


## ISO20000咨询项目

**ITIL先锋论坛**

### 我们是谁?

WHO ARE WE?

国内最大的数字化时代IT服务管理交流社区，自2010年底成立以来，始终致力于以 ITIL 为代表的IT管理方法论在国内的推广与落地。

### 我们的服务

OUR SERVICES

数十个专业微信群、近千篇可一键下载的资料、视频号专家直播、全国一线城市巡回聚会、开源免费ITIL软件、国内最权威的ITIL知识库



# 目录 Contents

- **项目综述**
  - **ISO20000是什么**
  - **实施ISO20000的价值**
  - 项目的目标
  - 项目实施过程
- 项目团队和实施计划
- 项目管理机制
- 下阶段行动和配合事项
- 总结

# ISO20000是什么

## •部分1是ISO/IEC 20000-1:2011 信息技术服务管理. 服务管理规范

提供了关于组织IT服务管理系统建立、实施和维护的要求。这是想获得认证的组织必须达规的要求。

目标

ISO20000  
part1

## •部分2是ISO/IEC 20000-2:2011 信息技术服务管理. 服务管理作业要点

对ISO/IEC 20000-1:2011的要求作出了指导和建议。相对于部分1,部分2提供的建议,是可选执行的而非强制的。

实践指导

ISO20000  
part2

## •IT基础架构库(ITIL)是OGC所有,由The Stationery出版的一系列书

ITIL描述了IT服务管理的最佳实践,主要关注服务管理中流程和人的方面,已成为被广泛认可和实践的业内最佳实践。

流程定义

ITIL (IT基础架构库)

## •组织所采用的实际内部流程

定制流程时可借鉴最佳实践,但需要从实际需求和情况出发,避免照搬流程;所定制的流程往往不限于ISO20000所规定的流程。

实施方案

组织内部流程

# ISO20000的管理什么



# ISO20000和其它标准的区别

	ISO20000	ISO9000	ISO27001	ITIL
定义	IT服务管理国际标准	质量保证体系标准	信息安全国际标准	IT基础架构库
所有权	ISO国际标准组织	ISO国际标准组织	ISO国际标准组织	OGC
侧重点	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，主要针对服务流程	适用各行业的质量标准，在制造企业应用得最多	适用于整个企业，不仅仅是IT部门，还包括业务部门、财务、人事等部门的信息安全管理	IT服务管理领域的最佳实践，非常详细定义了IT服务管理流程如何设计
融合点		同样基于PDCA的过程管理，在运维服务流程部分进行融合，比如变更管理；	ISO20000的信息安全流程认可 ISO27001标准	在流程设计阶段重点对事件和服务请求、问题管理、变更管理、配置管理流程进行详细设计保障落地

# 为什么要实施ISO20000管理体系？

ISO20000的管理目的

ISO20000的主要收益

# 实施ISO20000的目的—对内

定义（运维）服务要求；  
并满足（运维）服务要求



IT领导

他根本没有理解我的想法  
，不知道在干什么！



IT主管

他根本就不了解我！

统一管理目标，规范运维管理动作

# 实施ISO20000的目的—对外

## IT服务提供方的理解:

IT服务, 是针对IT系统或设备的设计/开发/运行和维护等活动。

## 客户的感受和期望:

利用信息技术以支持业务运作。

### IT提供方所理解的EMAIL服务:

对EMAIL系统 运维/维护, 包括巡视、巡检、系统补丁升级、备份等支持性活动, 以及客户要求的邮箱设置、使用中的故障及其他要求的响应

### 客户对我们所提供服务的感受:

我们公司的邮件服务还没有QQ邮箱好用, 没有QQ邮箱速度快, 还不能传大文件。也没有QQ邮箱还稳定, QQ邮箱基本没出过什么问题。

以用户为中心, 以服务为导向



# 实施ISO20000的收益

- 建立规范标准的IT运维管理流程，由粗放式管理向规范化管理转变
- 建立规范标准的IT运维管理流程，由无序服务向有序服务转变
- 建立规范标准的IT运维管理流程，由职能管理向流程管理转变
- 建立规范标准的IT运维管理流程，由被动管理向主动管理转变
- 建立规范标准的IT运维管理流程，由技术导向向业务导向转变



