

<<IT服务管理>>

图书基本信息

书名：<<IT服务管理>>

13位ISBN编号：9787302120803

10位ISBN编号：7302120803

出版时间：2006-1

出版时间：清华大学出版社

作者：博恩

页数：294

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;IT服务管理&gt;&gt;

## 内容概要

近年来，IT服务管理已经发展成为一个独立的行业。目前，组织越来越依赖业务流程的自动化，以致IT服务的质量和这些服务与组织需求的同步性对于组织的生存起到了非常关键的作用。

《IT服务管理：基于ITIL的全球最佳实践》是由国际IT服务管理论坛荷兰会根据最新版ITIL书籍编写的，可作为：对IT服务管理领域的一个全面而实用的介绍，也可作为了解IT基础设施库的读本；一本自学指南，《IT服务管理：基于ITIL的全球最佳实践》中涵盖了准备IT服务管理基础资格认证考试所需的全部资料。

《IT服务管理：基于ITIL的全球最佳实践》不但全面涵盖了由ITIL认证管理协会规定的ITIL基础认证考试所必备的官方课程提纲，而且还包含了许多由编委们汇集的实践知识。这些实践知识和对IT服务管理领域的介绍使得《IT服务管理：基于ITIL的全球最佳实践》对于那些即便不准备参加认证考试的读者来说，也将是受益匪浅的。

任何一本出版物都不可能回答在IT服务管理这样一个争论多于定论的领域里出现的所有问题，因此《IT服务管理：基于ITIL的全球最佳实践》的目的是提出一些关键问题，鼓励读者进行更多、更深入的讨论，并将《IT服务管理：基于ITIL的全球最佳实践》中介绍的最佳实践与读者自己的经验进行比较，从而得出最适合组织业力流程的实施方法。

我们希望这《IT服务管理：基于ITIL的全球最佳实践》不仅可以满足您的阅读和研究，而且能够在实践中得到广泛的应用。

## &lt;&lt;IT服务管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 引言第2章 IT服务管理的背景2.1 服务和质量2.1.1 质量保证2.1.2 组织成熟度2.2 组织和政策2.2.1 愿景、目标和政策2.2.2 规划周期2.2.3 文化2.2.4 人力资源管理2.2.5 IT客户关系管理2.3 流程管理2.3.1 流程2.3.2 流程和部门2.3.3 IT服务管理第3章 ITIL简介3.1 背景3.2 组织3.2.1 OGC ( CCTA ) 3.2.2 itSMF3.2.3 EXIN和ISEB3.3 ITIL出版物3.3.1 服务交付3.3.2 服务支持3.3.3 安全管理3.3.4 ICT基础设施管理3.3.5 应用管理3.3.6 服务管理实施规划3.3.7 业务视角第4章 事件管理4.1 概述4.2 目标4.3 流程4.3.1 事件管理活动4.3.2 与其他流程之间的关系4.4 活动4.4.1 接收和记录4.4.2 归类4.4.3 匹配4.4.4 调查与诊断4.4.5 解决与恢复4.4.6 终止4.4.7 进度跟踪与监控4.5 流程控制4.5.1 关键成功因素4.5.2 绩效指标4.5.3 职责和角色4.6 成本和可能产生的问题4.6.1 成本4.6.2 可能产生的问题第5章 问题管理5.1 介绍5.1.1 对“问题”和“已知错误”的定义5.1.2 与事件管理之间的关系5.2 目标5.3 流程5.3.1 问题管理活动5.3.2 与其他流程之间的关系5.4 活动5.4.1 问题控制5.4.2 错误控制5.4.3 主动问题管理5.4.4 提供信息5.5 流程控制5.5.1 关键成功因素5.5.2 关键绩效指标和管理报告5.5.3 职能和角色5.6 成本和可能产生的问题5.6.1 成本5.6.2 可能产生的问题第6章 配置管理第7章 变更管理第8章 发布管理第9章 服务台第10章 服务级别管理第11章 IT服务财务管理第12章 能力管理第13章 IT服务持续性管理第14章 可用性管理第15章 安全管理第16章 ICT基础设施管理第17章 应用管理附录A 案例研究——敏捷信使公司 ( Quick Couriers ) A.1 配置管理A.2 事件管理和服务台A.3 问题管理A.4 变更管理A.5 发布管理A.6 可用性管理A.7 能力管理A.8 IT服务持续性管理A.9 财务管理A.10 服务级别管理附录 B 可用资源B.1 推荐书目B.2 相关网站

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>