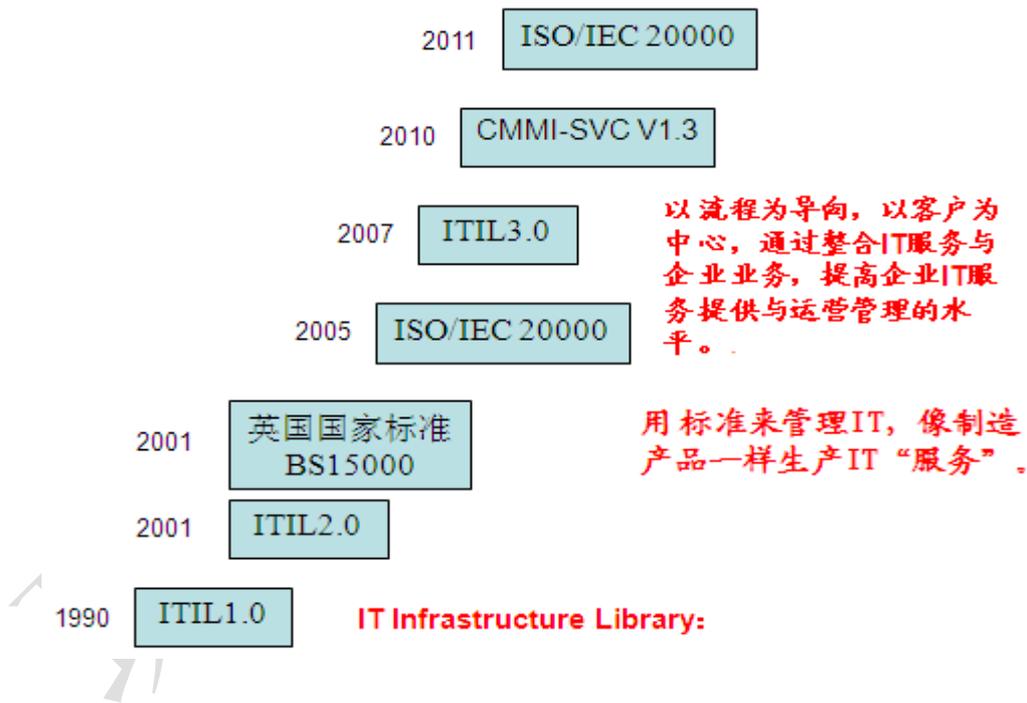


ITSM-IT 服务管理改进方案简介

一、 ITSM-IT 服务管理发展历史

ITSM(Information Technology Service Management,信息技术服务管理)从上世纪 90 年代 ITIL(Information Technology Infrastructure Library) 1.0 的产生到现在已有 20 多年的发展历史。从早期的以 IT 技术/资源支持为主的传统 IT 服务管理模式发展到现在的“以客户为导向，以流程为中心”的持续改进模式；从被动服务为主的模式发展到主动/自动服务管理的模式。以下是 IT 服务管理的历史演变示意图：



在当今信息化非常发达的时代，越来越多的 IT 企业开发或正在开发满足社会所需的各种各样的 IT 服务。但对于企业而言，如何使提供的 IT 服务持续有效的运行，不断满足企业的战略及客户的需求是 IT 服务企业共同面临的问题。遵循目前国际上发布的 IT 服务管理标准，如 ITIL，ISO/IEC 20000 及 CMMI-SVC，并采用这些标准来规范服务管理流程，是 IT 服务型企业持续稳定发展的必然选择。

特别声明:

如需转载此文, 请给出本文来源:

作者: 王友元

摘自: <http://www.lypis.com>

如不能这样做, 请不要转载此文!