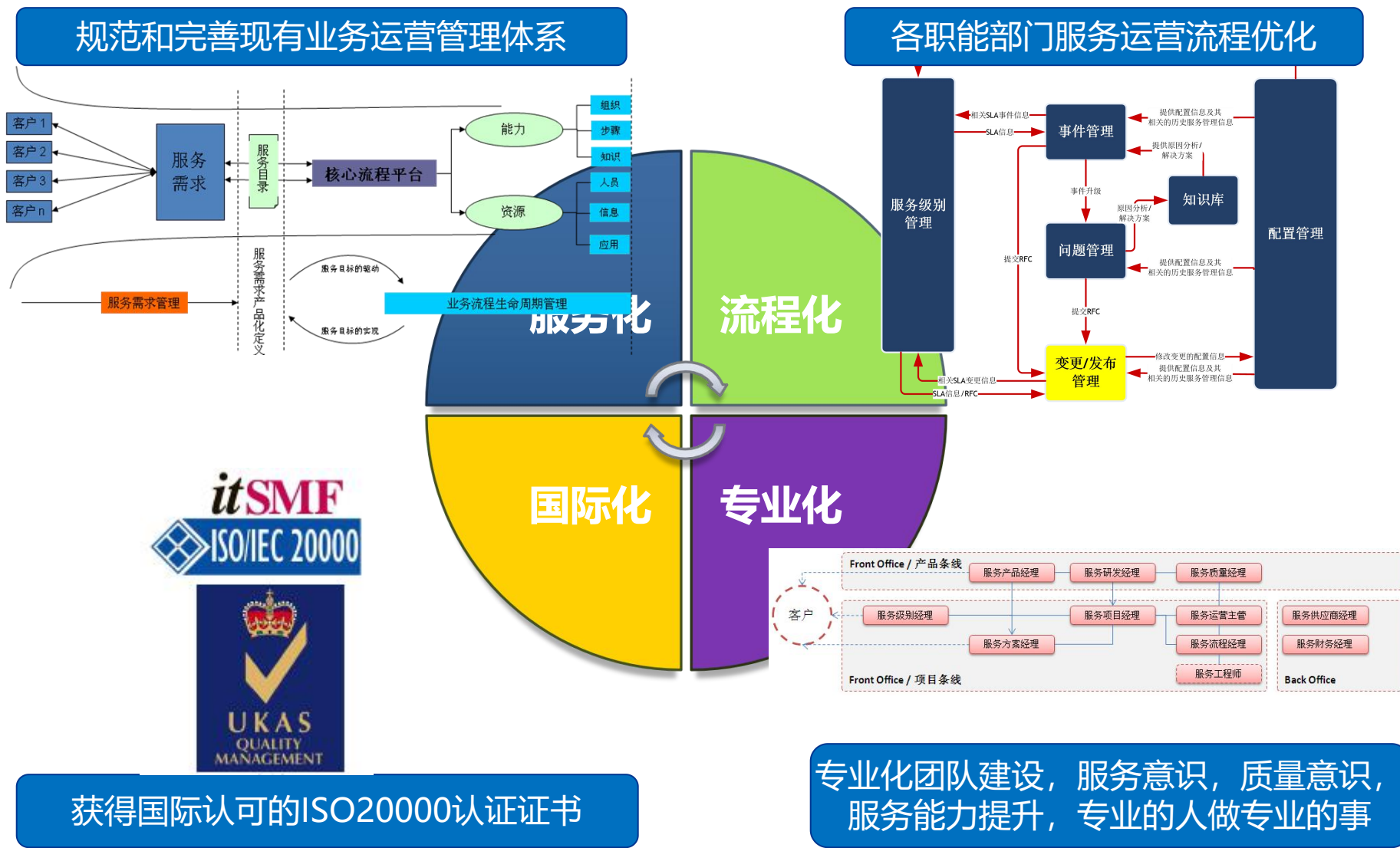
转变管理

# ISO20000对实际工作的帮助

行业惯例，13个管理过程，满足各方要求	各方要求		对应管理流程
	(客户) 用户要求	随叫随到，一修就好	事件和服务请求管理
		不能老坏，重复的故障不能多次发生	问题管理
		系统/应用性能要好，不能太慢	容量管理
		不能把我的数据丢了	信息安全管理
		最好别坏	可用性管理
		在发生重大灾难时，也能确保数据和系统的恢复	连续性管理
	管理层要求	满足客户要求	服务级别管理
		让各方满意	业务关系管理
		不能花太多的钱	财务管理
	运维团队	不过渡依赖特定的个人	配置管理
		调整或维护时，尽可能不要出现意外	变更管理/发布和部署管理
		供应商的支持要及时、有效	供应商管理
		能够有效的体现部门的工作成果和业绩	服务报告

ISO20000帮助优化、解决这些问题！

# 你会看到IT服务管理的“四化”





# 目录 Contents

- **项目综述**
  - ISO20000是什么
  - 实施ISO20000的价值
  - **项目的目标**
  - **项目实施过程**
- 项目团队和实施计划
- 项目管理机制
- 下阶段行动和配合事项
- 总结

