

ISO20000 是第一部针对信息技术服务管理（IT Service Management）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，IT 服务管理国际标准 ISO/IEC 20000-1:2011 新版于 2011 年 4 月 12 日正式发布，新版融入了 ISO20000 至 2005 年发布以来业界的实践经验(截止目前，中国已有 100 多家企业通过了相关认证)和行业新的变化(云计算、绿色 IT 新技术新理念的出现，ITILv3、ISO9000 改版、ISO27000 等的改版)，从整体到细节对 ISO/IEC 20000-1: 2005 版进行了修订

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。

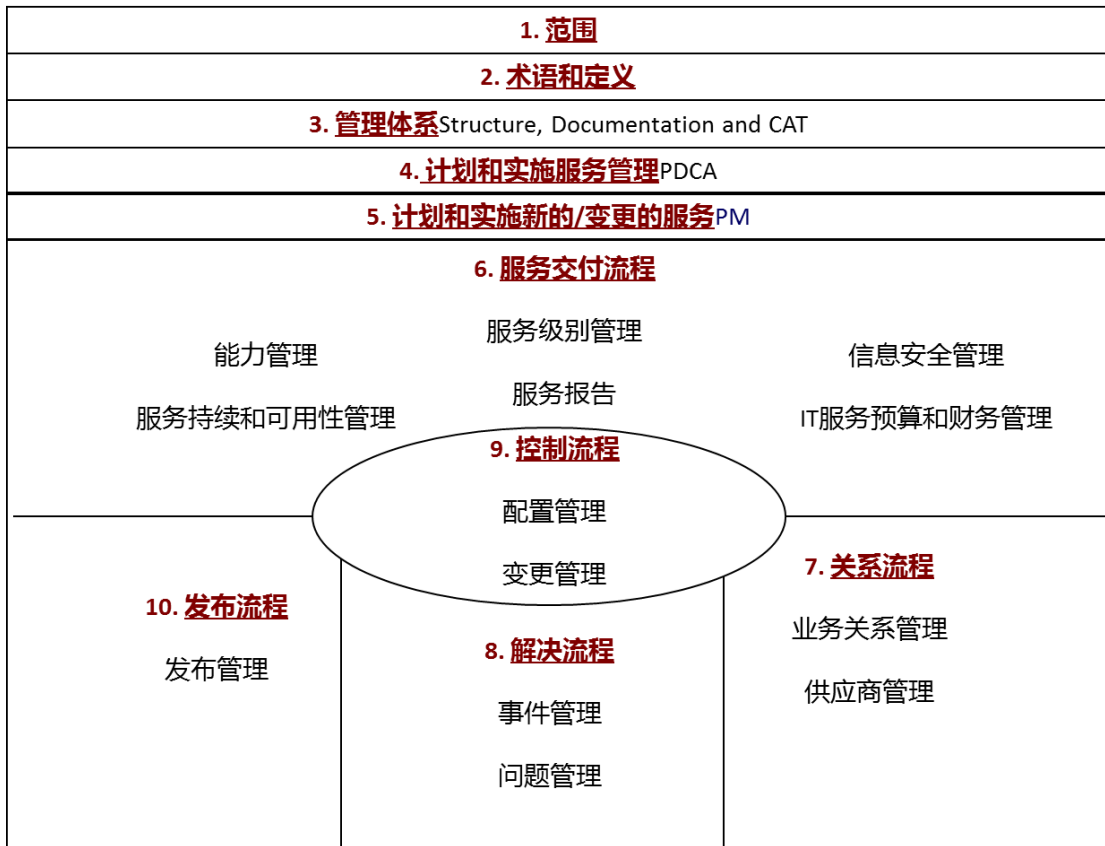
● 什么是 IT 服务管理

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、资产管理、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的管理。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。

