

ISO/IEC20000-1 转版实施案例

• IT治理 • IT服务管理 • IT风险管理 • IT价值管理 • 业务IT融合

2012 年 1 月 关键词：ISO20000 转版 制造业

ISO/IEC20000-1 转版实施案例

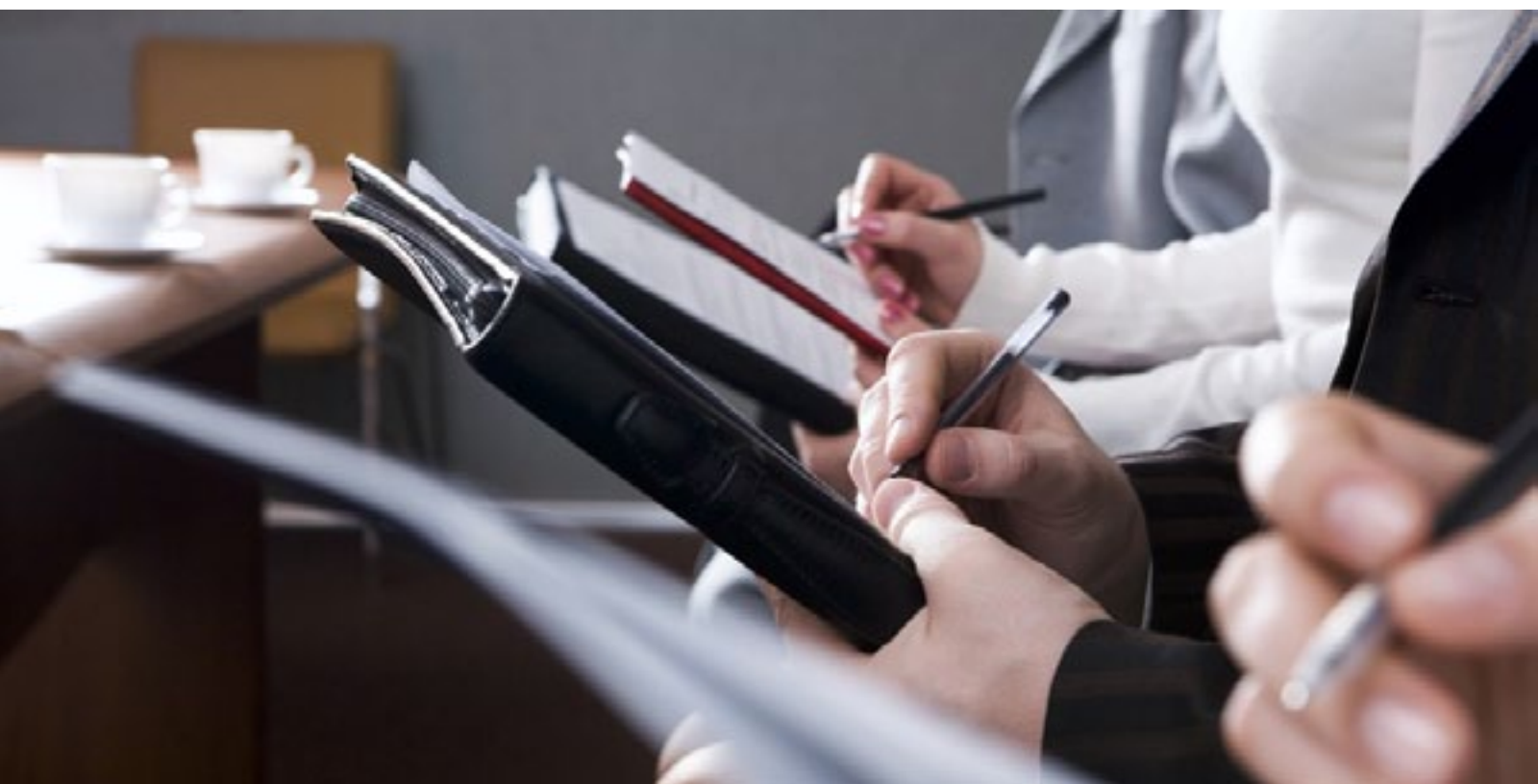
作者：GovChina 中国 IT 治理价值研究院 方渝军



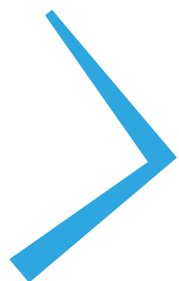
本案例由 RainGroup（中润长弘）提供，GovChina 中治研研究整理。

