

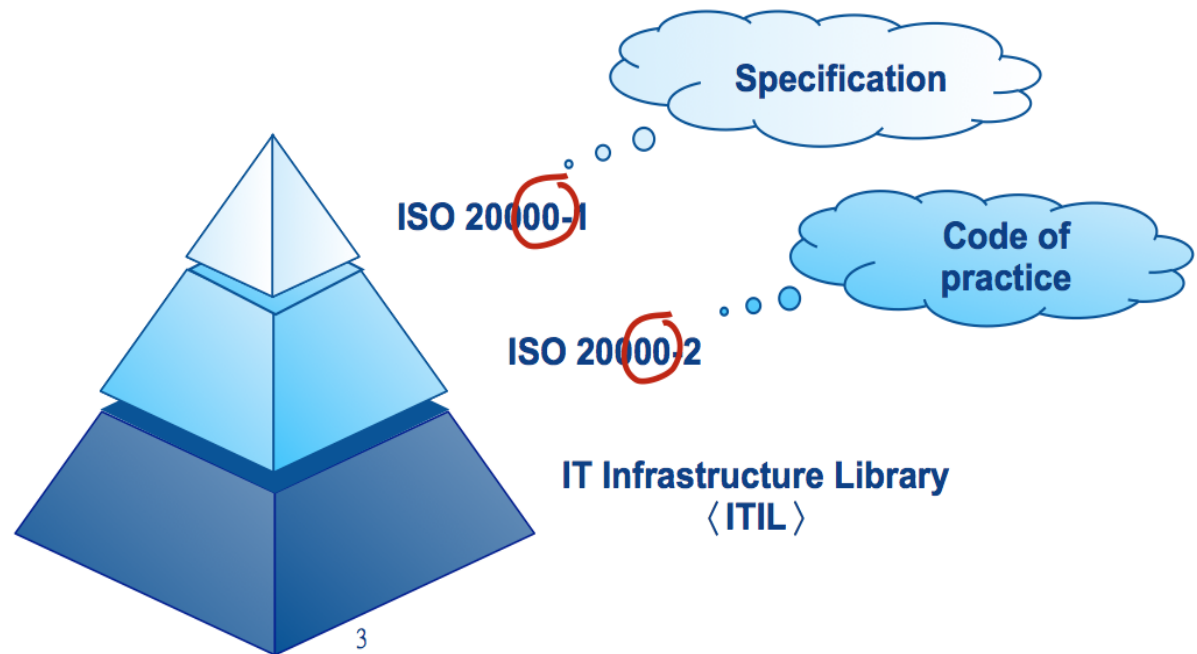
ISO 20000
資訊科技服務管理(ITSM)
宣導教育訓練

ISO 20000 History

ISO 20000-1

- A standard to promote the adoption of an integrated process approach to effectively deliver managed services to meet the business and customer requirements.

History



ITIL簡介

- * ITIL (Information Technical Infrastructure library)源起於1980年代的英國，由當時學界研究學者與各大資訊廠商(如IBM、HP、CA等)共襄盛舉，並由英國政府電腦電信局(CCTA)彙整各產業界優良資訊環境管理經驗，集結成冊(共約40本，這也是Library的源由)，集各家之大成，號稱最佳實踐(Best Practice)架構

ITIL Framework

Tactical

Operational

Other process

IT Service Management

Service Delivery

Service Support

Capacity Management

Incident Management

ICT infrastructure
Management

Financial Management for
IT service

Problem Management

Security Management

Availability Management

Configuration Management

Application Management

Service Level Management

Change Management

Planning to Implement
Service Management

IT continuity Management

Release Management

Project Management

Customer Relationship
Management

Service Desk

ISO 20000 Certification

- * APM Group(ITIL官方認證機構)

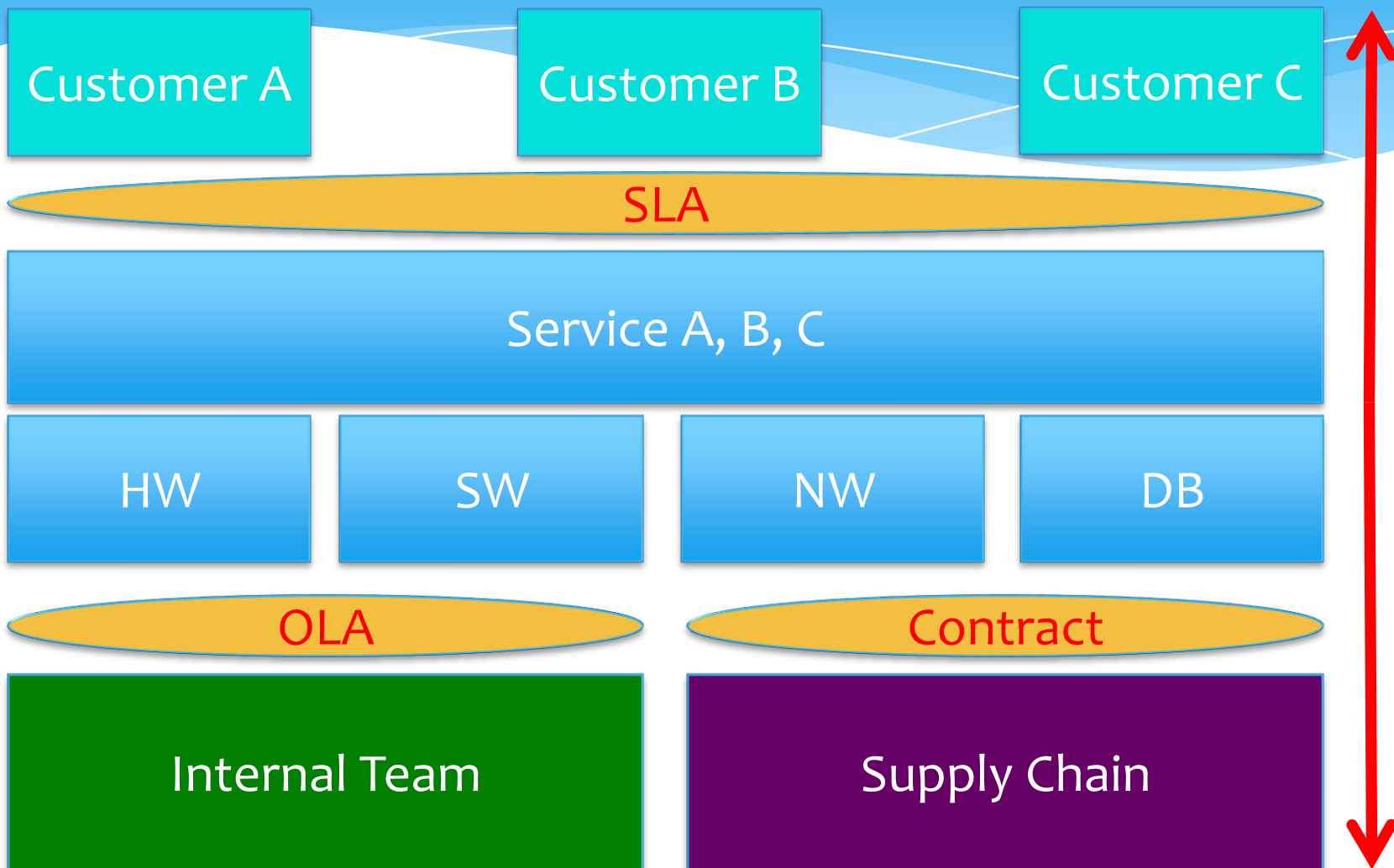
- * <http://www.isoiec20000certification.com/home/Home.aspx>

