

---

## **IT Services Management and ISO 20000: A Case Study in an IT Remote Support Company**

### **IT 服务管理和 ISO20000 : 一个 IT 远程支持公司的案例研究**

作者 : Charlene da Silva Leite, José Gabriel Peixoto  
Rodrigues, Tatiana da Silva Sousa, Henrique Rego  
Monteiro da Hora\*

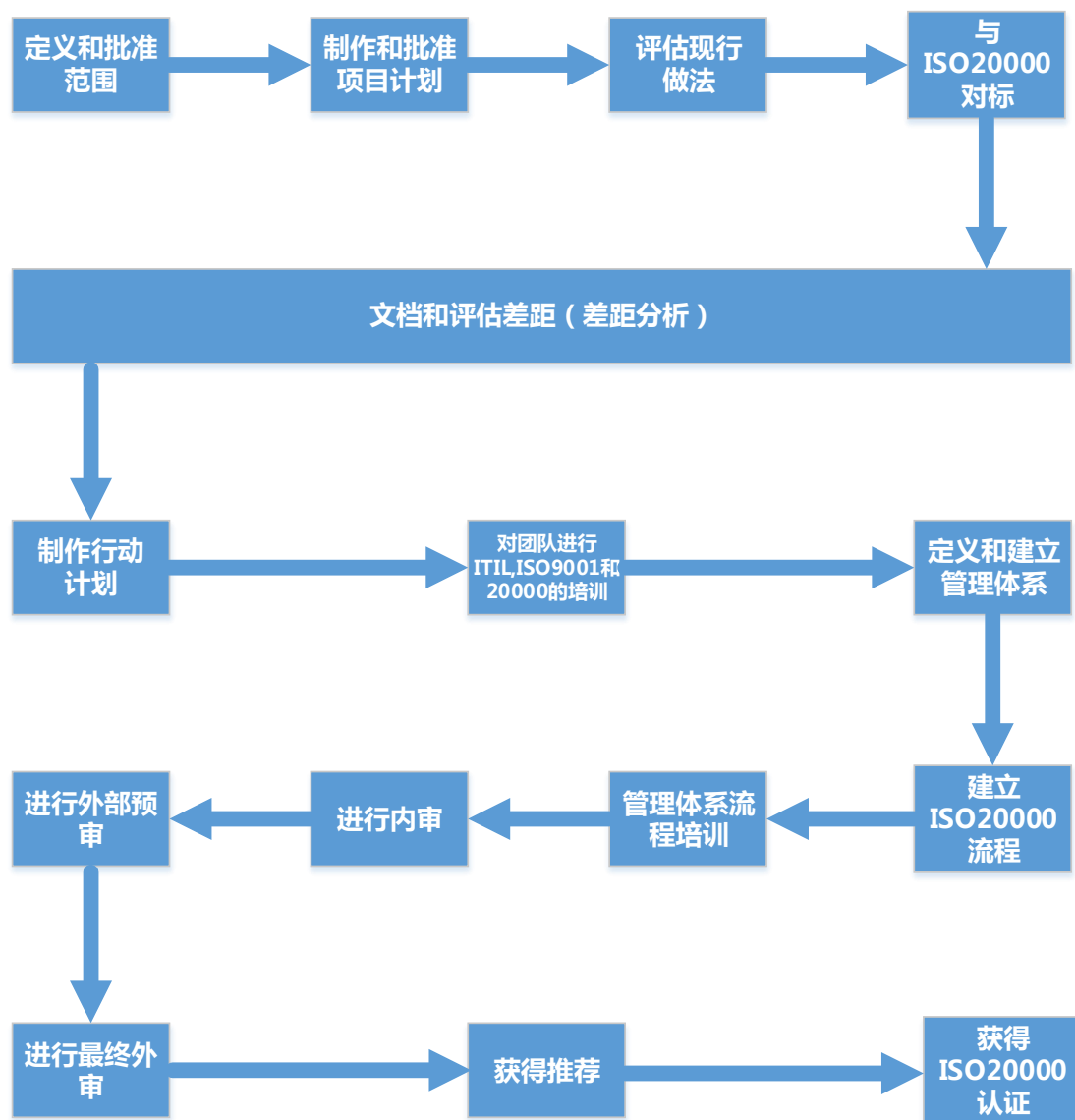
相关资讯 : Management 2014, 4(2): 38-49

DOI: 10.5923/j.mm.20140402.02

节选/翻译 : AlexFu@itilxf

版本 : 0.1

译者简介 :文中介绍的是一家已经通过 ISO9001 的 IT 公司获得 ISO20000 认证的过程。节  
选和翻译见下。



ISO20000 体系建立流程图

该公司的 ISO20000 体系建立流程如下：

- **定义和批准范围**：工作标准和认证范围初步确定并提交给认证机构批准。一个有经验的外部咨询是有必要的。建立项目协调委员会，由每个领域（运营、质量、IT 解决方案、综合管理系统、行政/采购和人力资源等）各派一个成员组成。该团队的成员由项目管理机构进行定义。咨询顾问和项目协调委员会之间定期进行沟通。
- **制作和批准项目计划**：计划在外聘顾问协助下，由项目管理委员会提出，并

---

由上述领域的经理们批准。

- **评估现行做法**：对标已建立的并在持续运作的质量管理体系（ISO9001）
- **对标 ISO20000** 比较 ISO20000 以及现行的 ISO9001 制定对客户的 SLA，对供应商的 ESA（external support agreement）和内部区域的 OLA。因此应该对合作伙伴关系进行更好的整合。
- **文件和评估差异（差距分析）**：通过电子表格分析公司在通过 ISO9001 认证后，还需要做什么来获得 ISO20000。在对应的标准中找到需求。
- **制定行动计划**：项目协调委员会制定出一个行动计划。
