



ISO/IEC 20000
IT 服务管理体系



趋势引领信息咨询有限公司
Trendsetting Consulting Co., Ltd.

关于我们

趋势引领是一家专注于 IT 服务质量和信息安全的专业咨询公司，是国内为数不多的专注于 IT 服务管理的咨询和培训机构。公司以“传递先进 IT 管理的理念和经验，提高客户的 IT 运维管理和 IT 项目管理成熟度”为使命，不断吸纳国内国际先进管理方法，并将这些先进的管理思想与具体企业管理相融合。公司全体员工均多年从事 IT 行业，对于如何标准化服务作业流程，降低 IT 运营成本，提高企业风险管控能力，以及建立 IT 服务质量体系具有独到的见解和方法。



公司与政府部门、权威的认证机构、国际 500 强企业 and 高等院校保持的良好密切的关系，及时跟踪标准和国内相关政策的发展变化、汲取企业的成功经验，使我们的客户能够得到最新、最权威的信息和咨询服务。

IT 服务管理的国际标准 ISO20000

今天的组织对他们的 IT 基础设施和信息提供的依赖逐步加深。“这些组织一直需要改进设施以满足业务需求。” 竞争更加激烈和更关注成本的商业环境下，IT 服务的质量和成本的有效性被认为是组织成功的基础。

伴随着可用技术的增加，IT 服务提供商努力保持客户服务的高水平。通常，太多的时间花在被动的响应而很少时间花在与培训客户、策划服务、与客户调研和工作。同时，这些供应商被要求提高质量、降低成本和更快的响应客户。“一个交付和管理 IT 服务的完整框架能在组织内提供更好的控制、更高的效率和更多改进的机会。” ISO/IEC20000 就是这样 一个框架。

ISO20000 收益

- ✓ 提高 IT 业务的行业竞争力
- ✓ 使 IS/IT 决策与公司主营业务战略保持一致
- ✓ 管理并削减遭遇的风险
- ✓ 管理并削减产生的成本
- ✓ 更快速的实施变更，使变化成为计划
- ✓ 更可靠并且随时可以获得的 IT 服务无疑增加了客户满意度
- ✓ 使供应商及合作伙伴团结在您的身边共同为您的客户提供服务
- ✓ 树立行业标杆与其他企业相学互长

实现 ISO20000

- ISO20000 的实施范围
- 服务交付流程
 - ◇ 服务级别管理
 - ◇ 可用性管理
 - ◇ 能力管理
- 关系流程
 - ◇ 业务关系管理
 - ◇ 供应商管理
- 解决流程
 - ◇ 突发事件管理
 - ◇ 问题管理
- 控制流程
 - ◇ 变更管理
 - ◇ 配置管理
- 应用发布流程
 - ◇ 应用发布管理
- 管理层意识
- 差距分析

- 文档管理
- 内部审计
- 定期回顾
- 管理责任
- PDCA 管理方法

联系我们

电话: (8610) 5172 7900

传真: (8610) 5172 7907

网址: <http://www.trendsetting.com.cn>

电子邮件: info@trendsetting.com.cn

通信地址: 中国北京 海淀区 中关村南大街 2 号 数码大厦 A 座 2101 室 100086

Trendsetting Consulting Co., Ltd.