- * 截至2014年中,全世界共有815張有效證書

- * 截至2015/7/26,全世界共有790張有效證書

- * 截至2016/7/12,全世界共有841張有效證書

服務管理架構



ISO 20000和ISO 27001的差異

20000

資訊服務的角度出發

以服務目錄進行擴張

說明敘述方式進行控制

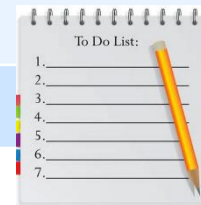


27001

資訊安全的角度出發

以資訊資產進行擴張

條文式方式進行控制



ISO 20000標準

* 3. 名詞解釋

- * 服務目錄Service Catalogue
- * 服務水準協議Service level agreement (SLA)
- * 內部作業水準協議Operational level agreement (OLA)
- * 合約Contract
- * 組態項目Configuration item
- * 組態資料庫Configuration Management Database

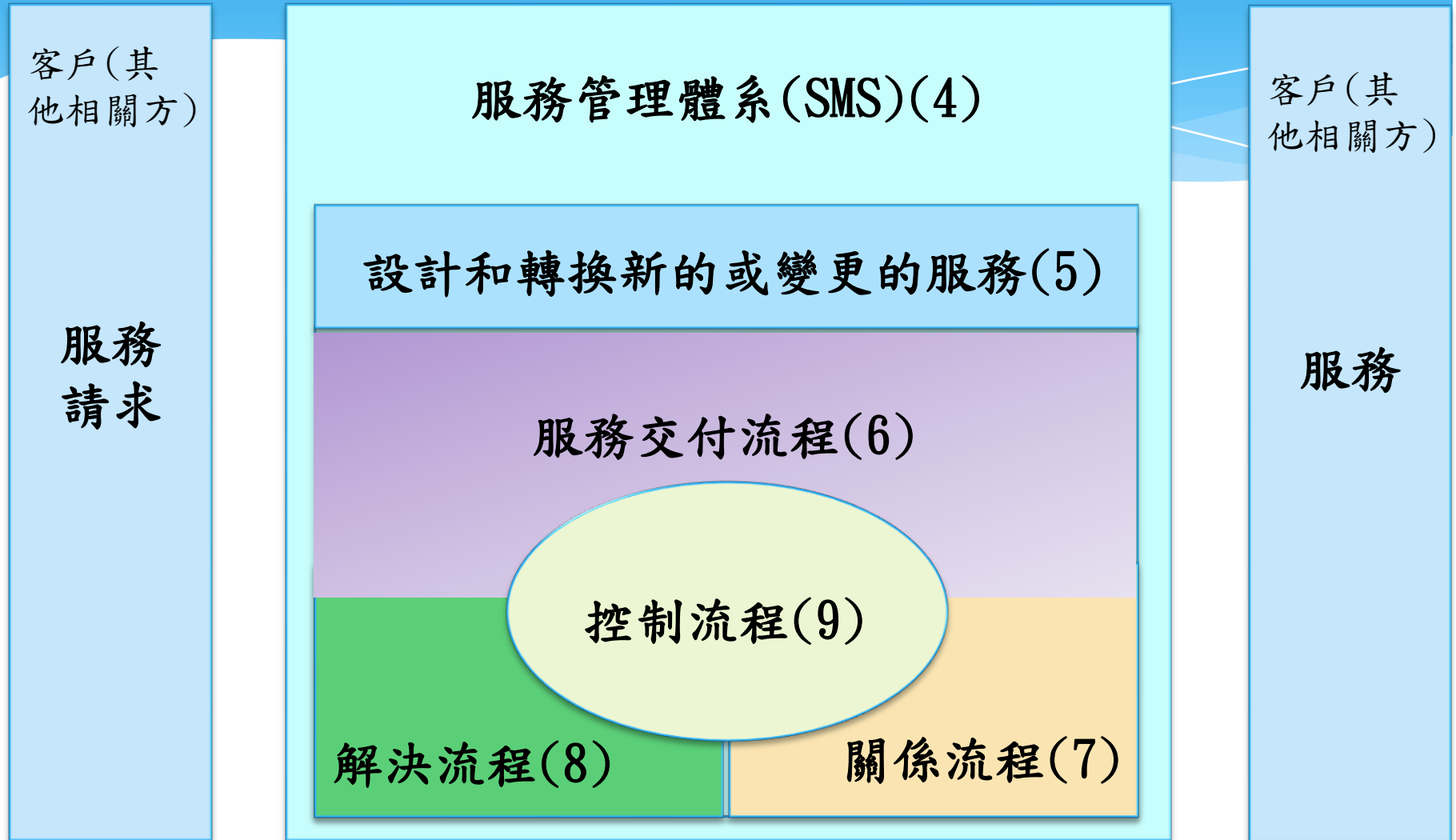
ISO20000標準(續)

- * 4. 管理系統一般性要求
 - * 4.1 管理職責
 - * 管理階層承諾、服務政策、授權責任與溝通、管理代表
 - * 4.2 由外部團體執行流程運作之治理
 - * 4.3 文件管理
 - * 文件管制、紀錄管制
 - * 4.4 資源管理
 - * 資源提供、人力資源
 - * 4.5 建立與改進SMS
 - * 識別範圍、P、D、C、A

ISO20000標準(續)

- * 5. 設計與轉換新增或變更的服務
 - * 規劃、設計、轉換
- * 6. 服務交付流程
 - * 服務等級管理、服務報告、持續性可用性管理、服務預算與會計、容量管理、**資訊安全管理**
- * 7. 關係流程
 - * 營運關係管理、供應者管理
- * 8. 解決流程
 - * **事故與服務請求管理、問題管理**
- * 9. 控制流程
 - * **組態管理、變更管理、發行與部署管理**

ISO 20000 : 2011 資訊服務管理體系



重要名詞

- * 服務目錄(Service Catalogue)
 - * 代表Service Provider的服務能力及項目
- * 服務水準協議Service level agreement (SLA)
 - * 資訊服務提供者與客戶/使用者間之書面協議，以文件證明所提供之服務與議定之服務水準
- * 內部作業水準協議Operational level agreement (OLA)
 - * 資訊服務提供者之內部組織對各業務單位提供服務支援之協議
- * 合約Contract

服務目錄

Service Catalogue

- * 為方便使用者了解所提供的服務內容，服務目錄可考量以下項目：
 - * 服務名稱
 - * 服務種類
 - * 服務對象
 - * 服務內容
 - * 服務執行時間、頻率
 - * 服務問題昇級處理方法
 - * 服務維運小組
 - * 服務售價