# 项目目标

---

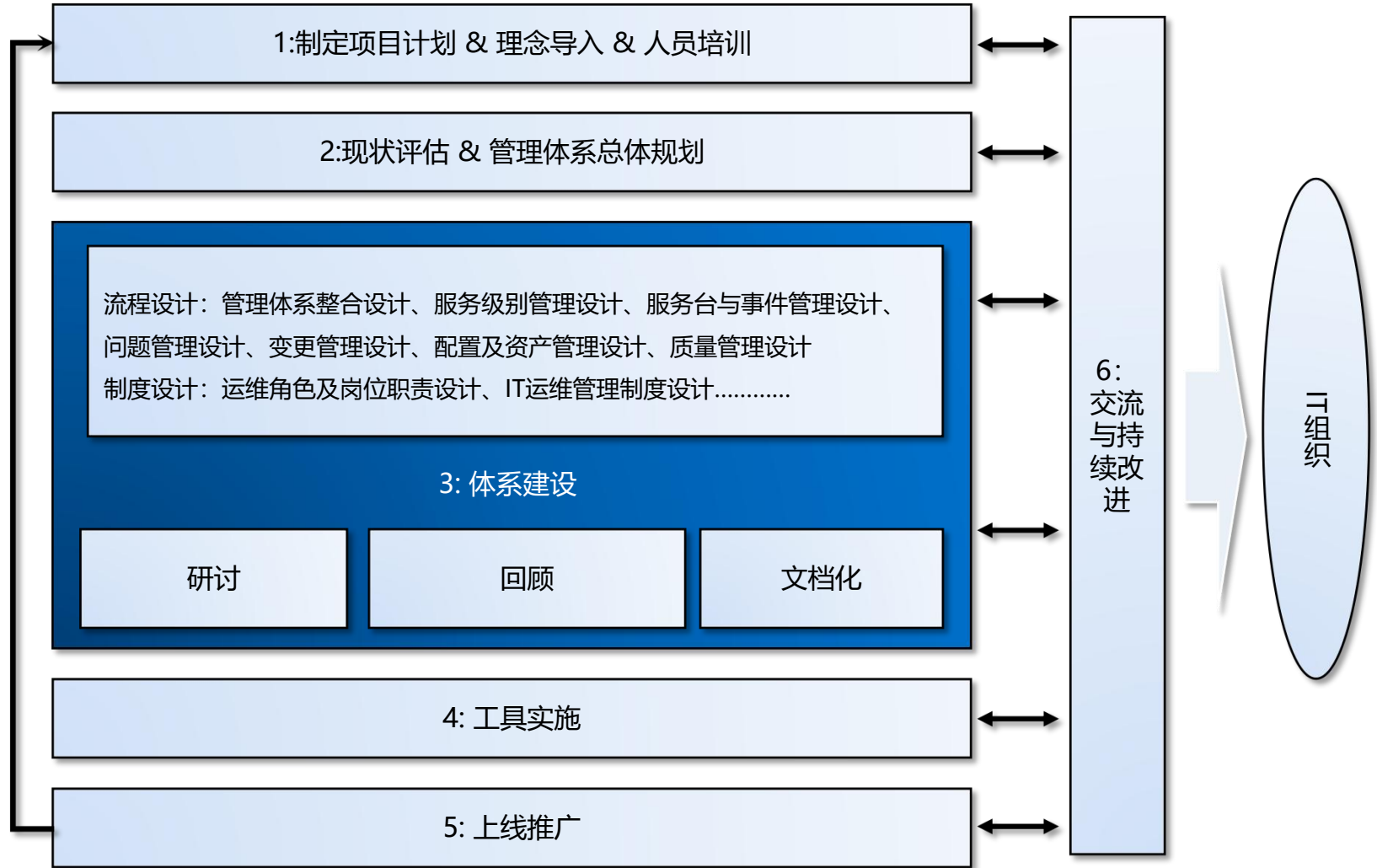
## → 项目总体目标

- 建立符合ISO20000国际标准的IT服务管理体系和质量体系，并获得ISO20000证书；
- 为后续的运维流程平台建设提供规范指引。

## → 项目子目标

- **服务管理体系化：**构建服务管理体系，实现服务管理的规范化和科学化，并具备体系的持续改进和优化能力；
  - **服务管理流程化：**紧密结合XXX资源中心运营实际，建设IT服务管理流程；
  - **知识转移：**通过培训、研讨会等多种交互沟通方式，向XXX资源中心服务团队和项目成员传递评估分析现状、改进流程设计和体系建设的思维、逻辑、原理和方法论，使XXX资源中心相关人员掌握流程设计和持续改进的能力。
-

# 管理体系的建设过程



# 项目核心工作内容

咨询过程			阶段工作内容
3周	阶段 1	项目启动与现状调研 (3周)	1) 项目启动会 2) 理念导入培训 3) ISO20000 资料盘点 4) 客户&服务团队&管理层 现场访谈
	阶段 2	ISO20000体系建设 (3月)	1) ISO20000体系整合规划 2) ISO20000体系建设 3) ISO20000体系发布
2月	阶段 3	体系试运行与改进 (2月)	1) 体系试运行与贯标培训 2) 试运行期间数据积累与现场支持 3) 内审，管理评审与改进
	阶段 4	体系认证审核 (分两阶段审核，间隔2周， 每阶段1-3天)	1) 文审与第一阶段审核支持 2) 第二阶段审核支持 3) 证书获取

