

ISO20000信息技术服务管理体系

产品名称	ISO20000信息技术服务管理体系
公司名称	营口卓睿认证咨询有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	中国（辽宁）自由贸易试验区营口市渤海大街西93号113-051
联系电话	18341756989 15640786181

产品详情

信息技术服务管理体系

1、什么是it 服务管理

it服务管理作为一个新兴的领域受到人们日益广泛的关注，在其发展过程中也出现了多种定义。世界it领域的权威研究机构加特纳认为，it服务管理是一套通过服务级别协议（sla）来保证it服务质量的协同流程，它融合了系统管理、网络管理、系统开发管理等管理活动以及变更管理、容量管理、问题管理等许多流程的理论和实践。it服务管理领域的国际权威组织it服务管理论坛（itsmf）则认为，it服务管理是一种以流程为导向、以客户为中心的方法，它通过整合it服务与企业业务，提高了企业的it服务提供和服务支持的能力和水平。

经过多年的发展和研讨，it服务管理国际标准iso20000对it服务管理提供了简洁明了地定义，即it服务管理就是“管理服务以满足业务要求”，这个概念直接明确了it服务管理的目标是必须满足业务的要求，而服务管理的内容则落在其定义的十三个过程及其管理。同时iso20000鼓励在交付被管理的服务时采用综合的过程方法，以满足业务和顾客要求。

2、为什么要实施基于iso20000 标准的it 服务管理

随着市场竞争的加剧和电子商务在世界范围内的兴起，现在的企业必须持续不断地和快速地对其业务进行管理和变革。这些企业的业务很大一部分越来越依赖于其it系统来提供使客户满意的服务，正因为如此，一个稳健而又灵活的it解决方案对这些企业而言是至关重要的。

这类解决方案首先当然应当满足企业的业务需求，但同样重要的是这些方案本身应该是易于管理的，否则他们对业务的支持得不到保障。因此，为提高服务管理的效率和效果所做的投资并不是可有可无的，相反，它为业务的成功运作提供了坚实可靠的基础。为了实现高质量的服务管理，我们可以借鉴使用经过实践证明确实行之有效的服务管理“最佳实践”。这些实践在英国商务部开发的itil系列指南和英国率先开发的国家标准bs15000实施基础上，最终形成了iso20000国际标准。因此基于iso20000来实施it服务管理，是具有可信的坚实基础。

3、企业通过实施iso20000，可以取得良好的效益，主要包括：

企业建立it服务管理体系的目标是为了企业建立起一套行之有效的以客户为中心的自我完善的体系。在实施认证iso20000管理体系后，在各个流程中，各个工作岗位上都建立了一个自我完善的循环，工作的策划

、执行、检查，以及持续的发现问题改善问题的体系建立起来，使每个员工都拥有问题意识，自觉的发现自己工作当中的问题，并通过系统的解决问题的方法，将问题一个一个的解决。it服务提供商通过实施it服务管理体系，可以获取如下收益：

- a) 保持服务目标与企业业务目标一致，有效的支持业务战略；
- b) 建立规范的服务流程，提高信息技术服务和运营效率；
- c) 有效及高效地整合和利用信息、基础架构、应用及人员等it资源；
- d) 建立持续改进的服务管理机制，快速应对市场需求，提供客户满意度；
- e) 向国际标杆靠齐，增强市场竞争力，提高组织声誉，提升投资回报；
- f) 控制it风险及相关的成本，提高与控制it服务质量、降低长期的服务成本；
- g) 灵活应对来自客户、认证机构、内部机构等不同的合规审核要求，增加投资者信心。

对于众多it服务提供商，iso20000认证的意义并不仅仅限于it服务符合规程和提高服务质量。它在服务量化，员工绩效考核，衡量it部门投资回报方面更具有积极的意义。

4、 iso/iec20000:2005 发展历史

为了提高it服务质量，降低it服务成本，it行业一直在不断地摸索it服务管理的规范化方法。20世纪80年代后期，“英国国家计算机与电信局”（ccta）组织了世界上it管理领域的有关专家、组织和政府部门开发并于1989年发布了按流程（process）组织的it服务管理的最佳实践 - 信息技术基础架构库（itil）。itil标准发布后，在全球迅速得到了广泛发展。目前已经超过15万人获得了itil认证证书，并有超过80%的世界财富500强企业已经实施了it服务管理项目。基于itil的成功实施，英国在2000年将其经验进一步总结，形成了英国国家标准bs15000，而国际标准化组织iso及国际电工委员会iec于2005年也基于bs15000，发布了iso20000it服务管理标准。该标准发布后，立即成为国际it服务行业的从业规范，全球越来越多的it服务公司与机构正在按照iso20000标准的要求建立、实施其服务管理体系，并寻求依据iso20000标准的国际认证。

5、 iso/iec20000:2005 的主要控制过程

iso20000it服务管理规范吸收了管理体系的成功实施经验，继续采用pdca管理模式作为it服务管理体系持续改进模型的基础，将业务要求和客户要求作为最主要的出发点和最终的着陆点，通过对主要服务过程的有序化管理，促使业务成果和顾客满意的达成。

同时，iso20000 将it 服务管理的过程基于业界最佳的管理实践，分为5 个过程域，13 个过程。