版权信息

本文档由中国 IT 治理价值研究院组织编写并拥有其版权。本文档内容仅供参考，经杂志社书面许可，不得为任何目的、以任何形式或手段复制、翻印、传播或以其它任何方式使用中国 IT 治理价值研究院的任何图文。中国 IT 治理价值研究院、编者、评委、顾问、赞助单位和合作单位以及本书的其它参与者不对任何单位和个人因参考本书全部或部分内容而导致的任何损失负有任何责任。如对本文档有任何意见或建议，欢迎致信 Service@RainGroup.cn



目录



一	项目背景	3
二	项目目标	4
三	项目范围	4
四	项目过程	5
五	项目成果	8
	了解更多信息	底封



关于 GovChina 中治研



中治研（北京）国际信息技术研究院运营管理的中国 IT 治理价值研究院网站（www.GovChina.org，以下简称：GovChina）是全球 IT 治理与 IT 管理控制领域中立、权威的交流和研究平台。GovChina 作为信息化领域全国性非营利高端研究机构，是全球信息化背景下应运而生的中国信息化治理智库。智库成员包括长期从事信息化管理工作的政界、学界、商界人士。

关于 RainGroup 中润长弘



北京中润长弘管理咨询有限公司（以下简称：中润长弘，RainGroup）建基北京

CBD，是大中华地区专注于 IT 治理与 IT 管理控制领域的专业服务机构。中润长弘凭借在 IT 治理与 IT 管理领域的精深研究、行业应用、长期实践和全球资源，以及治理领域的专家团队，本着“全球智慧，本土实践”的理念，通过灵活的全球资源整合，为客户提供高价值的专业服务，协助客户达成理想的治理境界。

业务介绍：

- IT 治理 (Gov-IT)：IT 定位、信息化治理机制、IT 组织结构及责权利划分、外部合规性等

- 业务 IT 融合 (Biz-IT)：IT 规划、需求管理、项目管理等

- IT 风险管理 (Risk-IT)：信息安全、IT 风险管控、信息系统审计等

- IT 服务管理 (Service-IT)：IT 服务管理体系、ITIL、ISO20000、服务外包管理、运维资金管理 etc

- IT 价值管理 (Value-IT)：IT 绩效管理、IT 投资管理、IT 能力管理等

一、项目背景



某公司是制造行业的高新技术企业，承担着大型制造企业生产管理系统运行维护工作。公司以生产管理系统的运维业务为依托，正在逐步扩大其他的服务产品，形成了为行业 100 余家工业企业提供 IT 服务的格局。

随着制造企业的快速发展，公司业务规模不断扩大，IT 服务的标准与要求也越来越高。公司管理层已意识到，必须要以专业化服务的标准要求自己，形成完善的 IT 服务管理体系，满足企业对于 IT 服务的不同要求。

为此，公司参照 ISO/IEC20000-1 国际标准，通过引入 IT 服务专业咨询机构——中润长弘 RainGroup，建立起了适合公司自身环境的 IT 服务管理体系，并于 2008 年顺利通过了 ISO/IEC20000-1 标准的国际认证。

历时三年多，公司 IT 服务水平得到了全面提高。然而，随着所服务的企业日渐成熟，企业对 IT 服务的要求也更趋于精细化、复杂化，这无形对公司的 IT 服务质量提出了新的挑战。同时，国际标准化组织于 2011 年 4 月 12 日正式发布了 ISO/IEC20000-1:2011 新版标准，对于已按 2005 版标准获得 IT 服务管理体系认证的组织，通常会要求组织完成新版标准证书的转换工作；届时逾期未完成标准转换的证书均属无效，认证机构通常会收回旧版证书。

恰逢 ISO/IEC20000-1 标准转版之际，公司于 2011 年启动 ISO/IEC20000-1 标准的转版工作，中润长弘 RainGroup 专家的指导下重新梳理公司的 IT 服务管理体系，以满足制造企业不断变化的 IT 服务要求。

