能力管理

服务持续性与可用性管理

信息安全管理

it服务预算编制与会计核算

控制过程

配置管理

变更管理

发布过程

发布管理

解决过程

事故管理

问题管理

业务过程

业务关系管理

供应商管理

实施iso20000效益

得以获得业界普遍认同的国际证书iso20000认证；

就服务质量和服务承诺与业务及供货商达成一致，建立和业务及供货商统一的沟通平台；达到相关利益方均满意的it服务管理目标；

提高it服务的可用性、可靠性和安全性，为业务用户提供高质量的服务；

持续优化服务流程，提升服务水平，提高业务满意度；

提高项目的可提供性并确保如期交付；

从总体上提高组织/企业it投资的报酬率，提升组织/企业的综合竞争力；

建立it部门一整套行之有效的持续改善机制和内控机制；

明晰it管理成本和组织/企业业务战略和it战略目标的结合点，完善现有it服务结构和资源配置，使各项it资源的运用符合公司业务战略和it战略目标；

通过建立优化、透明的管理流程和权责的定义，监控管理流程、进行绩效评价；降低it运营的管理成本和风险；

易于整合服务管理流程和其它管理系统，如：信息安全管理体系isms、质量管理体系iso9000等；

将现有管理体系和业务流程整合，规范it部门服务水平，规范工作流程，降低由人员变动导致的风险；

提高it部门相关员工的专业素质，提高员工的服务能力和工作效率；

提升it部门整体运作及部门间沟通的能力。

适用范围

a)服务较脆弱的行业；

b)供应链中所有的服务提供者需要一致方法的行业；

c)为it服务管理建立基准的服务提供者；

d)作为一个独立评审的基础；

e)需要证实其有能力提供满足顾客要求服务的组织；

f)目标为通过有效过程应用监视和改进服务质量的组织。