
上海翰纬信息管理咨询有限公司

[保 密]

卓越 IT 管理，翰纬智造！

上海翰纬信息管理咨询有限公司
易捷 ISO20000 认证咨询方案
白皮书

Version 1.0 Created on July 4, 2008



地 址：上海市张江高科毕升路 289 弄 8 号 101

电 话：021 3393 2855/2856/2849

传 真：021 3393 2850

邮 编：201 204

电 邮：info@sinoserviceone.com

网 址：www.sinoserviceone.com

版权声明和保密须知

本文件中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明，版权均属上海翰纬信息管理咨询有限公司所有，受到有关产权及版权法保护。任何单位和个人未经上海翰纬信息管理咨询有限公司的书面授权许可，不得复制或引用本文件的任何片断，无论通过电子形式或非电子形式。

Copyright © 2008 上海翰纬信息管理咨询有限公司 版权所有

文档信息

| | | | |
|---------|--|-------|--|
| 项目名称: | | 项目编号: | |
| 项目经理: | | 项目阶段: | |
| 文档名称: | | 文档编号: | |
| 文档起草人: | | 起草日期: | |
| 当前版本编号: | | 版本日期: | |
| 相关文档: | | | |

分发名单

| 来自 From | 日 期 | 电话/传真/Email |
|---------|-----|-------------|
| | | |
| | | |

| 给 To | 行 动* | 截止日期 | 电话/传真/Email |
|------|------|------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

*: 行动类别: 批准, 复审, 通知, 存档, 修改, 其它 (请指明)

版本记录

| 版本号 | 版本日期 | 修改者 | 说 明 | 文件名 |
|-----|------|-----|-----|-----|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

目 录

| | |
|-----------------------|----|
| 1. 方案概述 | 4 |
| 2. 方案特点 | 4 |
| 3. 方案构成 | 5 |
| 3.1. 培训服务 | 5 |
| 3.2. 咨询服务 | 11 |
| 3.2.1. 五天现场咨询服务 | 11 |
| 3.2.2. 体系文档指导服务 | 15 |
| 3.2.3. 非现场咨询服务 | 16 |
| 4. 面向对象 | 17 |
| 5. 客户收益 | 18 |
| 6. 成功案例 | 18 |
| 7. 联系我们 | 18 |

上海翰纬信息管理咨询有限公司

易捷 ISO20000 认证咨询方案白皮书

1. 方案概述

自 2005 年 12 月 15 日由 ISO/IEC 正式颁布的全球第一部最具国际影响力的 ISO20000IT 服务管理体系标准后，得到国内外各行业的积极响应，分别建设 ISO20000 服务管理体系规范，旨在提升企业竞争力与规范服务行为。截止 2008 年 6 月底，中国地区通过 ISO20000 认证的公司已达 22 家，这些机构要不自己独立建设服务体系，要不就是外包给第三方公司来做。相比之下，预算有限、咨询实施能力一般、还想掌握认证实施过程的小企业来讲，无疑是个沉重的打击。

为了能够与中小企业组织一同建设与实施 ISO20000 体系规范，保证企业顺利通过 ISO20000 体系认证。作为国内最早从事 IT 服务管理的研究和咨询机构，上海翰纬信息管理咨询有限公司，结合以往的 ISO20000 认证实施经验，基于翰纬的实施过程方法论，特别推出《易捷 ISO20000 认证咨询方案》，来解决当前中小企业所面临的“少花钱、多办事”的挑战。

2. 方案特点

- ü 五天现场培训
 - n ISO20000 认知培训 (1 天)
 - n ISO20000 体系构建培训 (3.5 天)
 - n ISO20000 认证审核培训 (0.5 天)
- ü 五天现场咨询
 - n 客户任选两天的现场咨询
 - n 三天管理评审现场支持
- ü 远程咨询指导
 - n 远程会议系统 WebEx 在线指导
 - n ITSM 专家网在线指导
 - n 电话支持
 - n 邮件支持