二、项目目标



公司作为国内率先通过 ISO/IEC20000 标准认证的组织，获取证书已有 3 年多，无论从制造企业对 IT 服务的要求，还是 ISO/IEC20000-1 新版标准的转版要求，当前都已到了提升公司 IT 服务管理体系的关键时期。

因此，通过完成 ISO/IEC20000 标准的转版工作，不仅要达到 ISO/IEC20000 新版标准要求，更要通过 IT 服务管理体系的完善与提高，进一步提高制造企业的 IT 服务质量，进一步提升客户满意度，确保制造企业生产系统安全、稳定、可靠运行。

三、项目范围



- 为公司项目组及相关人员培训 ISO/IEC20000-1:2011 标准，重点突出新旧版标准的差异。

- 通过现状调研和资料收集，对比 ISO/IEC20000-1:2011 版标准进行差异分析，形成差异分析报告。

- 根据 ISO/IEC20000-1:2011 标准的新要求和新标准，优化公司 IT 服务管理文件体系，以符合新版标准要求。

- 为公司相关人员培训 IT 服务管理文件体系的优化内容，重点突出体系新增和变更的内容。

- 编制体系执行计划，确保优化后的 IT 服务管理体系的落实。

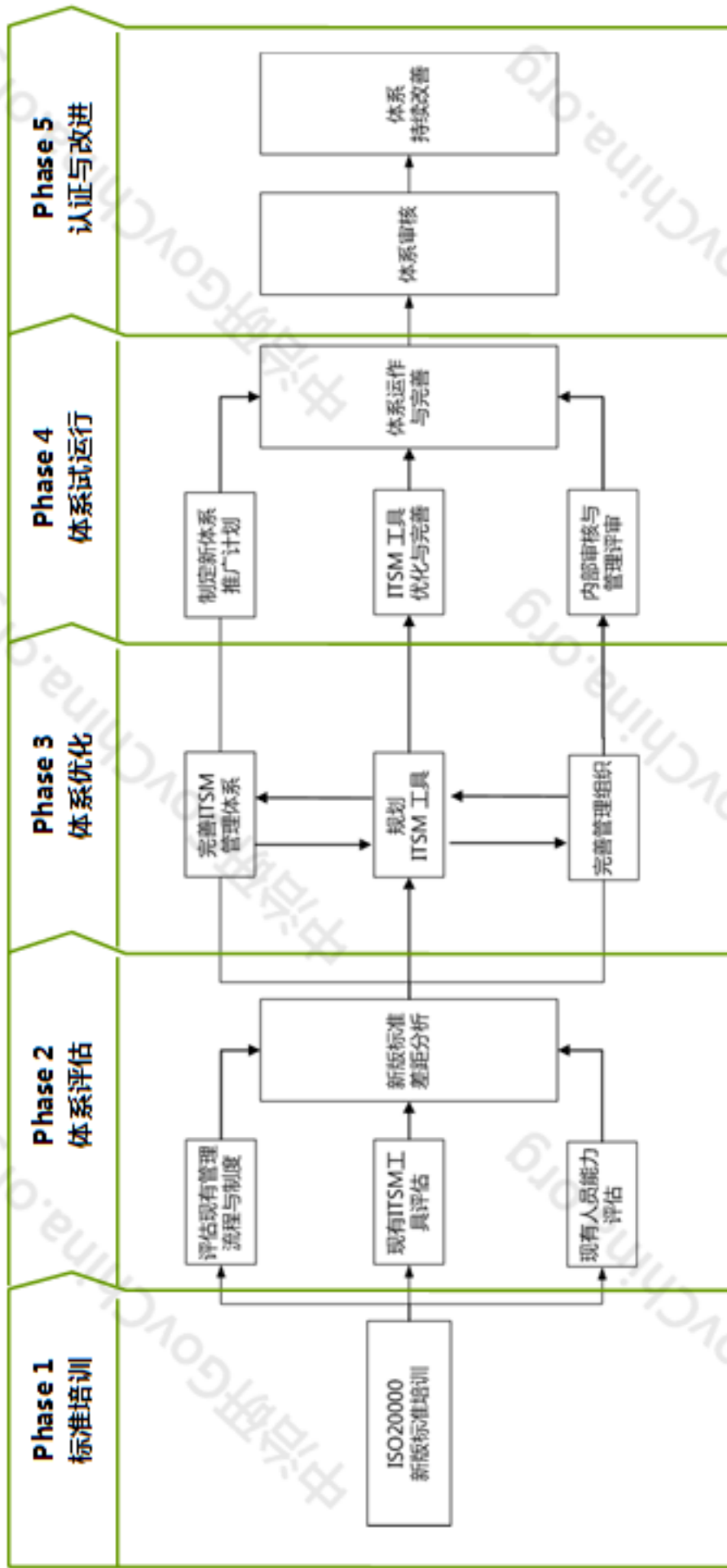


四、项目过程



本次 ISO/IEC20000-1 新版标准的转版工作经历了标准培训、体系评估、体系优化、体系试运行、认证与改进等五个阶段。

ISO 20000标准转版实施步骤：



标准培训阶段：本阶段是为了确保 ISO/IEC20000-1 新版标准的转版工作能够顺利开展，确保项目质量而进行的前期准备工作。ISO20000-1 新版标准的培训内容将以对比旧版的差异点，包括新增的、改变的和删除的等控制点为重点。培训对象主要包括公司 IT 服务管理体系负责人、各流程负责人和流程经理等角色。

体系评估阶段：本阶段的工作内容主要是根据 ISO/IEC20000-1: 2011 标准，针对现有的 IT 服务管理文件体系和体系执行结果进行评估，从组织与人员、流程与制度、工具等方面找出现有 IT 服务管理体系与新版标准的差距，尤其是要关注 ISO/IEC20000 新版标准新增和改变的控制点，并形成差异分析报告。

