


# ISO/IEC 20000及ITIL等服务管理体系研究及分析

2019年8月4日

 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

# 关于ISO（国际标准化组织）

- ISO其全称是International Organization for Standards。ISO一来源于希腊语“ISOS”，即“EQUAL”——平等之意。
- 国际标准化组织(International Organization for Standardization)简称ISO，是一个全球性的非政府组织，是国际标准化领域中一个十分重要的组织。中国是ISO的正式成员，代表中国的组织为中国国家标准化管理委员会（Standardization Administration of China，简称SAC）



# 关于IEC（国际电工委员会）

- IEC是国际电工委员会（International Electrotechnical Commission）的缩写，是非政府性国际组织和联合国社会经济理事会的甲级咨询机构，正式成立于1906年，是世界上成立最早的专门国际标准化机构。
- 总部设在日内瓦。1947年ISO成立后，IEC曾作为电工部门并入ISO，但在技术上、财务上仍保持其独立性。根据1976年ISO与IEC的新协议，两组织都是法律上独立的组织，IEC负责有关电工、电子领域的国际标准化工作，其他领域则由ISO负责。IEC的宗旨是促进电工、电子领域中标准化及有关方面问题的国际合作，增进相互了解。
- 目前中国国家标准局、国家技术监督局的名义参与IEC的活动。



# 什么是ISO/IEC 20000？

- ISO/IEC 20000（原BS15000）体系标准是基于全球公认的ITIL最佳实践，于2019年12月15日由ISO/IEC对外正式颁布与执行的IT服务管理国际标准。它是全球第一部最具国际影响力的IT服务管理体系标准规范。
- ISO/IEC 20000秉承“以客户为导向，以流程为中心”的先进理念，强调PDCA的方法论持续改进组织所提供的IT服务，标准化管理服务运营的输入与输出、生产流程、新的或变更的服务，以及服务管理体系。
- 它通过采用标准的流程方法，有效的向客户提供满足业务与客户需求的高质量服务，从而最终保证以最低的成本提供质量稳定的IT服务，保证业务持续运作的能力。



# ISO/IEC 20000标准的构成

- ISO/IEC 20000-1: 2019 第一部分：规范。
  - ◆该部分内容规范了IT服务过程包含的13个流程，是认证的依据
- ISO/IEC 20000-2: 2019 第二部分：实践规则。
  - ◆该部分内容主要涉及IT服务管理过程的最佳实践指南，旨在为实施IT服务管理体系提供指导
- 希望获得ISO/IEC 20000认证的服务提供商应当充分满足第一部分提出的要求。第一部分中术语“应当”应理解为强制性要求；第二部分中术语“应当”应理解为指导和建议。

# IT服务管理标准化的发展



**“用标准来管理IT，像制造产品一样生产IT服务”**



# IT服务业的发展趋势

服务信息化

服务产业化

服务产品化

服务标准化

产品服务化



# ISO/IEC 20000为组织带来哪些收益

- 保证IT服务管理的质量，展示自身实力，全面达到行业规范要求；
- 有效地想客户证明自身的特殊IT服务，并承诺服务的稳定以及持续的服务提供能力，满足客户业务应用要求和法律法规要求；
- 强化组织人员的IT服务意识，规范组织提供IT服务的行为，构建新型的角色职责体系，实现科学分工与运营管理；
- 对组织的关键IT资产进行全面系统的保护，确保业务持续性。