# 工作包（1）项目启动和相关培训

## 1、项目启动会

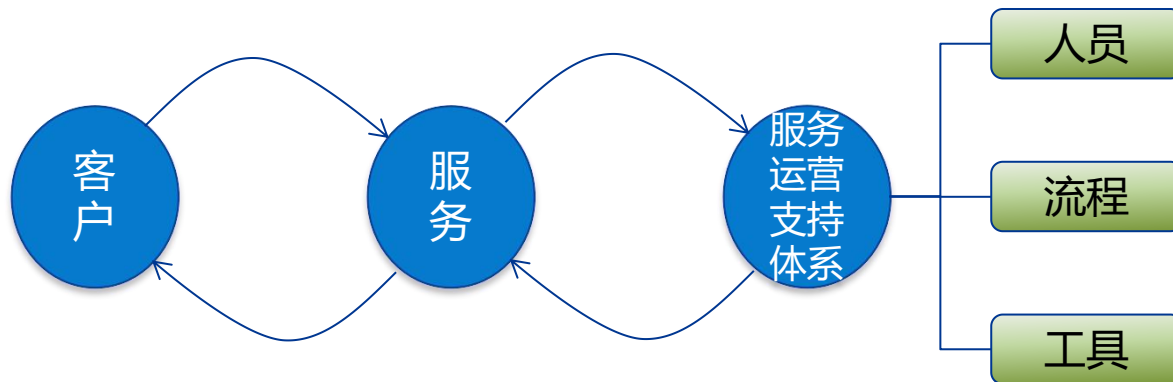
明确项目目标、工作内容、项目计划、项目管理机制和配合事项

## 2、ISO20000培训

项目阶段	培训材料	培训讲师	简介
项目前期	《ISO20000认知培训》		项目导入
体系推行	《服务管理体系推广培训》		向全员宣贯管理体系，推行ITSM



### 合规性分析



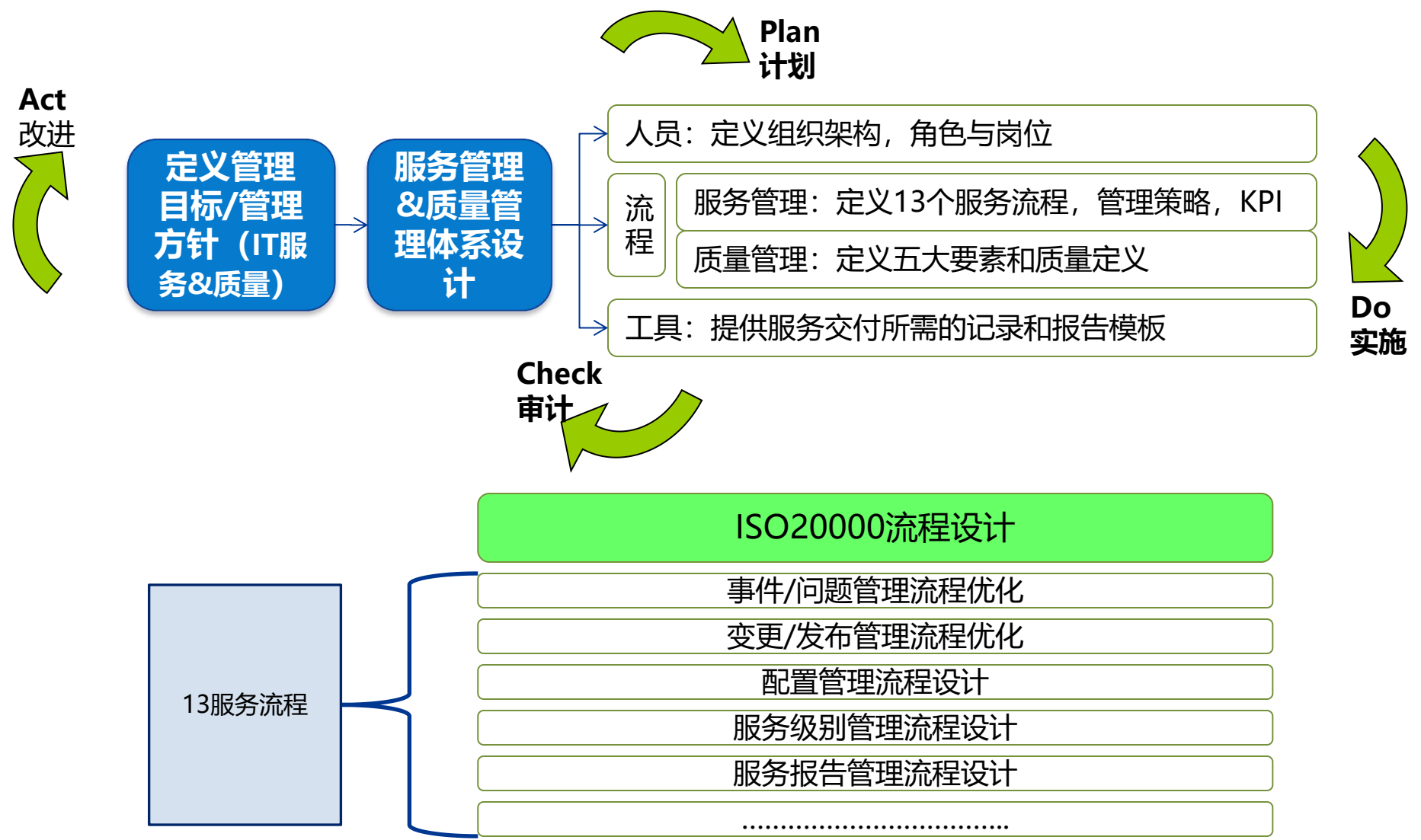
- **访谈结果分析 (定性)**

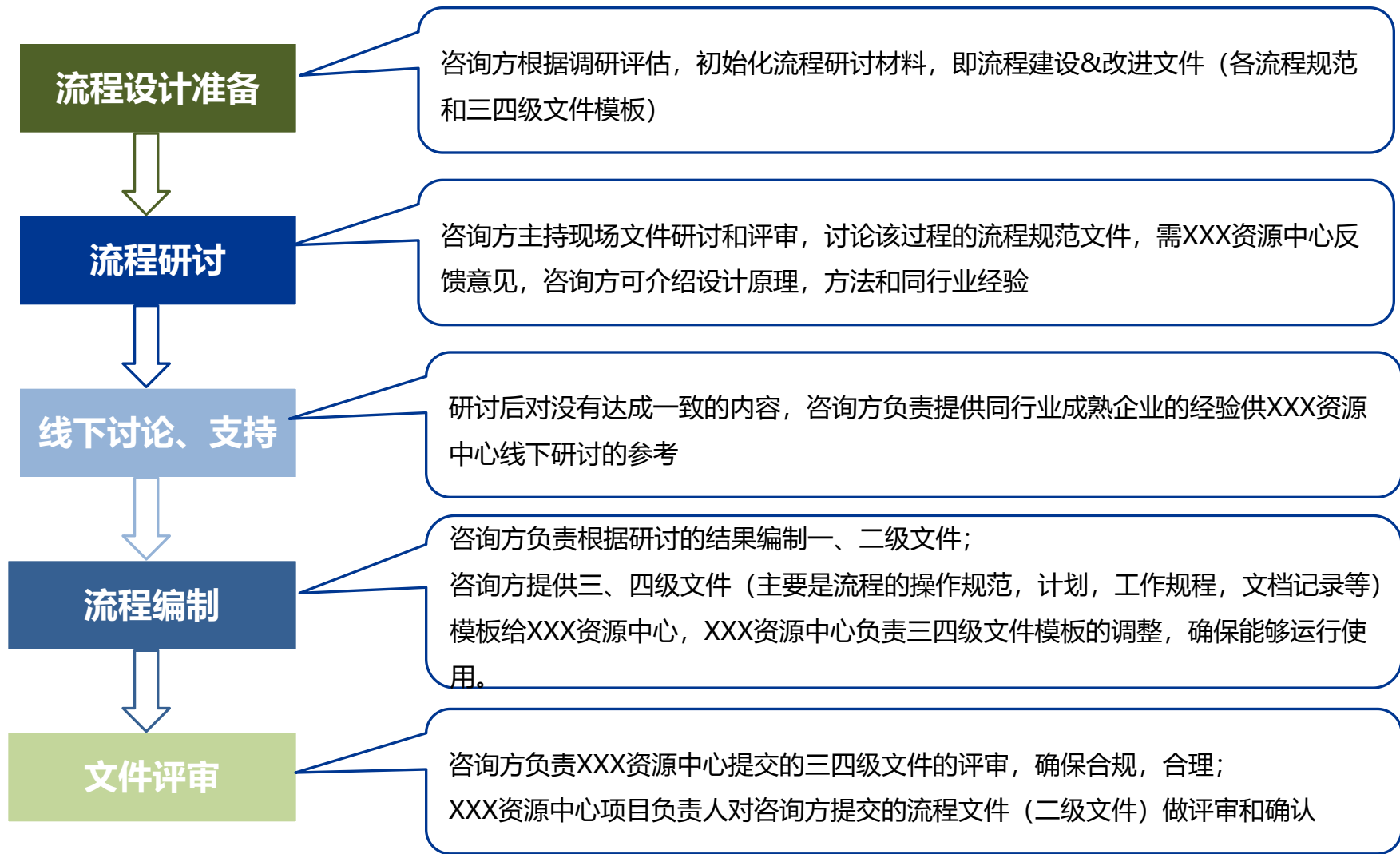
- ✓ 服务运营管理和相关方访谈
- ✓ 高层期望访谈

- **问卷结果分析 (定量)**

- ✓ ISO20000流程问卷调查