3. 方案构成

3.1. 培训服务

通过五天的培训，可以使学员深刻的理解与掌握 ISO20000 的体系规范与认证实施步骤。培训课程采用理论与实施案例相结合的方式，有助于组织团队快速进入认证实施项目的准备状态，理解 ISO20000 实施过程和如何建立符合标准要求的 ISO20000 体系，帮助组织顺利通过 ISO20000 国际标准认证。

ISO20000 五天培训课程摘要如下：

| 培 训 议 程 (上午 9:00~12:00; 下午 13:30~17:30) | | | |
|---|---------|---|--|
| 培 训 周 期 | 培 训 阶 段 | 主 题 | 主 要 活 动 |
| <u>第一天培训</u> | 认知培训阶段 | 课程目的及大纲介绍 流程管理 质量管理 ITSM 基础认知 ISO20000 体系规范认知 | <ul style="list-style-type: none"> 课程介绍 & 议程介绍 流程管理 质量管理 IT 服务管理基础知识 ISO20000 体系规范认知 |
| <u>第二天培训</u> | 体系构建培训 | ISO20000 认证实施过程 ISO20000 体系规范—服务交付过程详解 | <ul style="list-style-type: none"> ISO20000 认证实施过程步骤 服务交付过程 <ul style="list-style-type: none"> q 服务级别管理 q 服务报告 q IT 服务持续性与可用性管理 q IT 服务预算与财务管理 q 能力管理 q 信息安全管理 |
| <u>第三天培训</u> | | ISO20000 体系规范—关系过程与解决过程详解 | <ul style="list-style-type: none"> 关系过程 <ul style="list-style-type: none"> q 业务关系管理 q 供应商管理 解决过程 <ul style="list-style-type: none"> q 事件管理 q 问题管理 q 知识库管理 |
| <u>第四天培训</u> | | ISO20000 体系规范—控制过程与发布过程 | <ul style="list-style-type: none"> 控制过程 <ul style="list-style-type: none"> q 配置管理 q 变更管理 发布过程 <ul style="list-style-type: none"> q 发布管理 |

| | | | |
|-------|--------|---|--|
| 第五天培训 | 认证审核培训 | ISO20000 体系文档建设 ISO20000 实施案例分享 ITSM 工具选型 | <ul style="list-style-type: none"> ISO20000 体系文档建设 <ul style="list-style-type: none"> q 四个级别的文档编写原则与规范的讲解 q 四个级别的文档主要模板的讲解 q 服务管理总则（一级文档）的讲解 q ITSM 整体服务规划讲解 q 二级文档的评审 ISO20000 实施案例分享 <ul style="list-style-type: none"> q 案例分享 q 结合学员组织展开案例讨论 ITSM 工具选型与需求分析 <ul style="list-style-type: none"> q ITSM 工具选型介绍 q ITSM 软件需求分析介绍 |
|-------|--------|---|--|

ISO20000 五天培训课程具体培训与研讨内容如下：

| 培 训 议 程 (上午 9:00~12:00; 下午 13:30~17:30) | | |
|---|---------------------|---|
| 时 间 | 主 题 | 内 容 |
| > 第一天上午 | | |
| 9:00~10:20 | 培训开始 | <ul style="list-style-type: none"> 领导致词 讲师自我介绍 课程介绍 & 议程介绍 培训注意事项 |
| | 课程摘要介绍 | <ul style="list-style-type: none"> 介绍五天培训课程安排及课程内容 阐述每天课程需理解与掌握的关键知识点 |
| | 模块 1: IT 服务管理认知 | <ul style="list-style-type: none"> 流程管理与质量管理相关知识介绍 <ul style="list-style-type: none"> q 流程管理概述 q 质量管理概述 ITSM 理念概述，包括 ITIL/ISO20000/ISO27001/COBIT 等标准与框架 |
| 10:20~10:30 | 茶 歇 | |
| 10:30~11:50 | 模块 2: ISO20000 体系认知 | <ul style="list-style-type: none"> ISO20000 基本定义、体系发展历程、面临挑战、未来发展趋势、认证机构、认证的价值等基础知识 ISO20000 与其他框架/体系标准的关系，包括与 ITIL/ BS15000 /ISO27001/ISO9001/CMMI 等 ISO20000 体系规范概述 ISO20000 应用范围 ISO20000 常见术语及相关定义 |
| | 模块 3: ISO20000 体系要求 | <ul style="list-style-type: none"> ISO20000 体系规范的管理角色与职责 ISO20000 认证体系文档的编写规范与遵照原则 |