二、 ISO 20000 与 CMMI-SVC V1.3 服务模型简介

1、 ISO 20000

ISO/IEC 20000 (原 BS15000) 体系标准是基于全球公认的 ITIL 最佳实践, 于 2005 年由 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、服务流程、新的或变更的服务以及服务管理体系。

ISO/IEC 20000 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的能力。

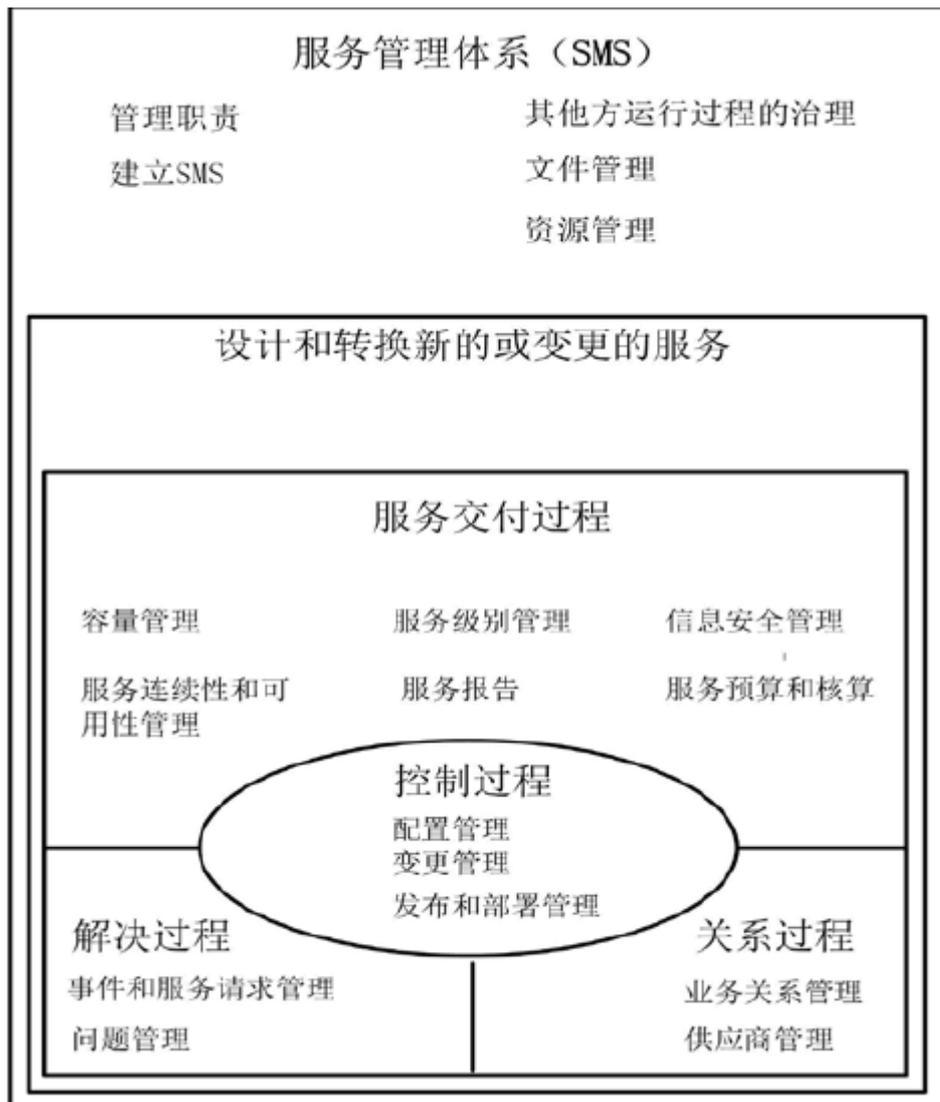
ISO/IEC 20000: 2005 体系分为 ISO/IEC 20000-1 及 ISO/IEC 20000-2 两个部分。

ISO/IEC 20000-1: 2005 第一部分是规范。该部分内容规范了 IT 服务过程包含的 13 个流程, 是认证的唯一依据。

ISO/IEC 20000-2: 2005 第二部分是实践规则。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 服务管理体系的企业提供指导。

希望获得 ISO/IEC 20000 认证的 IT 服务企业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**。