服務目錄(範例)

Japan's Famous Ramen		Ippin Ryori—一品料理 (Appetizers)		Donburi どんぶり (Rice Toppings)		Rice ご飯	
Shio (Clear Soup Ramen) P 140 Chicken (chicken) with soft, soft-boiled egg, dashi, soy sauce, scallions, bamboo shoots, topped with sliced pork and soft egg		Gyoza (dumplings) P45 P110 Jazz Appet		Chicken Teriyaki Don P 185 Grilled Chicken in teriyaki sauce, topped with sliced topped on rice		Gohan P 35 Plain Japanese rice	
Miso (dayboat) P 180 Soft-boiled soup with ground pork and miso-sauce, topped with egg		Ebi Tempura (shrimp) P170 P275 Jazz Appet		Kataodon P 185 Marinated pork with egg & onion topped on rice		Yakimeshi P 40 Fried rice with miso-sauce	
Chaiya (Miso Pork) P 195 Sea urchin (Miso) topped with slices of beef, pork, mackerel and egg		Salmon Balls P20 Salmon with potato		Gyudon P 195 Thin slices of beef with special sauce topped on rice		Gomoku Chahan P 115 Mixed vegetables, beef, egg	
Gomoku (Mixed seafoods) P 180 Mixed seafoods, ramen with miso-sauce, topped with egg and sliced chicken		Mixed Seafoods Furai P225 Mixed seafoods with special sauce		Sumo Bento 相撲弁当 Special for lunch serve w/ plain rice & miso soup with vegetable pickings		Rice Platter (Served for 2-3 persons)	
Tantanmen (Jazz Ramen) P 190 Noodle in a red-sauce, spicy chili, beef-based soup with miso, vegetables and pork		Tofu 豆腐 (Variety of tofu dishes)		Rainrain Bento P 285 Beef, fried gyoza & shrimp tempura		Yakimeshi Platter P 270 Fried rice with miso-sauce & beef	
Mabo (Tofu and ground pork) P 170 Ramen with soft-boiled egg with ground pork, gyoza or size beef-based soup		Ago Tofu Teppan P125 Deep fried Tofu with chicken		Seafoods Bento P 245 Mixed seafood, fried tempura & shrimp tempura		Gomoku Chahan Platter P 115 Mixed vegetables, beef, egg	
Yakisoba (for fried egg noodles) P 165 P 320 Regular / Special		Atsuyaki Tofu P110 Jazz P210 Fried tofu, ground pork & chili sauce		3 Kinds Bento P 295 Beef, Miso, seafoods & shrimp tempura		Veggies 炒め Yakui Itame P 130 Mixed vegetables with pork	
Rainrain Original Ramen		Agodashi Tofu P95 Deep fried Tofu in teriyaki sauce with egg		Chicken Teriyaki Bento P 275 Chicken in Teriyaki sauce w/ shrimp tempura, Miso Soup, vegetable pickings		Reba Nira Itame P 155 Miso, Mackerel with beef	
Seafoods Hotpot P 165 Ramen with miso-sauce, soft-boiled egg, chili, miso, mixed with Tofu, beef, egg		Mabo Tofu P125 Tofu, chicken, beef, ground pork in Miso Sauce		Teppanyaki / Teriyaki 焼肉定食 焼肉定食		Soup スープ Miso Soup P 45 Tofu-based miso soup	
Garlic Chili P 175 Ramen with ground pork, garlic, miso-sauce and shrimp in a special soy sauce base soup		Seafoods Hot Pot Teppan P 195 Tofu, mixed seafoods		Shakes		Beverages 飲み物	
Kantammen P 175 Ramen with miso-sauce, soft-boiled egg, miso-sauce, and pork in a special soy sauce based soup		Sakoro Beef Teppan P 275 Grilled Teriyaki Beef		Mango Shake P 75		Peppi (in can) P 45	
Beef Yakimiku P 180 Ramen topped with beef, miso-sauce, gyoza, 10 sliced egg, soft-boiled egg		Beef Yakimiku Teppan P 235 Tofu, chicken, beef, ground pork & vegetable		Green Mango Shake P 75		Peppi Light (in can) P 45	
Barchoy P 160 Miso-sauce with chicken topped with pork, beef, pork and chicken, chicken and ground chicken with vegetables in miso-sauce		Rainrain Mixed Teppan P 245 Tofu, beef, chicken, egg, miso & vegetables		Banana Shake P 75		Peppi Max (in can) P 45	
Sharks fin P 185 Ramen with soft-boiled egg, chicken, beef, and miso-sauce in a special soy sauce		Chicken Teriyaki P 205 Grilled chicken in teriyaki sauce		Choco Shake P 75		7-Up (in can) P 45	
				Choco Bento Shake P 75		Muroran Dew P 45	
						Mug Root Beer P 45	
						Mineral Water (500ml) P 30	
						Ice Tea (R) P45 (R) P75	
						Red Iced Tea P 45	
						Green Tea P 45	
						Juices	
						Mango P 45	
						Pineapple P 45	
						Four Seasons P 45	
						Colonial P 45	



SLA範例

得來速超過60秒送大麥克

超快！麥當勞得來速**60秒**取餐 超時就送大麥克

正文 網友評論 友善列印

【太神】超緊白T調酒好凸出 粉絲凍未條：被電暈了



ETtoday姊妹雲



讚 42,831

4.2 萬

0

184



記者魏好庭／台北報導

買速食比等紅燈還快！麥當勞從8月13日(二)到9月2日(二)間，推出「得來速60秒」極速服務，讓民眾可體驗只要開車到得來速消費，從結帳完成到取餐超過60秒，就送大麥克兌換券，讓民眾感受方便、免下車，品質不打折的服務。



SLA範例

Pchome 24小時到貨

台北市(試營運)
6小時到貨

全台灣24小時到貨

例外及說明>
遲到給100

筆電/平板

PC/LCD

零組件

周邊耗材

相機卡碟

手機電玩

24h購物

Logitech

MK260r 鍵鼠組

省電型特性

防濺灑鍵盤設計

\$699



USB3.0 三合一迷你擴充卡

★顯示卡+網路卡+USB HUB
\$1990

Samsonite RED★金秀賢代言

★滿額送筆記本
\$5200

HP CP1025nw 彩雷印表機

現折**3000**★登錄再送**\$1000!!**
\$5990

視聽家電

生活家電

食品飲料

清潔沐浴

生活雜貨

美妝時尚

24h購物

整點特賣 21:00

舒潔★舒適棉柔抽取衛生紙

SLA範例

不滿意SIM卡直接丟掉

不滿意SIM卡直接丟掉 台灣之星祭出全網公測1個月0付費

鉅亨網記者楊伶雯 台北 2014-08-13 17:46

列印本文

轉寄好友

大中小

f 讚

19

Ads by Google

女人徵信—婚姻危機徵信首選 www.female007.com.tw/cell

法界人士協同辦案，女偵探貼心傾聽，免費24H諮詢，高科技辦案，無案不破！



台灣之星台北101旗艦店開幕祭出全網公測1個月0付費。(鉅亨網記者楊伶雯攝)