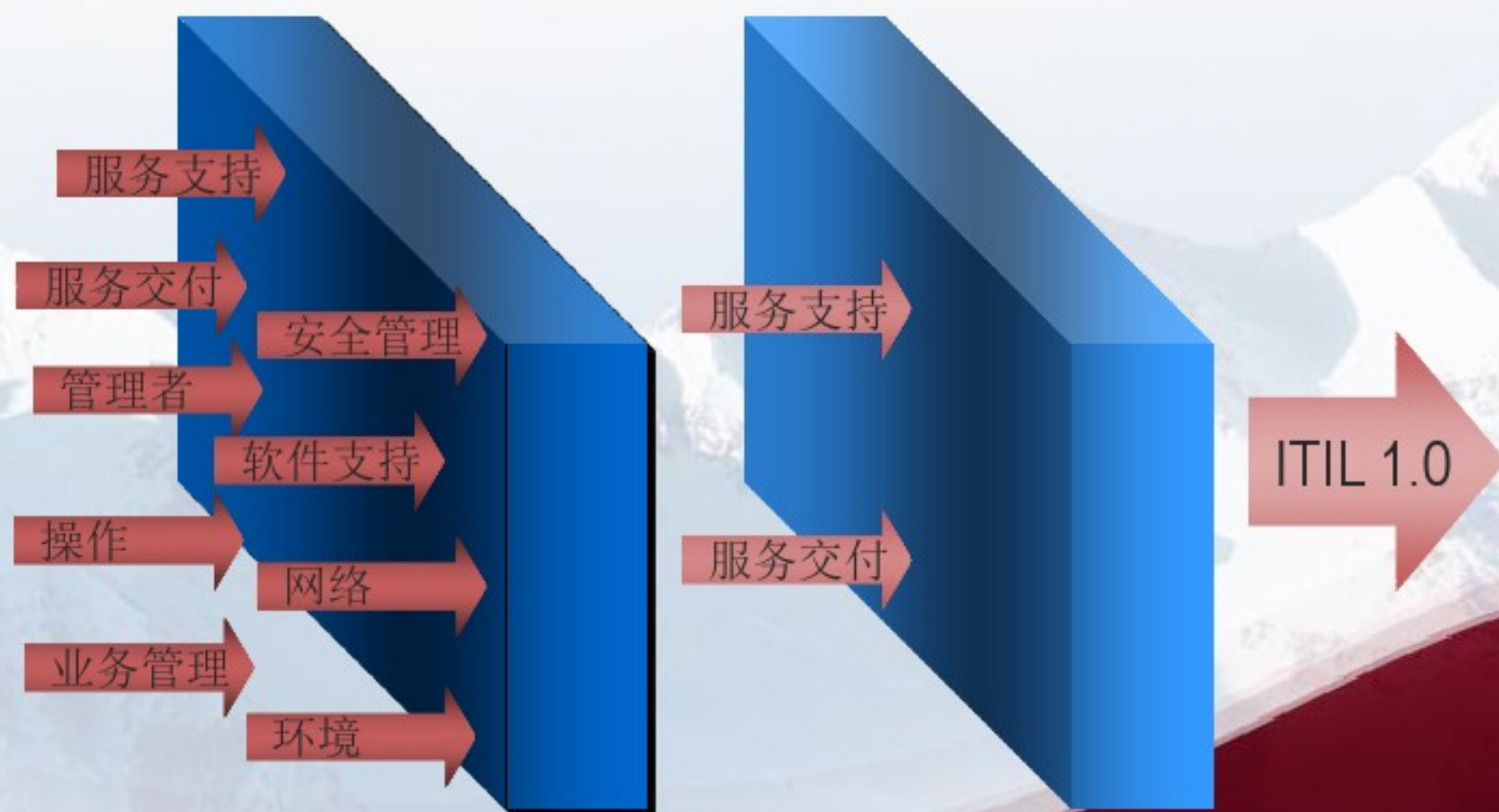
# 关于质量管理戴明环





# ITIL 的产生及1.0版本

- 上世纪90年代，英国政府商务部（OGC）组织行业专家开发了信息技术服务管理的最佳实践综合性的指南，早期的ITIL包含40个流程。以后为了消除各流程之间的重复或不一致，合并为服务支持和服务交付两大部分，形成了ITIL 1.0版本。