体系优化阶段：本阶段的工作内容主要是基于 ISO/IEC20000-1: 2011 标准，结合前一阶段的差异分析报告，完善公司现有 IT 服务管理体系。相对 ISO/IEC20000-1: 2005 版标准而言，新版提出了服务管理体系的概念与模型。因此，优化工作的首要任务就是要重新梳理现有的 IT 服务管理体系框架，清晰定义服务范围、服务区域和服务内容。然后，针对不同的流程，按照新版标准的要求，进一步细化和完善流程和制度，包括流程策略、规则、计划等内容，加强与相关各方的控制，包括标准要求的与客户协商确定的内容。最后，对完善后的 IT 服务管理体系进行全公司的发布，正式运行优化后的体系。

体系试运行阶段：本阶段的工作内容主要是基于优化的 IT 服务管理体系，制定试运行计划，跟踪运行新体系。本阶段的重点工作是要跟踪 IT 服务管理体系所变更的内容，确保体系在公司的运行效果，积累所需的数据。同时，本阶段需制定公司的内审计划，进行一次全面的内部审核，通过内部审核发现问题，进一步优化改进，为迎接外审机构检查做好准备。

认证与改进阶段：本阶段的主要工作主要是做好外部审核的准备工作，配合外审机构进行 ISO/IEC20000-1:2011 新版标准的检查，根据外审的审核意见，进行持续改进，确保公司 IT 服务管理体系转版成功。

五、项目成果



通过 ISO/IEC20000 转版工作的开展，本项目不仅优化了公司的 IT 服务管理体系，满足了 ISO/IEC20000-1:2011 新版标准要求，同时，在服务质量与服务水平上都得到了不同程度的提高。

1、通过 ISO/IEC20000 转版工作，优化与完善了公司的 IT 服务管理体系，使公司顺利地获得了 ISO/IEC20000-1: 2011 新版标准的认证。

2、通过 ISO/IEC20000 转版工作，进一步提升了公司的 IT 服务质量，使服务内容与服务要求更趋精细化，并强化了对相关各方的协调与控制。

3、通过 ISO/IEC20000 转版工作，加强了相关人员的技能与意识培训，从而进一步提高了公司的 IT 服务能力，使体系相关人员的服务水平与服务意识更趋于 ISO/IEC20000-1:2011 新版标准要求。

4、通过 ISO/IEC20000 转版工作，使客户更清晰了服务内容与服务水平，从而进一步提高了客户满意度。

了解更多信息

要了解有关本文档的更多信息，请发送电子邮件至中国
IT 治理价值研究院：Research@GovChina.org
您也可以访问中国 IT 治理价值研究院官方网站：
<http://www.GovChina.org>