2011 年 ISO 发布了 ISO/IEC 20000: 2011 版本, ISO/IEC 20000-1: 2011 规范中描述的服务管理系统结构图如下:



如图中所示，核心服务过程包括四大类别：服务交付过程、解决过程、关系过程和控制过程。四个过程大类下共包含 13 个管理子过程。

服务交付过程包含 6 个子过程：

- 服务级别管理
- 服务报告
- 服务连续性和可用性管理
- 服务预算和核算
- 容量（能力）管理
- 信息安全管理

解决过程包含 2 个子过程：

- 事件和服务请求管理
- 问题管理

关系过程包含 2 个子过程：

- 业务关系管理
- 供应商管理

控制过程包含的 3 个子过程：

- 配置管理
- 变更管理
- 发布和部署管理

2、CMMI-SVC V1.3

关于CMMI-SVC V1.3 的初步介绍请见[珠海亮园企业管理咨询有限公司的网站 www.lypis.com](http://www.lypis.com)中相关内容描述!

三、 珠海亮园 ITSM 服务管理改进方案

1)、珠海亮园 ITSM 服务管理可选方案

珠海亮园具有在 CMMI-SVC 及 ISO20000 方面的丰富实施经验，根据企业的不同情况及需求，珠海亮园可以为客户定制个性化的 ITSM 咨询及认证服务方案。可选方案如下：

方案一：以 CMMI-SVC 服务模型进行 IT 服务管理的咨询及认证。从 2 级到 5 级循序渐进的改进。

方案二：以 ISO/IEC 20000 标准进行 IT 服务管理的咨询及认证。

方案三：以 ISO/IEC 20000 标准为主导，用 CMMI-SVC 的关键 PA 实践来充实 ITSM 服务体系文件。这是一种对企业性价比最优的方案。=》以较低的投入来获得高质量的体系文件及改进机制。

2)、ISO20000 与 CMMI-SVC 的比较

序号	比较要素	ISO/IEC 20000	CMM-SVC V1.3
1	标准规模(A4页)	32	520
2	标准实用性	较粗造	实践描述很细，指导性强。
3	标准兼容性	不能满足 CMMI-SVC	ML3 级基本能覆盖 ISO 20000。
4	认证目标/结论	通过或不通过	1-5 级别。混乱级，管理级，定义级，量化管理级，优化级。
5	认证有限期	认证通过后，每年要年审，三年要重审。	认证通过后 3 年有效，期间不需年审。
6	认证费用	适中	相对较高
7	持续改进机制	不明显	1-5 级循序渐进改进。

四、 实施 ISO 20000 或 CMMI-SVC 咨询及认证带来的好处

- 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；
- 不断满足公司 IT 战略服务需求，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；
- 提高企业 IT 投资的回报率，提升企业的综合竞争力；
- 能更科学评价企业 IT 服务能力及人员的绩效水平；
- 改善用户体验，保持或提升客户满意度；
- 获得业界普遍认同 CMMI-SVC 或 ISO20000 国际认证证书。

五、 珠海亮园 ITSM 服务管理咨询服务特色

- 珠海亮园咨询师都具有 15 年以上在大型 IT 企业从事项目开发管理，服务管理、质量管理及过程改进的丰富经验经验。
- 根据企业的不同情况及需求，珠海亮园可以为客户定制个性化的 ITSM 咨询及认证服务方案。

-
- 高性价比的 ITSM 咨询及认证服务。

-----全文结束-----

注 1: 本文参考资料

- ISO/IEC 20000-1:2005
- ISO/IEC 20000-2:2005
- ISO/IEC 20000-1:2011
- ISO/IEC 20000-2:2011
- CMMI-SVC V1.3 服务版模型

注 2: 若企业需要提供基于 ISO 20000 或 CMMI-SVC 模型进行 ITSM 服务管理的改进或培训的话, 请与我们联系:

Email: service@lypis.com

TEL: 0756-6882126, 15916207461

或访问珠海亮园企业管理咨询有限公司的网站 www.lypis.com 获取更多的资讯!