| | | |
|-------------|--|--|
| | | ISO20000 认证公司从业人员能力、意识与培训的要求 |
| 11:50~12:00 | 模块 1&2&3:知识回顾 | ISO20000 模块 1/2/3 基础知识回顾 |
| 12:00~13:30 | 午餐&休息 | |
| > 第一天下午 | | |
| 13:30~14:50 | 模块 4: 服务管理策划与实施(与 ISO/IEC20000-2 相关章节结合培训) | PDCA 参照模型图讲解 服务管理的策划与建立 服务管理的实施与运行 服务管理的监测与评审 服务管理的维护与改进 |
| | 模块 5: 新的或变更服务的策划与实施 (与 ISO/IEC20000-2 相关章节结合培训) | 新的或变更服务的计划与实施 |
| 14:50~15:00 | 茶 歇 | |
| 15:00~15:50 | 模块 6: 服务交付过程认知 | 服务级别管理 服务报告 服务连续性与可用性管理 IT 服务预算与财务管理 能力管理 信息安全管理 |
| | 模块 7: 关系过程认知 | 业务关系管理 供应商管理 |
| 15:50~16:00 | 茶 歇 | |
| 16:00~17:20 | 模块 8: 解决过程认知 | 事件管理 问题管理 |
| | 模块 9: 控制过程认知 | 配置管理 变更管理 |
| | 模块 10: 发布过程认知 | 发布管理 |
| 17:20~17:30 | 培训课程总结 | 总结第一天培训内容 |
| >> 第二天上午 | | |
| 9:00~9:10 | 回顾第一天课程 | 第一天课程简要回顾 |
| 9:10~9:50 | 模块 11: ISO20000 认证实施过程 | 认证实施过程步骤 q 项目启动准备, 包括确定认证意义、认证范围、确立愿景等 q 初步评估与制定计划 q 流程体系建设 q 认证审核准备 q 认证审核 q 体系维护 |
| 9:50~10:00 | 茶歇 | |
| 10:00~11:20 | 模块 12-1: 服务交付过程详解 | 服务级别管理知识转移与体系设计讲解 q 服务目录设计 |

| | | |
|-------------|------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">ü 服务目录制定原则ü 服务目录分类标准，包括：技术/业务服务目录ü 服务目录包含的主要内容 <p>q 服务协议设计</p> <ul style="list-style-type: none">ü 服务级别协议（SLA）设计ü 运营级别协议（OLA）设计ü 支持合同（UC）设计 <p>q 服务级别管理流程手册设计</p> <ul style="list-style-type: none">ü 服务级别管理基础知识回顾，包括目的、目标、范围、价值等ü 服务级别管理执行原则与相关代码定义ü 服务级别管理相关角色与职责定义ü 服务级别管理流程设计ü 服务级别管理与其他流程的关系ü 服务级别报表与考核指标 |
| 11:20~11:30 | 茶歇 | |
| 11:30~12:00 | 模块 12-2：服务交付过程详解 | <p>l 服务报告知识转移与体系设计讲解</p> <ul style="list-style-type: none">q 服务报告政策与目的q 服务报告类型，包括反应性/前置性/预先性报告q 服务报告规范设计 |
| 12:00~13:30 | 午餐&休息 | |
| >>第二天下午 | | |
| 13:30~14:30 | 模块 12-3：服务交付过程详解 | <p>l 服务连续性与可用性管理知识转移与体系设计讲解</p> <ul style="list-style-type: none">q 服务连续性与可用性管理基础知识回顾q 服务连续性与可用性管理规范设计q 服务可用性计划设计q 服务持续性战略与规划设计q 灾难恢复计划设计 |
| 14:30~14:40 | 茶歇 | |
| 14:40~15:40 | 模块 12-4：服务交付过程详解 | <p>l IT 服务预算与财务管理知识转移与体系设计讲解</p> <ul style="list-style-type: none">q IT 服务预算与财务管理基础知识回顾q IT 服务预算与财务管理规范设计q IT 服务的预算管理设计q IT 服务的财务管理设计 |
| 15:40~15:50 | 茶歇 | |
| 15:50~17:00 | 模块 12-5：服务交付过程详解 | <p>l 能力管理知识转移与体系设计讲解</p> <ul style="list-style-type: none">q 能力管理基础知识回顾q 能力管理流程手册设计q 能力计划设计q 能力监控记录表设计 |