# 工作包 (3) : ISO20000体系建设





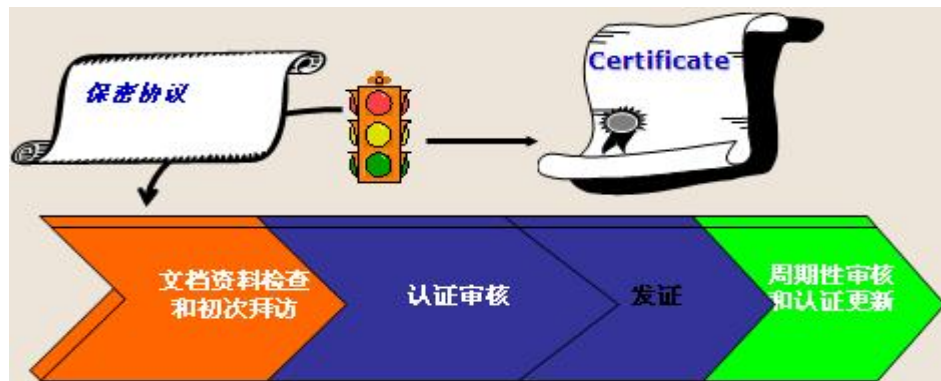
## 工作包（4）：体系试运行，内审与外审

### → 工作目标：

1. 组织内审，以便最大程度减少在正式管理评审时所遇问题的发生
2. 在评审完毕后，编写评审报告并采取相应的改进措施，以达到流程体系的优化的目的。
3. 基于评审改进结果，完善ISO20000要求的各流程文档体系
4. 体系文件完善之后，准备审核材料进行文审和正式现场审核
5. 通过ISO20000正式审核

### → 工作任务：

1. 内部审核
2. 内部审核报告和改进
3. 模拟审核
4. 模拟审核报告与改进
5. 体系试运行/累计记录/完善
6. 文档评审
7. 现场评审与改进
8. 颁发证书
9. 追踪评审和改进