● 为何实施基于 ISO20000 标准的 IT 服务管理体系

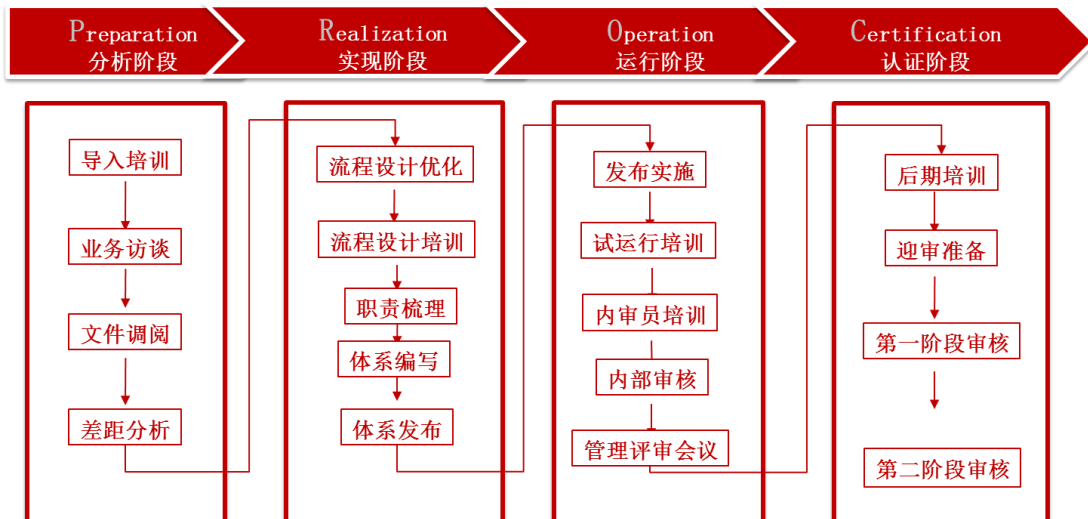
随着市场竞争的加剧和电子商务在世界范围内的兴起，企业必须持续不断地和快速地对其业务进行管理和变革，企业的业务很大一部分越来越依赖于其 IT 系统来提供使客户满意的服务，正因为如此，一个稳健而又灵活的 IT 解决方案对这些企业而言是至关重要的。这类解决方案首先当然应当满足企业的业务需求，但同样重要的是这些方案本身应该是易于管理的，否则他们对业务的支持得不到保障。因此，为提高服务管理的效率和效

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
 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。



ISO20000-IT 服务管理框架图

● 如何实施基于 ISO20000 标准的 IT 服务管理体系



ISO20000 管理体系咨询方法论

一 分析阶段:

由于基于 ISO/IEC 20000 的 IT 服务管理体系，服务理念由以前的“被动、技术为中心”转向了以“主动地、以业务需求为中心”的服务管理模式。所以 IT 服务理念的转变是非常重要的。

本阶段培训将以此为重点，以大量案例为主线，深入浅出地让客户接受全新 IT 服务理念和安全意识，统一认识。

同时客观准确地评估 IT 服务管理现状、进行差距分析、明确流程及安全管理成熟度是改善 IT 服务管理的基础。而以业界公认的最佳实践 ITIL 以及服务管理标准 以及服务管理标准 ISO/IEC 20000 为参照，以业务为参照，从客户 IT 组织的业务目标出发，以风险管理和影响为准则提供定制 IT 管理评估方案，综合评价 IT 组织的服务管理流程、服务质量控制体系管理控制情况，为 ISO/IEC 20000 体系设计和建设提供坚实的基础。

一 实现阶段

根据差距分析的结果，参照 ISO/IEC 20000 标准,确定新流程的编制计划，制定已有流程的优化计划，由各流程经理牵头负责组织对各项 IT 服务管理流程进行优化和设计

ISO/IEC 20000 把 IT 运维日常的工作内容划分为 13 个管理过程，为保证管理过程的持续有效运行并对过程的绩效进行监视，需要为每一个过程及具体管理定义相应责任人。这就要求项目组在项目实施阶段将 ISO/IEC 20000 的组织架构与原有 ISO27001 管理架构进行融合从而更有效、合理分配人员职责。人员职责分配是项目和后续运行成功的基础。因此安言咨询首先协助客户方建立合理的项目组织及职责分配，这是成功的基础和组织保证。

根据 ISO/IEC 20000 标准及企业的业务需求，规划和设计的 IT 服务流程，建立缺失的内容、 服务流程，建立缺失的流程内容、完善不符合 ISO/IEC 20000 标准的流程内容，并且辅导完成相应与支撑各种文档资料的规划编写工作。同时将服务支持主要流程转化为 IT 运维工具的开发配置需求，指导管理体系上线的测试运行。

一 运行阶段

为了确保体系试运行的效果，安言咨询采取“先培训、后指导再推”工作思路使相关人员全面参与到体系的试运行过程中，同时建立畅通反馈渠道不断收集意见和建议，然后根据这些意见对体系进行优化调整使有效运落实。

一 认证阶段

首先是为企业培训迎审技巧及注意事项。然后由安言咨询项目经理和咨询顾问，和客户方项目组配合第三方认证机构进行第一阶段的认证审核，咨询机构协助通过并整改不符合

项。完成后安排第三方认证机构的第二阶段注册审核，全面协助企业通过现场认证。

- **实施基于 ISO20000 标准的 IT 服务管理体系的必要性**

ISO20000 不仅作为国际上第一套 IT 服务管理体系标准，同时基于 ITIL 最佳实践与 PDCA 方法论体系原则，使其在 IT 服务领域范围内具有一定的权威性及普及性。通过体系标准来规范其服务管理流程，能够帮助 IT 管理人员突破技术思维，运用流程管理的思想促进 IT 与业务的整合。正是这一点，使得 ISO20000 认证能够风靡全球。