| | | |
|-------------|---------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> q 能力改进方案设计 q 能力数据库模型设计 l 信息安全管理知识转移 <ul style="list-style-type: none"> q 信息安全管理总则与基础知识回顾 q 信息安全管理规范设计 q 信息资产识别、分类、风险评估与控制措施讲解 |
| 17:00~17:10 | 茶歇 | |
| 17:10~17:30 | 课程总结与研讨 | <ul style="list-style-type: none"> l 课程总结 <ul style="list-style-type: none"> q 总结 Service Delivery 过程中关键知识点 l 课程研讨 <ul style="list-style-type: none"> q 针对学员不理解/不清楚的知识点进行重点讲解 q 结合学员所在组织/部门当前的服务交付情况，开展针对性的研讨 |
| >>> 第三天上午 | | |
| 9:00~9:10 | 第二天课程回顾 | l 回顾第二天培训内容 |
| 9:20~10:20 | 模块 13: 关系过程 | <ul style="list-style-type: none"> l 业务关系管理知识转移与体系设计讲解 <ul style="list-style-type: none"> q 关系管理基础知识回顾 q 业务关系管理规范设计 q 服务评审程序设计 q 服务抱怨程序设计 q 客户满意度程序及调查问卷设计 l 供应商管理知识转移与体系设计讲解 <ul style="list-style-type: none"> q 供应管理基础知识回顾 q 供应商管理规范设计 q 合同管理程序设计，包括合同争议、合同中止等管理活动 |
| 10:20~10:30 | 茶歇 | |
| 10:30~12:00 | 模块 14-1: 解决过程 | <ul style="list-style-type: none"> l 解决过程总则与基础知识回顾 l 事件管理知识转移与体系设计讲解 <ul style="list-style-type: none"> q 事件管理总则与基础知识回顾 q 事件管理流程手册设计 |
| 12:00~13:30 | 午餐&休息 | |
| >>> 第三天下午 | | |
| 13:30~14:30 | 模块 14-2: 解决过程 | <ul style="list-style-type: none"> l 事件管理知识转移与体系设计讲解 <ul style="list-style-type: none"> q 事件记录单设计 q 事件管理考核指标与报表模板设计 q 事件管理相关负责人日常操作手册 |
| 14:30~14:40 | 茶歇 | |
| 14:40~15:40 | 模块 14-3: 解决过程 | <ul style="list-style-type: none"> l 问题管理与知识库管理基础知识回顾 l 问题管理知识转移与体系设计讲解 <ul style="list-style-type: none"> q 问题管理相关基础知识回顾 q 问题管理流程手册设计 |