- **对团队进行 ITIL,ISO9001 和 20000 的培训**：对管理主体、项目协调委员会和项目运营主体进行 ITIL 培训；对项目协调委员会和管理主体进行 ISO20000 和 27002 的培训，重新进行 ISO9001 培训。
- **定义和建立管理体系**：回顾 ISO9001 与 IT 管理有关的部分，并制订新的部分，结合内部流程进行考虑。
- 为了管理事件和问题，采购管理工具。管理工具选购的标准是符合 ITIL 服务管理标准，并且能根据用户的需求做变更。
- **建立 ISO20000 流程**：启动文档的应用程序并做调整，建立变更委员会，有高级执行经理、变更经理和单位代表组成。
- **培训管理体系流程**：在整个组织内开展意识唤醒活动，文档能进行修改和更新。
- **进行内部审计**：活动历时 3 天，找到不合格以及改进的机会，并在项目协调委员会的帮助下，由各对应的区域进行处理。
- **进行外部预审**：由认证机构负责，历时 2 天。找到不合格以及改进机会，并

---

在项目协调委员会的帮助下，由各对应的区域进行处理。

- **进行最终外审**：有认证机构负责，历时 2 天。没有不符合项和改进项。
- **获得推荐**：认证机构提交了推荐信件，认证将在 1 个月内完成。在这样的情况下，不需要进行后续的审核，该审核主要包含对认证审核和关闭期间所发现的不一致时处理情况的验证。
- **获得 ISO20000 认证**：在获得推荐后的 30 天内，获得认证。

**持续改进流程**：该公司的 ISO20000 委员会仅仅是将例会频度从每周 1 次改为每月 2 次。这样可以实现对 IT 服务实施的维护，并将寻找到的持续改进的成果带入客户的视野。

---

工作聚焦在流程上有四个前提：

**1、计划**：研究与客户签订的合同，制作服务管理计划 SMP，包含服务管理的实施，发布服务管理流程，变更流程和新的服务。在服务管理中执行活动的合作伙伴需要有教育、培训、技能和经验的基础。

**2、实施**：遵循 SMP 中定义的事件和问题管理，变更和发布管理，可用性、容量、连续性、配置和持续质量管理。

**3、服务提供**：此流程和定义、协议、记录以及服务级别管理相关。

**4、测量和监测**：将绩效与已定义的服务目标比对，客户满意度、资源利用能力、趋势和较大不符合项均被监控、测量和认真分析。

聚焦流程在 ISO20000 建立的过程中被应用，因此它被认为是彻底进行 IT 服务管理的方式。