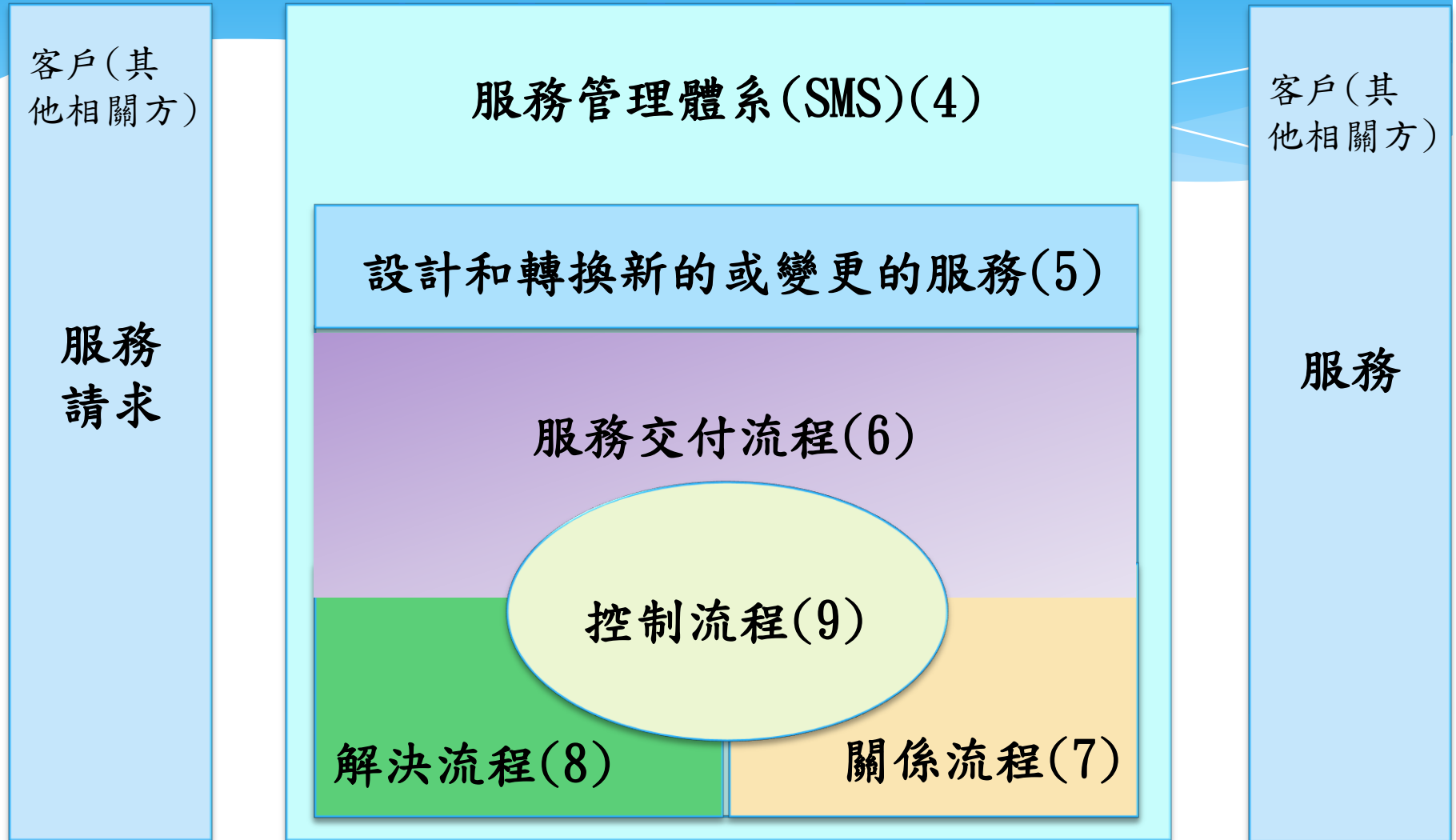
SLA範例(續)

服務名稱	SLA						備註
	服務水準項目 Service Targets						
	服務項目 (含資源) Service Item (& Resource)	可用率 Availability	回應時間 Response Time	報表 Reporting	持續性 Continuity	定期維護 Scheduled Maintenance	
電腦機房 維運營運	1. 電力 2. 空調	電力及空調 99.9%以上	參閱「事故管理程序書之事故層報機制」之定義。	無	機房具備以下防護措施： 1. 具備氣冷及水冷式空調 2. 雙外電力及發電機備援	發電機：每月／次 UPS：半年／次 空調：季／次 門禁：月／次 消防：半年／次 環控：月／次	服務項目之服務水準係指於一般正常情況下並無其他非屬本中心之原因所導致之干擾而言，如遇天然災害不可抗力、固網通信障礙或其他本中心無法掌控之突發性意外之情況者，則不在此限。

SLA範例(續)

服務名稱	SLA						備註
	服務水準項目 Service Targets						
	服務項目 (含資源) Service Item (& Resource)	可用率 Availability	回應時間 Response Time	報表 Reporting	持續性 Continuity	定期維護 Scheduled Maintenance	
電子公文 資訊服務	1. 電子公文資訊系統功能更新服務 2. 電話與電子郵件諮詢服務 3. 現場技術支援服務	服務可用率維持98%以上	參閱事故管理程序書之事故層報機制之定義。	針對不同使用者權限提供對應的報表，以檔案形式公佈於電子公文資訊系統供下載	若公文系統主機或機房發生狀況而無法運作(不含重大災害造成兩地機房運作失效的情況在內)，分公司備援機制運作正常，六小時內啟用異地備援系統緊急擔負起系統運作任務。	每月維護一次，每次維護時間約1小時。預計時段為週一下午六點到八點。若機房硬體或網路設備更新，導致電子公文系統服務中斷，會於一週前公告。	服務項目之服務水準係指於一般正常情況下並無其他非屬本中心之原因所導致之干擾而言，如遇天然災害不可抗力、固網通信障礙或其他本中心無法掌控之突發性意外之情況者，則不在此限。

ISO 20000 : 2011 資訊服務管理體系



範圍包括

- 服務台／服務櫃檯（Service Desk）
- 事件管理／意外管理（Incident Management）
- 問題管理（Problem Management）
- 組態管理（Configuration Management）
- 異動管理（Change Management）
- 上線管理（Release Management）
- 服務水準管理／服務層管理（Service Level Management）
- IT 服務連續管理（IT Service Continuity Management）
- IT 服務的財務管理（Financial Management for IT Service）
- 可用性管理（Availability Management）
- 能力／容量管理（Capacity Management）
- 安全管理（Security Management）