| | | |
|-------------|--------------|--|
| 15:40~15:50 | 茶歇 | |
| 15:50~16:30 | 模块 14-4：解决过程 | l 问题管理知识转移与体系设计讲解 q 问题管理报表与考核指标设计 q 问题管理记录单设计 |
| 16:30~17:10 | 模块 14-5：解决过程 | l 知识库管理知识转移与体系设计讲解 q 知识库管理流程设计 q 知识库管理记录单设计 |
| 17:10~17:30 | 课程总结与研讨 | l 课程总结 q 总结事件管理关键知识点 q 总结问题管理关键知识点 q 总结知识库管理关键知识点 l 课程研讨 q 针对学员不理解/不清楚的知识点进行重点讲解 q 结合学员所在组织/部门当前的服务解决情况，开展针对性的研讨 |
| >>>>第四天上午 | | |
| 9:00~9:10 | 回顾第三天课程 | l 第三天的课程回顾 |
| 9:10~10:30 | 模块 15-1：控制过程 | l 配置管理知识转移与体系设计讲解 q 配置管理基础知识回顾 q 配置管理流程手册设计 |
| 10:30~10:50 | 茶歇 | |
| 10:50~12:00 | 模块 15-2：控制过程 | l 配置管理知识转移与体系设计讲解 q 配置管理报表与考核指标设计 q 配置管理记录单设计 |
| 12:00~13:30 | 午餐&休息 | |
| >>>>第四天下午 | | |
| 13:30~14:50 | 模块 15-3：控制过程 | l 变更管理知识转移与体系设计讲解 q 变更管理基础知识回顾 q 变更管理流程手册设计 |
| 14:50~15:00 | 茶歇 | |
| 15:00~16:10 | 模块 15-4：控制过程 | l 变更管理知识转移与体系设计讲解 q 变更管理考核指标与报表设计 q 变更管理信息记录单设计 |
| 16:10~16:20 | 茶歇 | |
| 16:20~17:10 | 模块 16：发布过程 | l 发布管理知识转移与体系设计讲解 q 发布管理基础知识回顾 q 发布管理流程手册设计 q 发布申请与回退计划设计 |
| 17:10~17:30 | 课程总结与研讨 | l 控制与发布过程研讨 q 配置管理 q 变更管理 q 发布管理 |
| >>>>>第五天上午 | | |

| | | |
|-------------|------------------------|---|
| 9:00~9:50 | 前四天课程回顾 | <ul style="list-style-type: none"> ITSM 基础知识回顾 ITSM PDCA 模型回顾 ISO20000 基础知识回顾 ISO20000 体系流程回顾 ISO20000 体系认证实施步骤回顾 |
| 9:50~10:00 | 茶歇 | |
| 10:00~11:00 | 模块 17: ISO20000 体系文档 | <ul style="list-style-type: none"> 体系文档编写原则与模板讲解 <ul style="list-style-type: none"> 四级文档编写原则 四级文档体系结构与模板设计 一级文档详细讲解 通用程序设计, 包括服务规划、体系架构和文件记录规范等 四级文件清单列表 |
| 11:00~11:10 | 茶歇 | |
| 11:10~12:00 | 模块 18: ISO20000 认证审核详解 | <ul style="list-style-type: none"> ISO20000 预审过程讲解 ISO20000 管理评审过程讲解 |
| 12:00~13:30 | 午餐&休息 | |
| >>>>第五天下午 | | |
| 13:30~15:00 | 模块 19: 实践与案例应用 | <ul style="list-style-type: none"> 成功案例分享 企业实施 IT 服务管理项目的经验分享 结合企业 IT 服务现状展开讨论 |
| 15:00~15:10 | 茶歇 | |
| 15:10~16:10 | 模块 20: 工具选型 | <ul style="list-style-type: none"> ITSM 工具选型特征介绍 ITSM 工具需求分析介绍 |
| 16:10~16:20 | 茶歇 | |
| 16:20~17:20 | 模块 21: 陈述与总结 | <ul style="list-style-type: none"> 讲师总结五天的培训情况 学员可自由发言, 谈谈本次培训的受益价值 学员可针对个人理解情况, 向讲师咨询相关知识点 |
| 17:00~17:30 | 培训结束 | <ul style="list-style-type: none"> 合影留念、填写培训与反馈表 |

3.2. 咨询服务

3.2.1. 五天现场咨询服务

为保证客户的 ISO20000 体系建设和实施质量, 翰纬将向客户提供 5 人天的现场支持。

可选的现场支持工作任务, 以及任务所需人天清单如下:

注明: 以下现场咨询服务用户可多选, 但不能超时五天。如需额外现场服务支持, 则另行计费。

| 现场咨询议程 | | | | |
|--------------|--------------|---|--|--|
| 项目阶段 | 主 题 | 内 容 | 咨询人天 | 备 注 |
| 项目现状 评估阶段 | 模块 1: 项目启动评估 | <ul style="list-style-type: none"> 现场支持 <ul style="list-style-type: none"> 召开项目启动会，与组织项目负责人共同确定项目范围、目标、项目参加人员及进度安排等相关事宜 非现场支持/远程服务 <ul style="list-style-type: none"> 向客户确认项目启动会的时间与参会说明 远程指导与评审项目启动文档 | <ul style="list-style-type: none"> 现场支持 <ul style="list-style-type: none"> 任 务：Kick-off 人天：1 天/人 | <ul style="list-style-type: none"> 客户应在项目启动前一周的时间里，通知翰纬相关人员，以便翰纬安排合适的咨询顾问及时到场； 翰纬咨询顾问指导与评审 Kick-off 文档，保证文档覆盖主要事项的全面性、针对性及计划性，节省 Kick-off 沟通时间及确定正确的项目方向。 附注：Kick-off 项目启动文档应充分包含项目目标、范围、计划、现有体系结构及相关利益方要求等主要内容； |
| | 模块 2: 项目前期调研 | <ul style="list-style-type: none"> 现场支持 <ul style="list-style-type: none"> 应客户的需求，翰纬可对相关人员进行项目调查与访谈 非现场支持/远程服务 <ul style="list-style-type: none"> 远程指导访谈提纲的拟定与编写 远程指导 IT 服务管理现状调查问卷与成熟度评估模型的编制与应用 | <ul style="list-style-type: none"> 现场支持 <ul style="list-style-type: none"> 任务：用户访谈 人天：N/A 天/人 计时： <ul style="list-style-type: none"> 访谈 1~5 人，为 1 人天 访谈 5~10 人为 2 人天 访谈 5N 人，为 N 人天 | <ul style="list-style-type: none"> 根据客户需求，翰纬将派资深的咨询顾问以第三方的身份对受访人员进行客观的访谈； 翰纬咨询顾问远程指导与支持访谈提纲、调查问卷及成熟度评估模型的制定与应用 |

| | | | | |
|----------|---------------|---|--|---|
| | 模块 3: 现状成熟度评估 | <ul style="list-style-type: none"> I 现场支持 <ul style="list-style-type: none"> q 参加现状成熟度评估大会 I 非现场支持/远程支持 <ul style="list-style-type: none"> q 远程指导问卷、成熟度评估模型、访谈纪要的结果统计分析 q 远程指导项目现状成熟度评估报告, 并对其成熟度现状信息进行评审, 反馈评审意见及建议 | <ul style="list-style-type: none"> I 现场支持 <ul style="list-style-type: none"> q 任务: 现状成熟度评估报告 q 人天: 1 天/人 | <ul style="list-style-type: none"> I 按项目计划时间, 翰纬 ISO20000 咨询顾问到客户现场参加项目现状评估大会 |
| 流程体系建设阶段 | 模块 4: 流程建设 | <ul style="list-style-type: none"> I 现场咨询 <ul style="list-style-type: none"> q 应客户需求, 咨询顾问可针对主要流程进行设计研讨 q 流程体系设计汇报 I 非现场咨询/远程服务 <ul style="list-style-type: none"> q 远程支持一、二级体系文档编制与质量控制, 评审其体系结构与内容, 反馈建设性的意见与建议 q 远程指导三、四级体系文档的编制与质量控制, 评审其运行制度、表单与模板, 反馈相应的意见与建议 | <ul style="list-style-type: none"> I 现场支持 <ul style="list-style-type: none"> q 任务: 流程体系设计 workshop q 人天: N/A 天/人 q 计时: <ul style="list-style-type: none"> u 事件与问题流程, 为 1 人天 u 变更与发布流程, 为 1 人天 u 配置与服务级别流程, 为 1 人天 u 其他流程, 为 1 人天 (视情况而定) q 任务: 流程 | <ul style="list-style-type: none"> I 翰纬主要负责一、二级流程体系文档的模板开发工作, 并对此流程内容进行评审与支持。同时, 也负责三、四级文档编制的指导工作; |