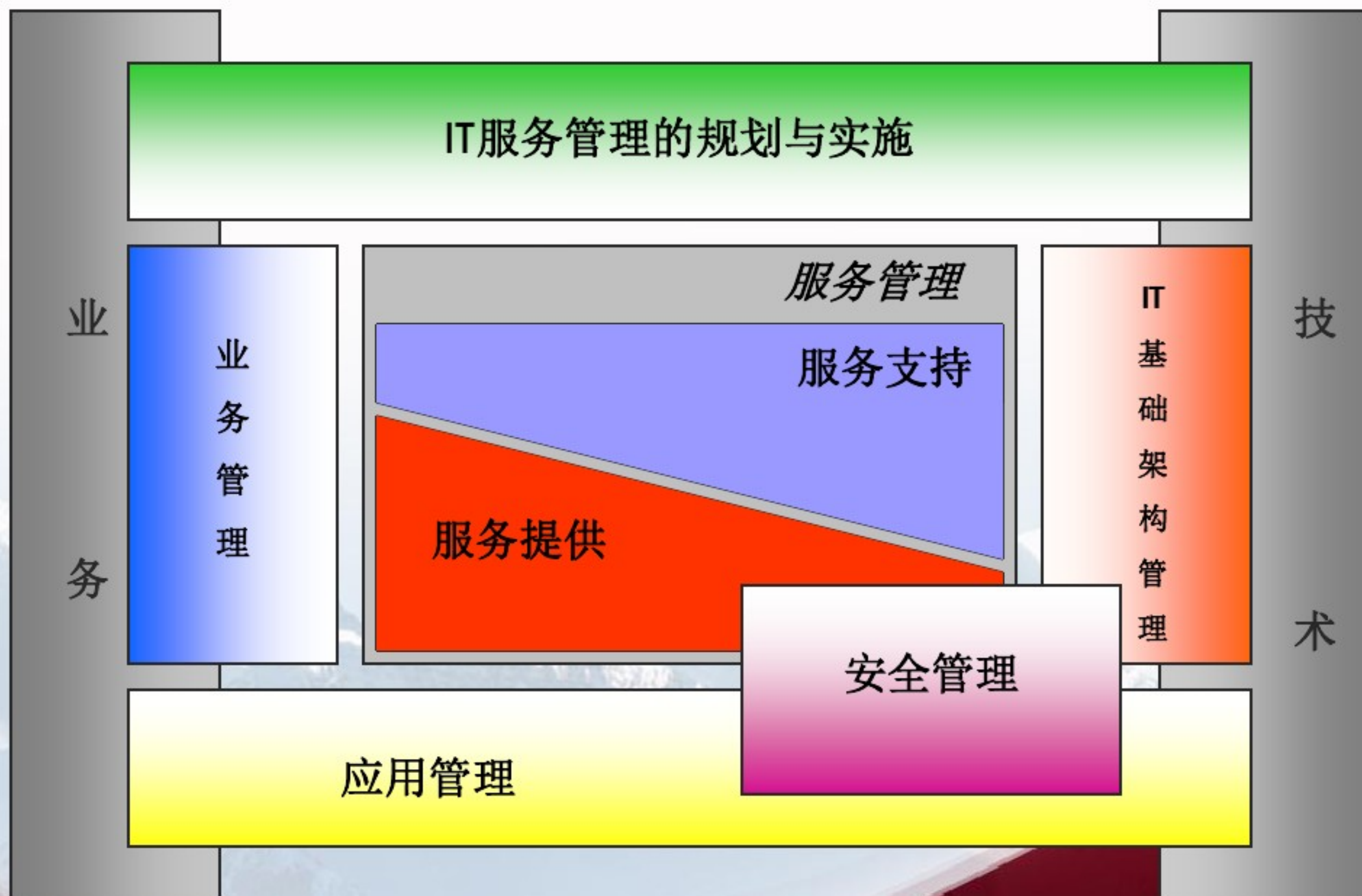


# ITIL 2.0版本

- 2019年，OGC对1.0版本进行较大的扩充和完善，最终形成了由6个模块组成的ITIL框架。
- 这6个模块基本涵盖了企业IT服务管理的各个方面，尤其是对服务管理模块的10个核心流程和1项服务职能进行了较详细的流程、主要活动、关键绩效指标和关键成功要素等方面的指导。
- 以上构成了ITIL2.0版本



# ITIL V2.0的框架





# ITIL3.0版本

- 2019年，OGC对ITIL2.0版本进行了修订，向业界正式推出ITIL3.0。
- ITIL3.0依据服务的生命周期理念，将IT服务管理最佳实践进行重新组合，从服务战略、服务设计、服务转换到服务运营，以持续服务改进贯彻始末，使得IT服务管理脱离了线性、静态的实施而以展成为多维的，注重反馈的动态实践系统，从而推动IT服务与业务发展相结合。