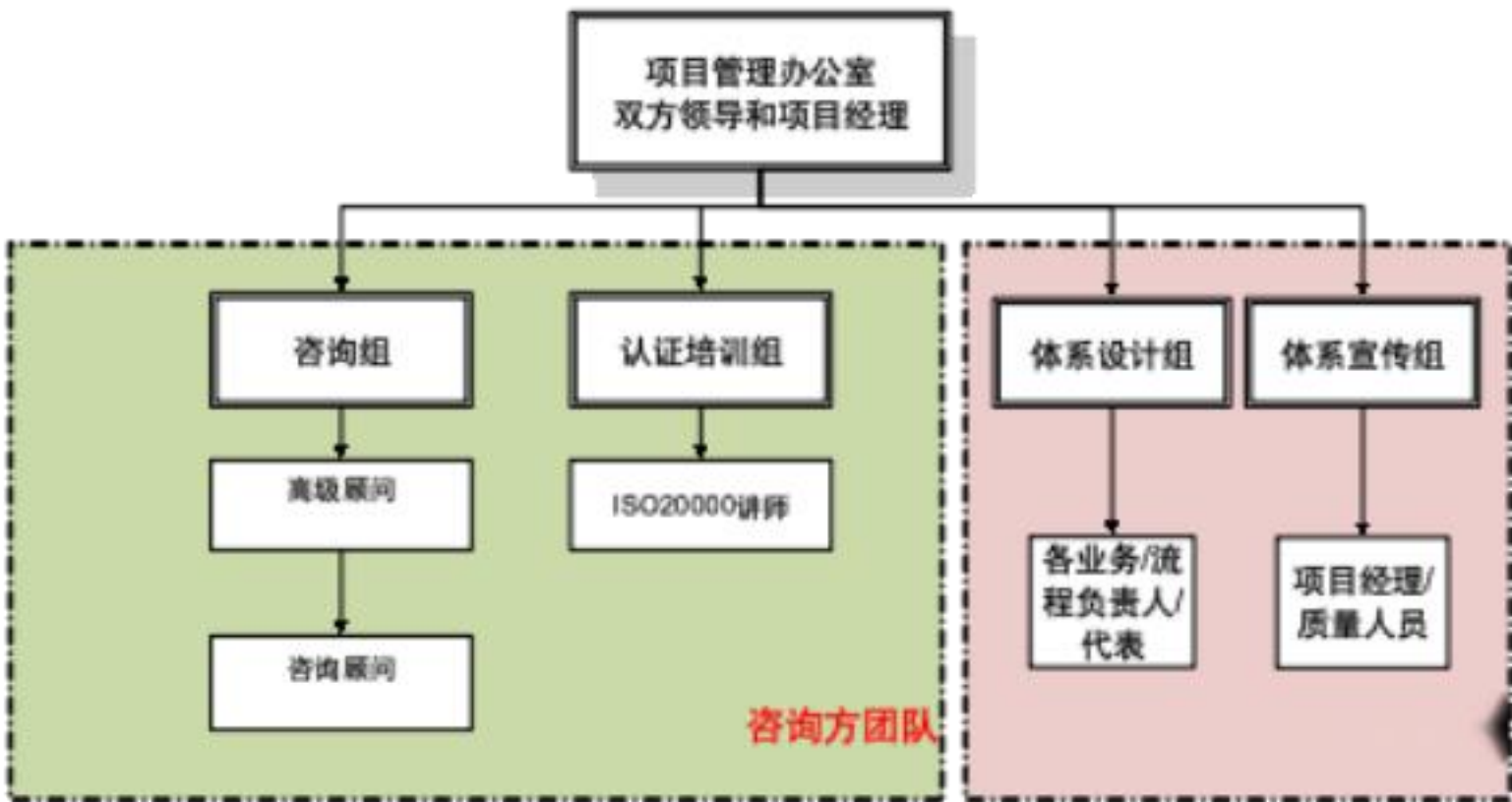




# 目录 Contents

- 项目综述
- **项目团队和实施计划**
- 项目管理机制
- 下阶段行动和配合事项
- 总结

# 双方项目团队架构



# 咨询方团队成员介绍

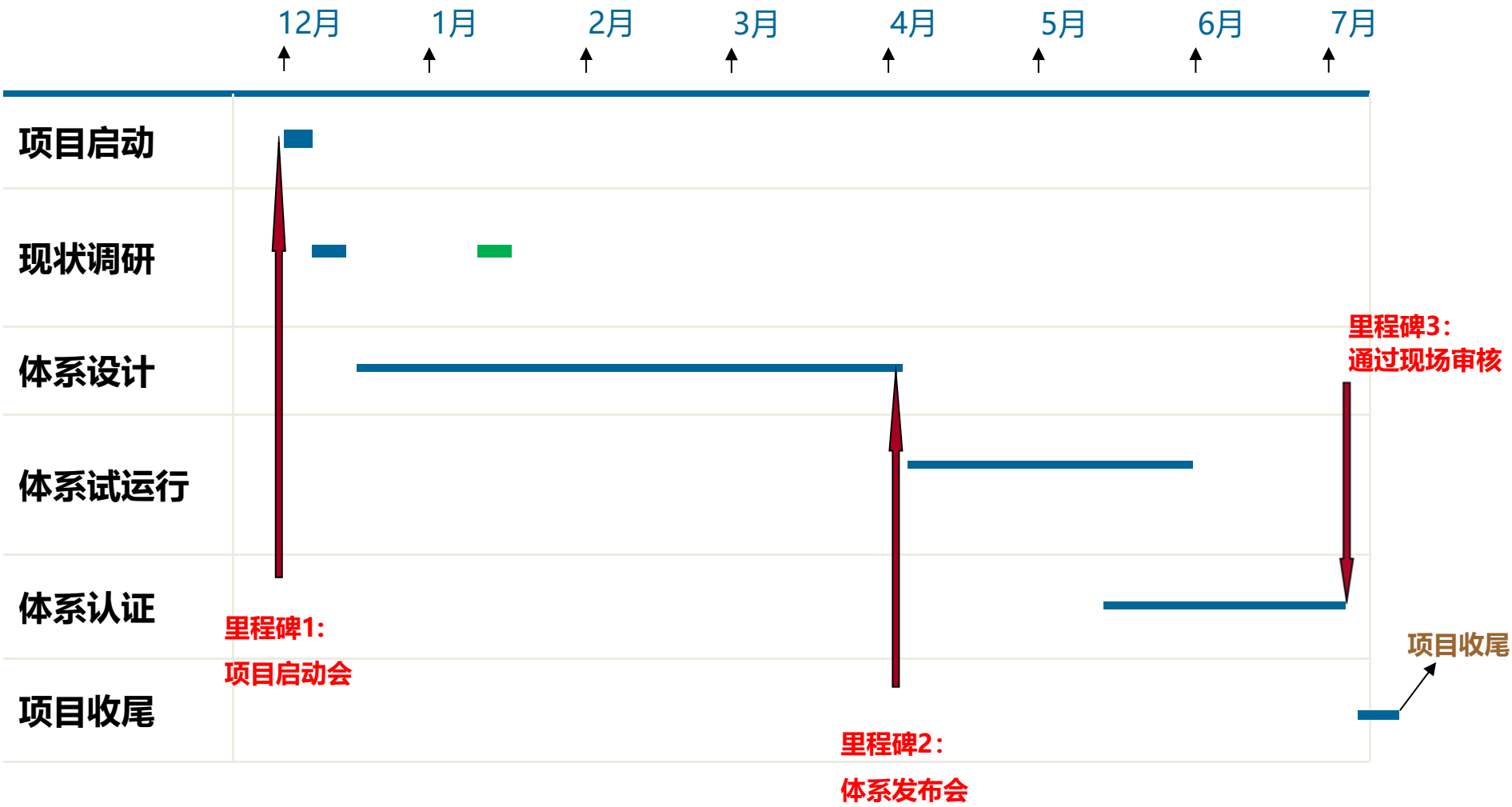
NO	人员	资 质	项目角色
1		高级顾问 咨询项目总监	项目总监
		ITIL v3 Expert, ISO20000 LA	
2		高级顾问 咨询项目交付经理	项目经理
		ITIL v3 Expert, ISO20000 LA	
3		ISO20000&27001认证高级顾问 ISO20000&ITIL讲师	高级顾问
		ITIL v3 Expert, ISO20000 LA	
4		咨询顾问 实施项目交付经理	咨询顾问
		ITIL v3 Foundation	

# 项目计划(预计)

项目阶段	工作内容	实施时间
阶段I：项目启动&培训[约1周]		
项目启动	项目Kick-Off	
ISO20000认知培训	ISO20000认知培训	待定
阶段II：基于ISO20000标准的现状调研 [约2周]		
ISO20000体系文件合规性分析	资料盘点与统计分析	待定
	现场访谈	待定
阶段III：ISO20000管理体系设计 [约4月]		
ISO20000体系整合设计	ISO20000体系整体设计	待定
	基于体系整合的体系文档模板定制	待定
ISO20000体系设计	解决过程设计	待定
	控制过程设计	待定
	设计和转换新的或变更的服务	待定
	服务交付过程设计	待定
	关系过程程序文件设计	待定
体系发布	举行体系发布大会	待定
阶段IV：ISO20000体系试运行 [约2月]		
体系试运行	体系试运行	待定
首次内审	组织实施首次体系内部审核	待定
阶段V：ISO20000体系认证现场审核支持		
体系认证	ISO20000外部审核	待定