| | | | | |
|------------|------------|---|--|--|
| | | | 体系设计汇报 q 人天: 1 天/人 | |
| 体系发布与试运行阶段 | 模块 5: 评审准备 | i 现场服务 q 如客户有需求, 咨询顾问参与体系发布与试运行启动大会, 向客户组织宣导与推广体系规范及数据收集相关事项 q 参与流程体系内审评审大会, 开展内审工作, 并对其结果进行审计, 反馈审计中存在的问题及修正方案 i 非现场服务/远程服务 q 远程指导客户组织的数据收集与分析工作 q 远程指导内审所要遵循的审计原则与标准工作 q 针对内审时间安排, 远程与认证机构展开认证交流, 包括审核范围、审核内容等 q 远程核查与评审 ISO20000 认证相关资料, 包括文档及记录等 | i 现场支持 q 任务: 体系发布与试运行启动大会 q 人天: 1 天/人 q 任务: 内审评审大会 q 人天: 1 天/人 | |
| 评审认证与总结阶段 | 模块 6: 评审指导 | i 现场服务 q 管理评审, ISO20000 咨 | i 现场支持 q 任务: 管理评审大会 | |

| | | | | |
|--------|-----------|--|---|--|
| | | 询顾问与认证机构一同参加 ISO20000 体系评审 q 认证实施项目总结 i 非现场服务 q 远程支持管理评审，并针对评审结果，反馈相关意见与建议，完善改进方案 | q 人天：3 天/人 q 任务：认证实施项目总结大会 q 人天：1 天/人 | |
| 持续改进阶段 | 模块 7：运行制度 | i 现场服务 q 如客户要求，可参加体系持续改进大会，基于认证评审结果，针对未来目标持续发展进行长远规划 非现场服务/远程服务 q 远程支持组织制定科学、规范的体系运行制度 q 远程支持组织整合其他标准共同建立运行制度 q 远程支持组织开展持续改进的方法 | i 现场支持 q 任务：体系持续改进大会 q 人天：1 天/人 | |

3.2.2. 体系文档指导服务

翰纬将向客户提供 ISO20000 认证体系文件的指导服务，客户可根据指导建议对体系文件做适当的调整和客户化，即可建立一套符合客户组织实际情况及认证考核标准的 ISO20000 体系。

注明：下表中三、四级文档体系文件不做逐一描述，用“……”代替其它文档名称。

| 所属流程 | 一级文档 | 二级文档 | 三级文档 | 四级文档 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

| | | | | |
|-----------------|----------|------------------|----------------|-------|
| 1.ISO20000 体系管理 | 《管理体系指南》 | 《体系管理评审规范》 | 《服务管理计划说明书》 | |
| 2.服务级别管理 | | 《服务级别管理手册》 | 《服务目录》 | |
| 3.服务报告 | | 《服务报告管理规范》 | 《月度报告说明书》 | |
| 4.服务连续性与可用性管理 | | 《服务持续性与可用性管理规范》 | 《服务可用性计划》 | |
| 5.IT 服务预算与财务管理 | | 《IT 服务预算与财务管理规范》 | | |
| 6.能力管理 | | 《能力管理流程手册》 | 《能力计划说明书》 | |
| 7.信息安全管理 | | 《信息安全管理规范》 | | |
| 8.业务关系管理 | | 《业务关系管理规范》 | 《客户满意度指引》 | |
| 9.供应商管理 | | 《供应商管理规范》 | 《供应商年度/季度管理报告》 | |
| 10.事件管理 | | 《事件管理流程手册》 | 《用户请求操作手册》 | |
| 11.问题管理 | | 《问题管理流程手册》 | 《问题经理操作手册》 | |
| 12.配置管理 | | 《配置管理流程手册》 | 《CMDB 审计报告》 | |
| 13.变更管理 | | 《变更管理流程手册》 | 《变更经理操作手册》 | |
| 14.发布管理 | | 《发布管理流程手册》 | | |