客戶

通報事件

需求變更

服務水準協議

服務審查

服務窗口

資訊服務目錄

事件管理流程

變更管理流程

服務水準管理流程

客戶關係管理流程

問題解決

變更申請

變更評估

上線佈署

變更申請

服務目錄異動確認

規劃落實

問題管理流程

上線管理流程

容量管理流程

服務持續性及 可用性管理流程

資訊安全 管理流程

供應商 管理流程

組態管理流程

更新組態

預算編列

重大事件

組態查詢

組態管理資料庫 CMDB

服務成本分攤資訊

資訊服務之預算與會計

新服務暨服務異動管理程序

服務報告

未達成事項

矯正預防

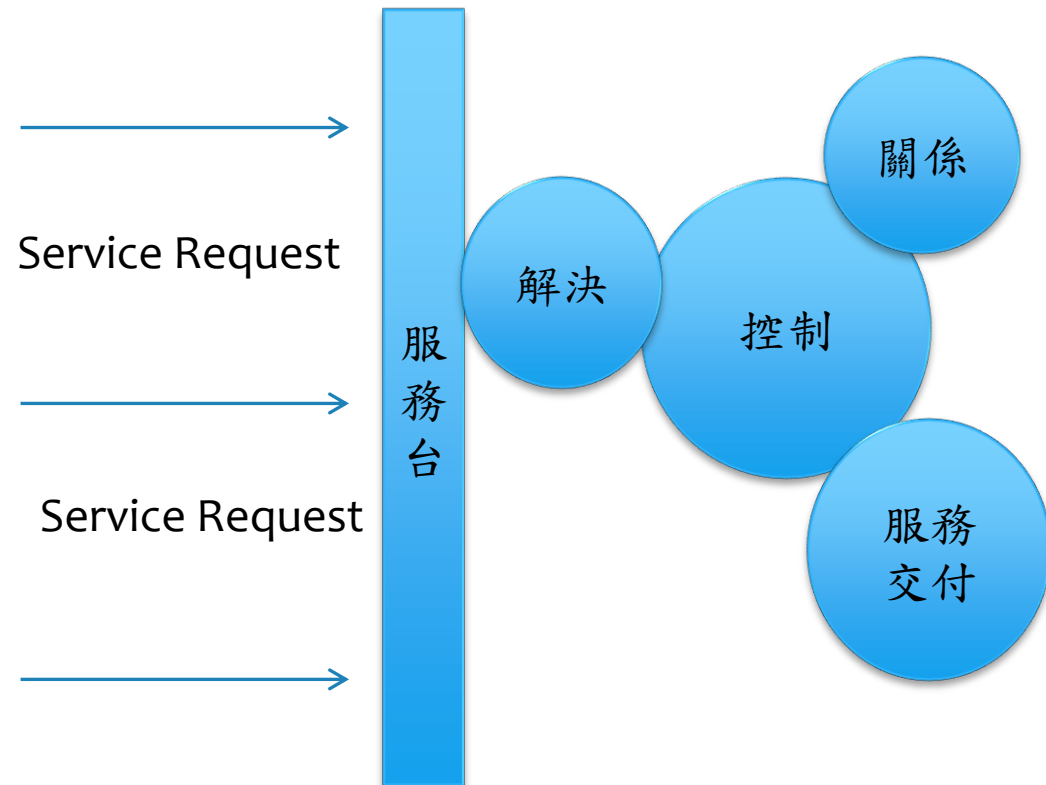
服務報告流程

矯正與預防流程

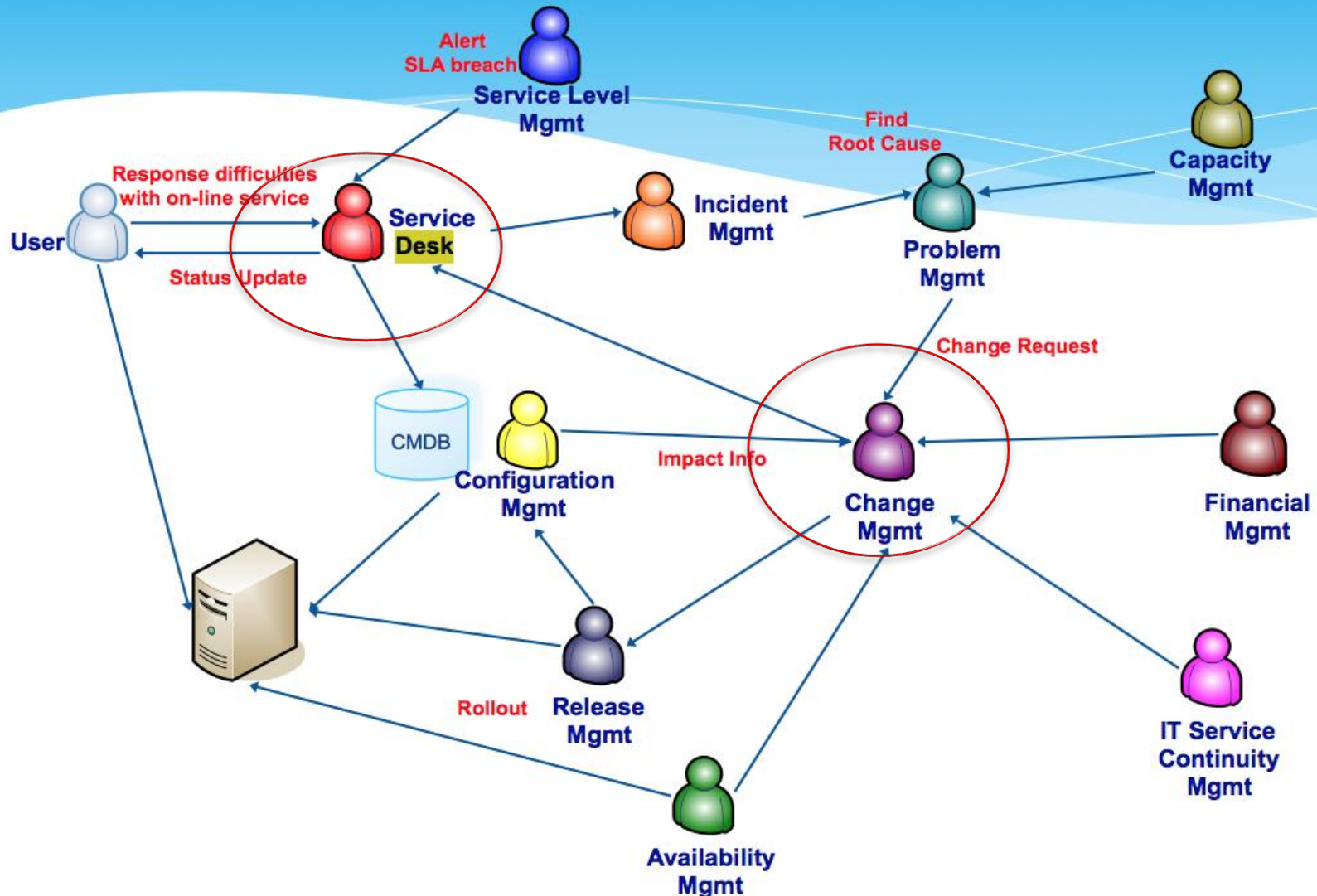
解決流程的Key Man