# ITIL3.0: 服务生命周期框架



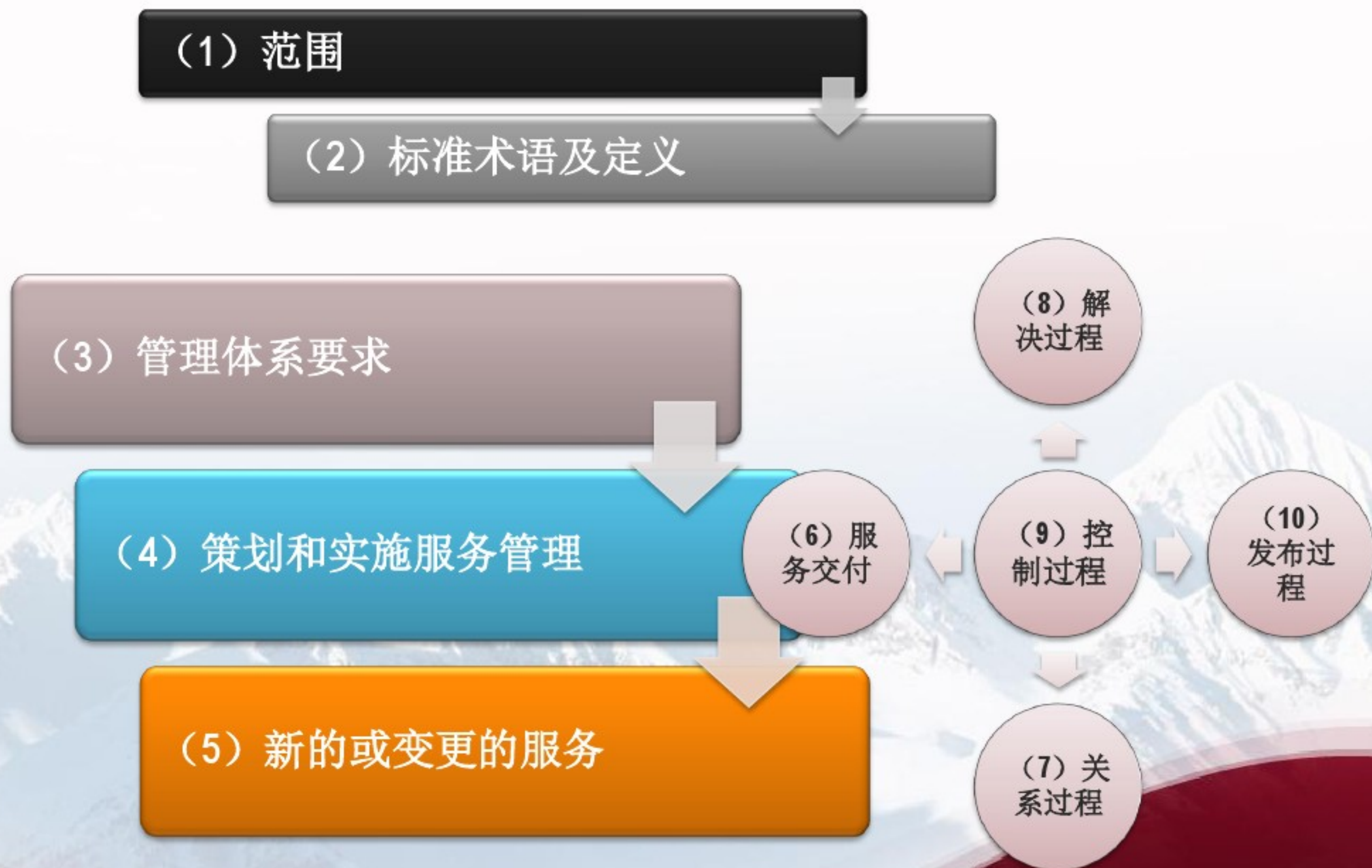


# ITIL与ISO20000的区别





# ISO/IEC 20000的构成





# 获取ISO/IEC 20000认证

## ➤ 企业想具备认证资格，需要达到以下基本要求

### ◆ 管理要求覆盖所有过程

如果因为客户不需要执行一个或多个指定的过程，或者因为受到另一个组织的管理控制而无视必要的管理过程，都将失去认证资格

### ◆ 对过程进行有效的管理控制

并不一定要服务提供商亲自执行所有过程，但要求以管理为手段实现对这些过程的有效控制

### ◆ 法律实体的考虑

证书只能授予一个单一的法律实体



**\*\*服务，e路相伴！**