3.2.3. 非现场咨询服务

客户可以通过翰纬 ITSM 专家网系统及 WebEx 在线会议系统享受远程指导与支持服务,客户可以通过电话/网上提问/邮件等方式向翰纬提供各种请求与咨询,翰纬 ISO20000 咨询顾问会在 2 小时内给予客户满意答复。同时,客户还可以在线进行学习,如: ITSM 学习系统、IT 项目管理系统、ITSM 流程成熟度测评系统、ITSM 软件需求分析系统等。在线服务模板的具体内容如下:

| 服务模块 | 模块特点 | 登录方式 | 服务方式 | 备 注 |
|-------------|--|------------|------|-----|
| ITSM 学习系统 | <ul style="list-style-type: none"> ITSM 图书导读 超过 20 门随时学习的在线服务课程 通过在线测试了解阅读和培训效果 | 企业客户需注册与登录 | 用户自助 | |
| ITSM 项目管理系统 | <ul style="list-style-type: none"> 简单易用,轻松上手,量身打造富于执行力的项目团队 | 企业客户需注册与登录 | 用户自助 | |

| | | | | |
|-----------------------|---|-------------------|----------|------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> 使用超过 10 个项目模板来构建自己的项目计划 采用与网上银行相同的 128 位 SSL 加密技术，确保项目安全 | | | |
| ITSM 流程成熟度测评系统 | <ul style="list-style-type: none"> 多角度、全方位实现测评 实现纵向比较，即比较本单位多次测评结果 实现横向比较，即比较本单位测评分数与标杆分数 | 企业客户需注册与登录 | 用户自助 | |
| ITSM 软件需求分析系统 | <ul style="list-style-type: none"> 查看超过 300 项 ITSM 软件功能需求点及其的专家解读 查看每个功能需求点被所有用户选择的频率 自动生成 ITSM 软件需求报告 | 企业客户需注册与登录 | 用户自助 | |
| 翰纬知道 | <ul style="list-style-type: none"> ITSM 领域的“百度知道” 一对一的在线咨询 | 如需提交问题，企业客户需注册与登录 | 专家回复客户请求 | 在用户工作时间内提出的问题，翰纬相关负责人将在 2 小时之内进行回复 |
| 翰纬词典 | <ul style="list-style-type: none"> 高度智能化操作 国内首个最完整的 IT 服务管理词库 | 无需注册与登录 | 用户自助 | |

4. 面向对象

本方案主要面向公司而非个人，适用对象包括：

- n 期望快速获取证书（最短周期或者对认证截止时间有明确要求）的客户（比如系统集成商和外包服务商）
- n 预算有限

本方案主要以内训为主，内训对象可包括：

- n CIO、IT 运维经理、数据中心经理;
- n 服务管理经理
- n IT 流程经理
- n 质量管理经理、QA
- n IT 外包经理
- n IT 外包商客户经理
- n IT 服务项目经理
- n 正在负责公司 ISO 20000 管理体系建设及实施的人员
- n 内部审计师

5. 客户收益

- n 易捷 ISO20000 认证咨询方案，采用现场或远程指导的方式开展体系规范建设，辅助组织团队独立建设项目实施流程，便于认证后期的体系完善与维护。除此之外，本方案还能够有效节约企业项目投资，减少项目建设周期。
- n 通过易捷的培训服务，可使组织人员快速理解与掌握 ISO20000 体系规范、认证实施步骤、认证考核重点、成功案例经验分享等核心知识。同时，还可以为组织人员 ISO20000 内审员的考试提供前期准备。
- n 通过易捷的现场咨询服务，翰纬将派资深顾问到现场指导组织团队进行 ISO20000 体系建设，解答组织人员关于体系建设所遇到的各种问题及意见。
- n 易捷的远程咨询服务，方便组织与翰纬的及时沟通，节约沟通成本，为体系建设提供良好的促进作用，配置专人来负责答疑组织在项目中所遇到的问题，同时还为组织提供有关于 IT 服务管理实践最新发展动向的附加服务。

6. 成功案例

上海长城电子信息网络有限公司 ISO20000&ISO27001 认证咨询项目

北京中原房地产经纪有限公司 ISO20000&ISO27001 认证咨询项目

7. 联系我们

上海翰纬信息管理咨询有限公司

联系人：崔勇

电 话: 021-3393 2856-817

传 真: 021-3393 2850

Email: y.cui@sinoserviceone.com

网 址: www.sinoserviceone.com

地 址: 上海市浦东新区张江高科毕昇路 289 弄 8 号楼 10