* 服務台的目的

- * 避免使用者直接接觸管理者
- * 減輕管理者業務量
- * 紀錄與佐證績效
- * 過濾使用者相關需求



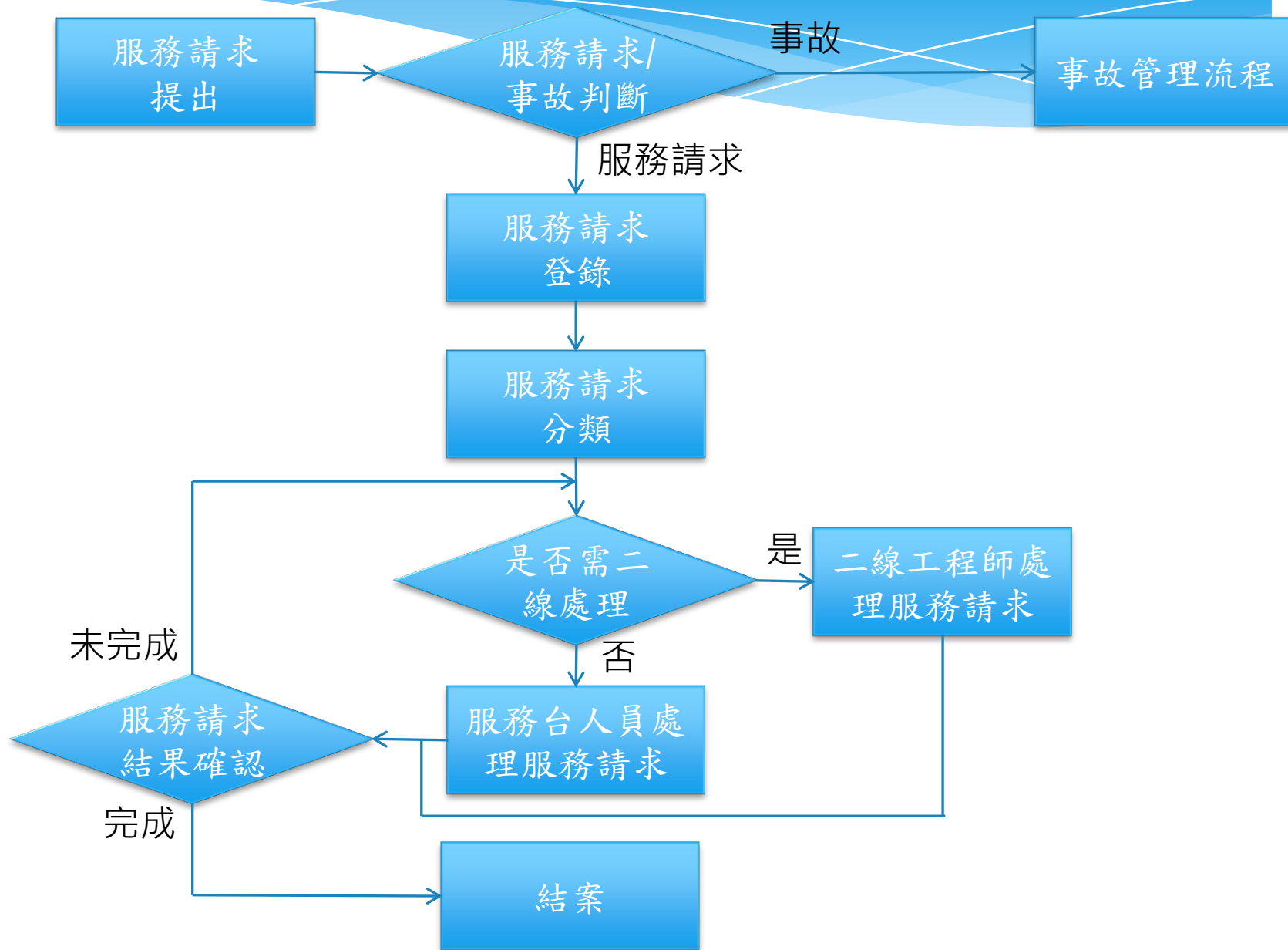
Service Desk



使用者

服務台

二線工程師



通報者/自動通報

服務台

二線工程師

事故通報

事故/服務請求/問題判斷

服務請求/問題

服務請求/問題管理流程

事故

事故分類/分級

是否為重大事故

是

問題管理流程

否

是否需二線支援

是

二線工程師處理事故

否

服務台人員處理事故

未完成

事故處理結果確認

完成

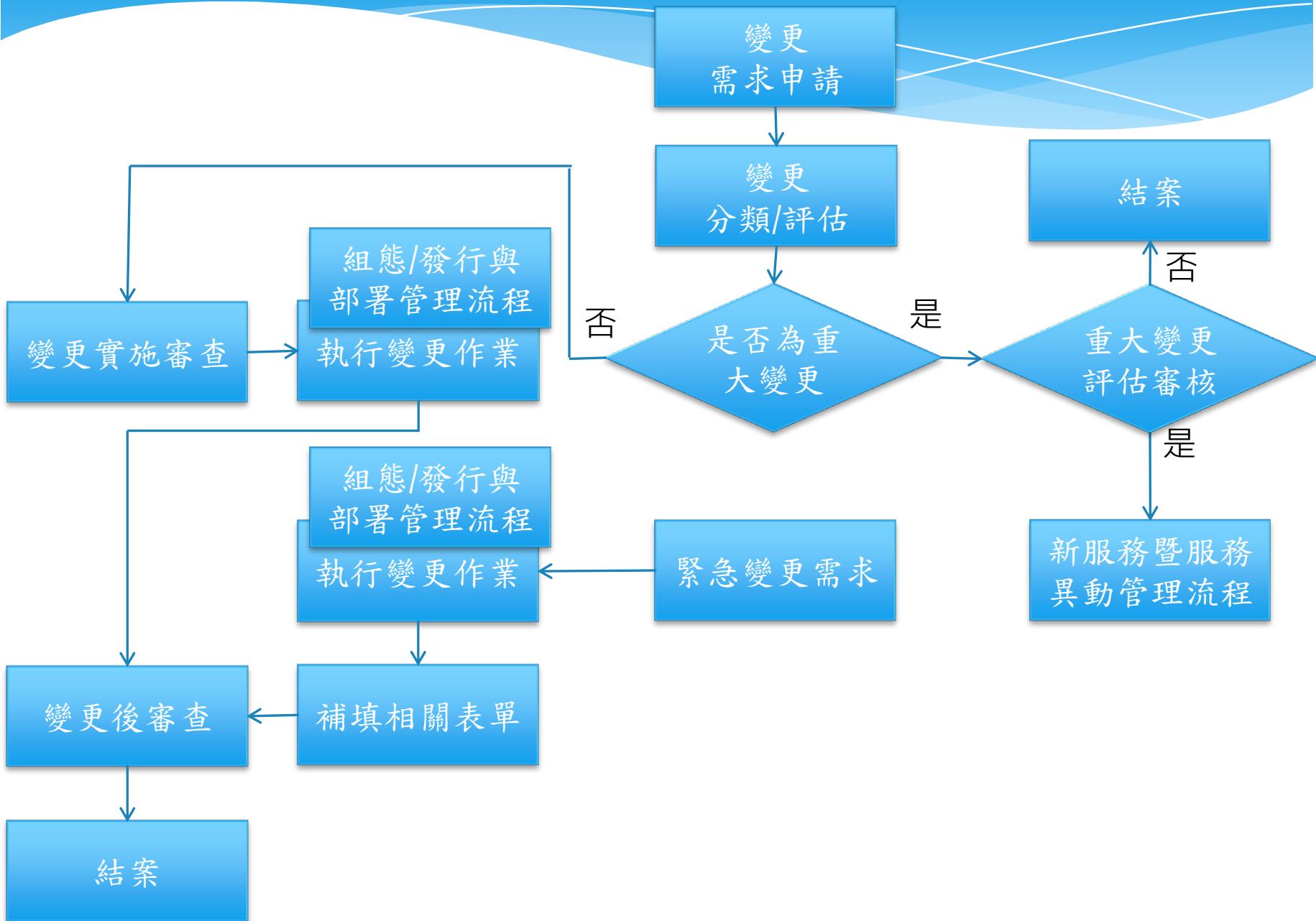
結案

變更流程管理
負責人

變更執行人

變更申請人

變更審核
委員會



使用者

服務台(一線)