# 项目工作时间计划



# 项目里程碑和验收标准

## → 验收标准

- 2020年7月底通过审核机构组织的ISO20000现场审核；
- 项目交付物全部提交并由XXX资源中心项目经理确认。

验收阶段	里程碑时间点	里程碑说明
项目启动大会		项目启动，召开项目启动大会
体系发布		举行体系发布宣讲大会， 发布ISO20000体系
通过审核		通过审核机构的体系现场审核



# 目录 Contents

- 项目综述
- 项目团队和实施计划
- **项目管理机制**
- 下阶段行动和配合事项
- 总结



# 项目质量和项目沟通

- 成立项目管理办公室（PMO）
  - ◆ 成员包括双方领导、项目经理，负责项目过程中整体的质量控制和管理
- 项目质量保障：咨询方咨询项目经理负责控制项目过程的交付质量
- 多种质量管理手段

质量&沟通管理方式	主要措施
滚动项目计划	<ul style="list-style-type: none"><li>“近细远粗”</li><li>近期（两周内）计划详细制定，远期（两周外）计划粗略制定</li><li>计划内容：项目每阶段的工作任务和时间计划、双方职责和配合事项</li></ul>
项目周沟通	<ul style="list-style-type: none"><li>沟通内容：本周项目进展、下周计划，项目遗留问题，需XXX资源中心配合事项单周小例会，主要项目成员参加</li><li>沟通方式：<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 有问题商讨，会议方式；</li><li>➢ 无问题商讨，提交周报；</li></ul></li><li>基本上每单周提交周报，每双周召开一次正式的周例会</li></ul>
专项问题沟通会议	<ul style="list-style-type: none"><li>定期（阶段验收结点）针对整个项目质量计划的执行情况进行评估</li><li>对发现的重要问题，双方通过会议的形式进行沟通和讨论</li><li>确定后续计划和跟踪手段</li></ul>
里程碑管理	<ul style="list-style-type: none"><li>项目每阶段里程碑的验收确认（阶段验收确认函，需XXX资源中心PM签字）</li></ul>
工作量管理	<ul style="list-style-type: none"><li>项目人天投入监控表</li></ul>

- 取得领导的全力支持
- 客户自身资源的投入（成功的项目通常客户人力资源的投入会占据总人力资源投入的40-50%）
  1. 参与培训
  2. 参与体系设计研讨
  3. 参与体系编写和评审
  4. 参与体系试运行和持续改进
- 尽早公布行动计划（每周滚动更新未来2周的项目计划）



## 目录 Contents

- 项目综述
- 项目团队和实施计划
- 项目管理机制
- **下阶段行动和配合事项**
- 总结

## 需要配合和支持事项

项目阶段	需XXX资源中心配合事项	工作量预估
项目日常管理和协调	安排办公场所，办公环境。 安排专职的项目经理和项目助理 准备培训场地和研讨场所 安排和协调相关人员参与访谈、培训、研讨和提交件确认	已完成
项目启动与理念导入	安排相关人员，尤其是领导参与会议和培训	1天/培训对象
现状调研	访谈对象参与访谈	0.5小时/访谈对象
体系设计	项目团队成员参与体系落地设计的讨论，提供素材	预计3月，每周2个半天左右 的研讨会
体系运行	项目组参与体系运行； 内审员执行内审	2天/内审员
体系外部审核	项目经理，内审员陪同外部审核人员进行审核 其他员工配合访谈、抽样调查和提供证据	3天/项目经理



