

20000-2:2005为审核人员提供行业一致认同的指南，并且为服务提供者规划服务改善或通过ISO/IEC 20000-1:2005审核提供指导。ISO/IEC 20000-2:2005基于已被替代的BS 15000-2的。

实践准则描述了在BS 15000-1中服务管理流程的最佳实践。为以最小成本满足业务需求，客户对使用先进设施会不断提出要求，服务提供就越发显得重要了。人们已经意识到服务和服务管理对于帮助组织开源节流的重要性。

ISO/IEC 20000系列能使组织了解如何从内部和外部改进其服务质量。

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和较高的客户满意度。

ISO/IEC 20000-2描述了IT服务管理流程质量标准。这些服务管理流程为组织在一定环境中开展业务提供了最佳实践指南，包括提供专业服务、降低成本、调查和控制风险。

ISO/IEC 20000-2推荐服务管理者采用一致的术语和统一的方法进行服务管理，这可以为改进服务交付基础，并有助于服务提供者建立一个服务管理框架。

ISO/IEC 20000-2为审核人员提供指南，并可为组织规划服务的改进提供帮助，以便组织通过ISO/IEC 20000-1认证。

ISO20000 与 ISO9000比较

· ISO20000 与 ISO9000 的实用范畴不同:ISO20000 只针对 IT 服务管理，在 IT 服务提供商和政府及企业的IT部门应用较多;而 ISO9000 适用各行业的质量标准，在制造企业应用得最多。

- ISO20000 与 ISO9000 的侧重点不同:ISO20000 与 IT 服务流程相关，其流程的名称和控制采用的IT人员容易接受的术语，对 IT 系统变更的风险进行管理;而 ISO9000 与质量框架相联系。
- ISO20000关注的内容和ISO9000相比，除IT服务质量外，如还关注财务、信息安全。
- ISO20000也可以说是ISO9000在IT服务行业的具体应用和拓展。

ISO20000和ITIL的关系

- ISO20000 作为 IT 服务管理的国际标准，是从 IT 服务管理最佳实践 ITIL 中发展而来。
- ISO20000 是13个管理流程，而 ITIL 是10个管理流程(不含服务台)。
- ISO20000 新增了业务关系管理与供应商管理，对应于 ITIL 中的服务等级管理。
- ISO20000 新增的服务报告，涵盖在 ITIL 的每个管理流程之中。
- ITIL 提供最佳实践指南
- ISO/IEC20000 提供基于 ITSM 的度量

认证条件

- 1、中国企业持有工商行政管理部门颁发的《企业法人营业执照》、《生产许可证》或等效文件;外国企业持有关机构的登记注册证明。
- 2、申请方的IT服务管理体系已按ISO/IEC 20000-1:2005标准的要求建立，并实施运行3个月以上。
- 3、至少完成一次内部审核，并进行了管理评审。
- 4、信息技术服务管理体系运行期间及建立体系前的一年内未受到主管部门行政处罚。