提出服務抱怨

客戶滿意度
調查結果

登錄服務抱怨

處理服務抱怨

否

是否進入
其他管理
流程

是

其他管理流程

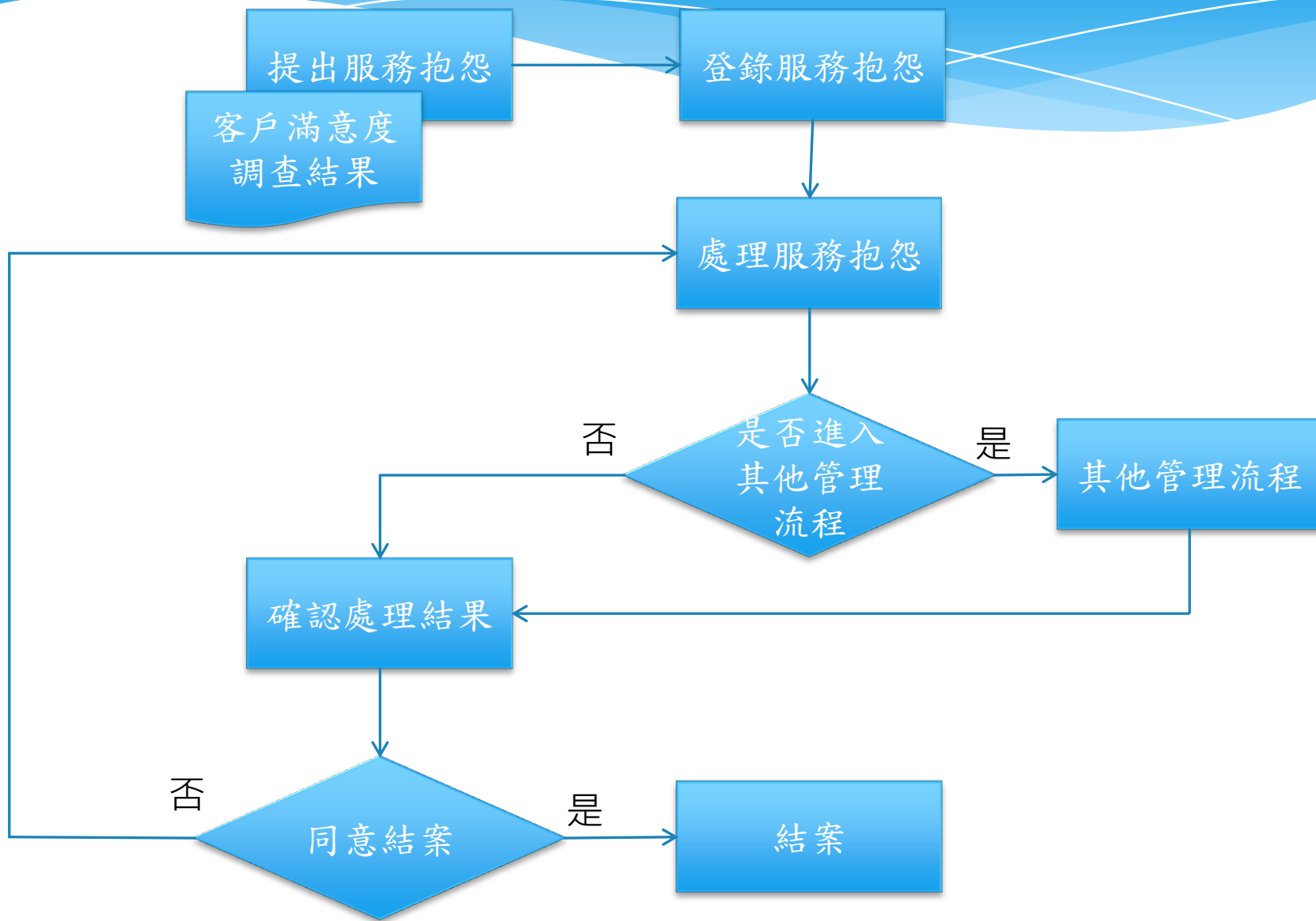
確認處理結果

否

同意結案

是

結案



使用者

服務台

負責人

委員會

執行客戶滿意度調查作業

規劃客戶滿意度調查作業

客戶滿意度調查表

客戶滿意度調查表回收

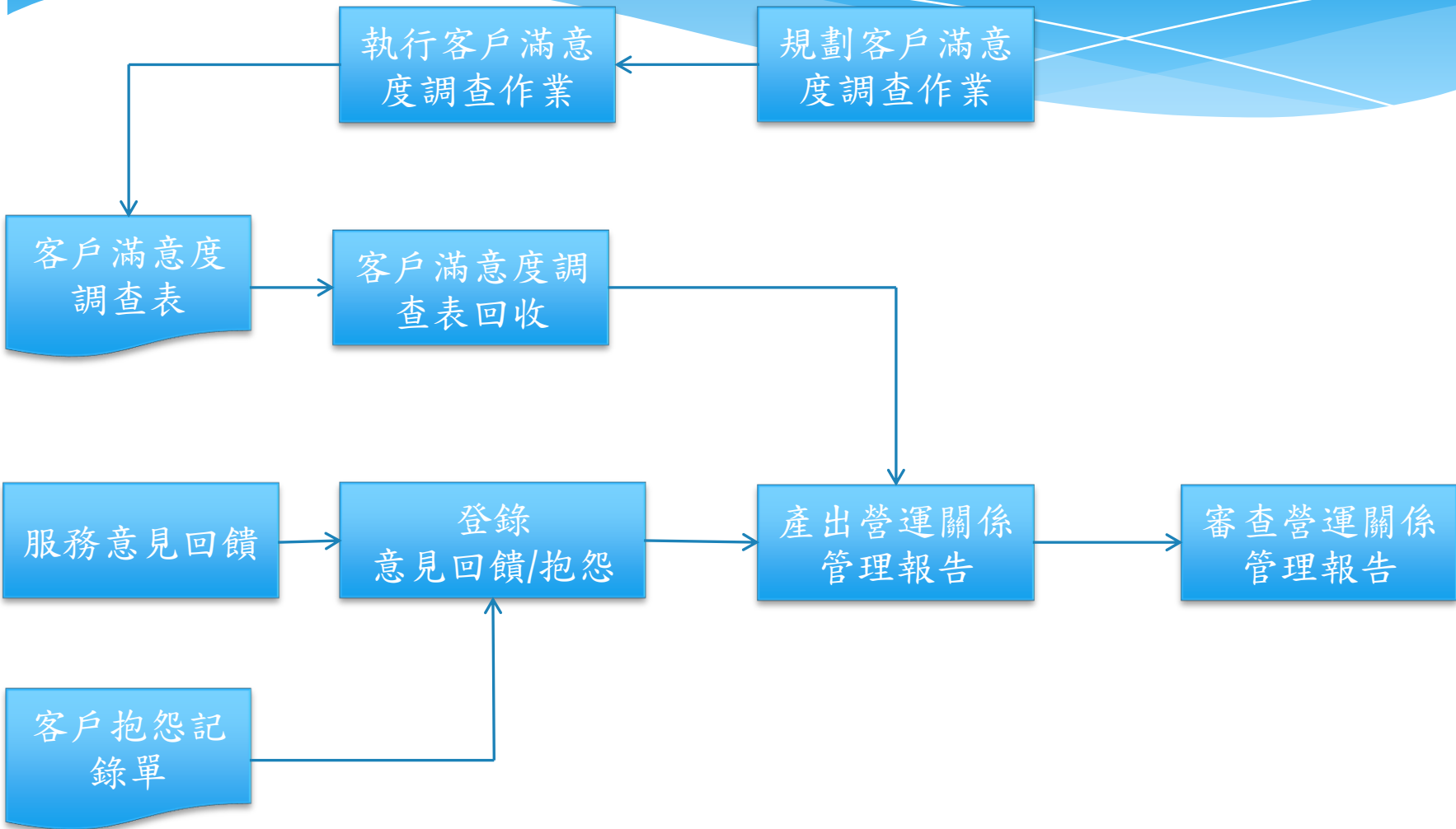
服務意見回饋

登錄意見回饋/抱怨

產出營運關係管理報告

審查營運關係管理報告

客戶抱怨記錄單

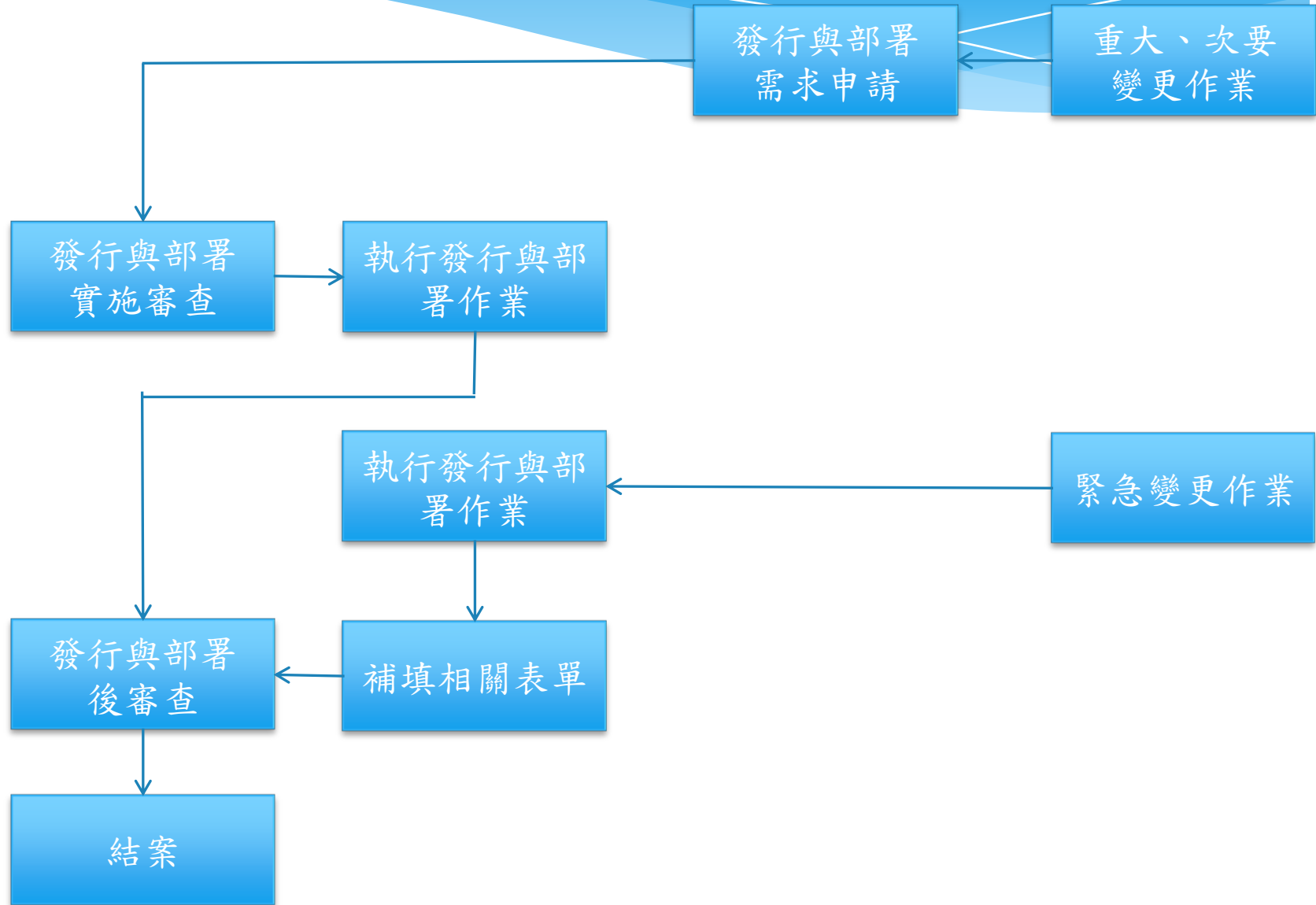


發行與部署
管理流程負責人

發行與部署
執行人

發行與部署
申請人

變更執行人



問題通報者

問題管理流程負責人

問題處理負責人/問題處理人員

問題登錄
及分類

問題確認

是

問題分類分級

問題分析

否

否

問題根因
確認成立

是

找到問題
根因

否

是

已知錯誤登錄

尋找解決方案

結果確認

解決
方案建立

是

找到問題
解決方案

否

暫時性
方案建立

是

找到暫時
性方案

否

結案

實作上應注意

- * CI正確性與完整性
- * 服務變更(新增、刪除、轉移)與變更管理
- * 事故與服務請求的界定、升級
- * 問題的界定、升級
- * 變更管理的程序