### 人员访谈

- 双方确认XXX资源中心相关人员参与访谈，每人30-60分钟；
- 人员确认后咨询方提供访谈计划；

### 工作记录审核

- XXX资源中心需要配合咨询方顾问查看现有工作记录；

# 下阶段访谈计划

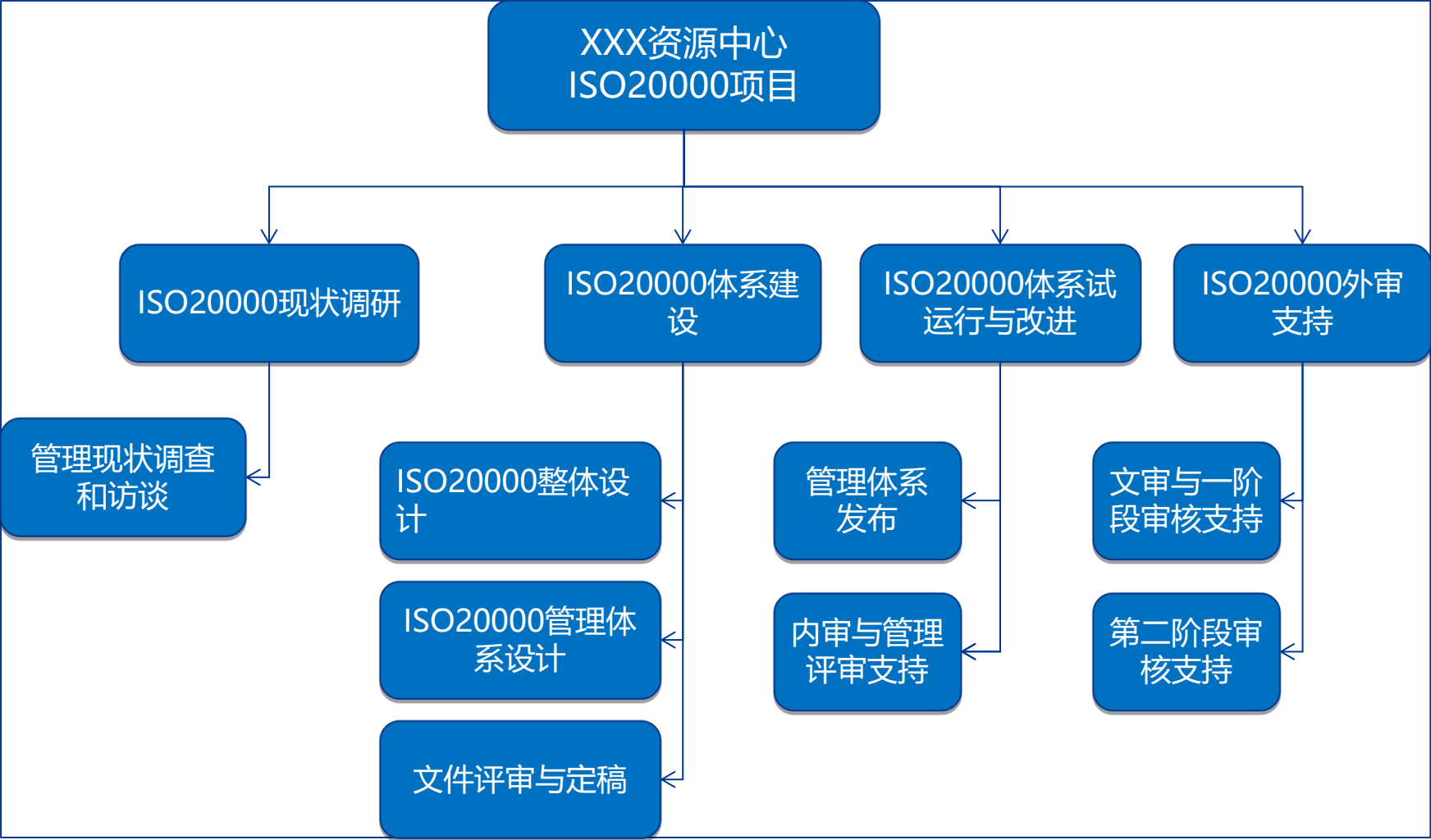
日期	开始时间	时长	部门/岗位	被访谈人

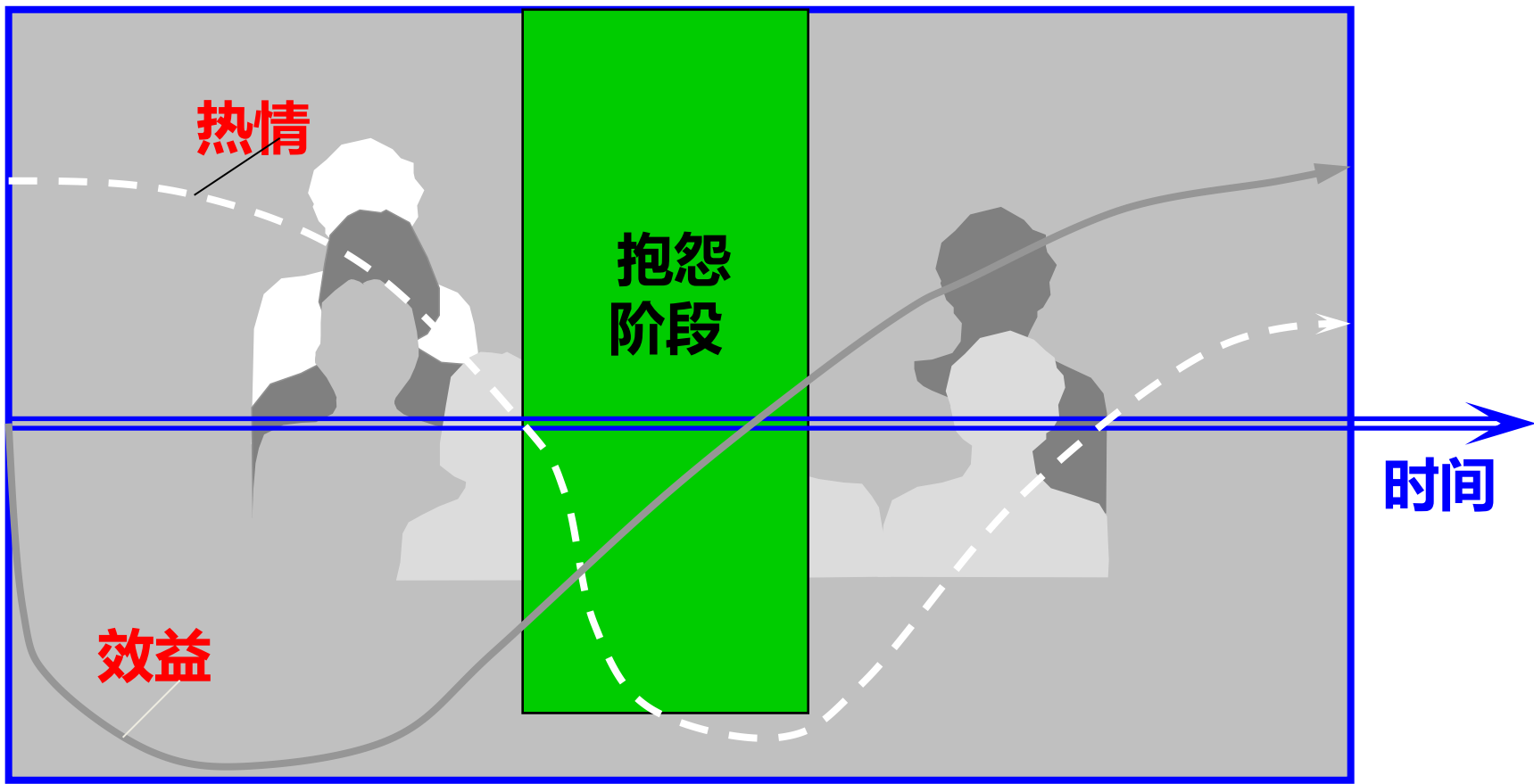


# 目录 Contents

- 项目综述
- 项目团队和实施计划
- 项目管理机制
- 下阶段行动和配合事项
- **总结**

# 项目工作整体回顾







Thank You

我们的讲解是否清楚?  
Did you get our ideas?

我们是否解答了您的困惑?  
Did we answer your confusion?

怎么联系我们?  
How to Contact us?

您是否还有其它问题?  
Any other questions?