

<<IT服务管理新论>>

图书基本信息

书名：<<IT服务管理新论>>

13位ISBN编号：9787313072016

10位ISBN编号：7313072015

出版时间：2011-5

出版时间：上海交通大学出版社

作者：张礼立 编

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>

## <<IT服务管理新论>>

### 内容概要

《it服务管理新论--中国式智慧和西方文化整合的研究》介绍了世界最前沿的it服务管理理念及以管理流程为框架的基本内容和核心知识，并从中西方文化和交融的角度加以审视和阐述。

努力架设西方先进的管理科学和中华五千年文化之间融通的桥梁，探索西方it服务管理的最佳实践和中国式智慧的结合点。

目的是使中国的it精英们在学习和实践西方管理科学的同时，感悟到它与中华文化和中国式智慧的内在联系，体会两者异中有同、同中有异的融通关系，以增加中国员工对西方文化的亲切感，减少因文化差异而带来的习惯阻力，促使中西方文化在更高层次上的融合和互补，为人类文明的和谐发展铺路搭桥。

《it服务管理新论--中国式智慧和西方文化整合的研究》内容生动翔实，语言通俗严谨，着重探讨西方it服务管理经验和中国式智慧的融合，以及中西方文化和管理思想的多元和统一的关系。

对人们了解中西方it服务管理的理念，对企业如何应对全球化的挑战具有深刻的启示。

《it服务管理新论--中国式智慧和西方文化整合的研究》作者根据多年跨国工作和生活的经历，以及对中西方文化精义的深切体验，以独到的文化视角和思维风格在本书中为人们深入浅出地阐述中西方文化的精髓。

愿《it服务管理新论--中国式智慧和西方文化整合的研究》成为培养全球化IT经理人的良师益友。

## 作者简介

徐江善，祖籍山东龙口，1958年2月出生在黑龙江省佳木斯市。1976年秋天，作为最后一批知青下乡到黑龙江生产建设兵团。1978年恢复高考后入黑龙江大学中文系。1982年大学毕业即从事新闻工作，先后在《合江日报》、新华社黑龙江分社、新华社辽宁分社、新华社北京分社任记者、主任记者、高级记者、副总编辑。2001年调入新华社国内部二编部，目前任职新华社参编部编委、机动调研室主任。荣获新华社十佳编辑称号。

近30年来，采写了大量消息、通讯，推出了郭明义等一批在全国产生较大影响的先进典型人物。作为中国作家协会会员，出版了小说《苍天有眼》、报告文学《寻梦俄罗斯》《末路疯狂——告诉你真实的郑筱萸》，纪实文学《内幕新闻》《车祸之痛》等。

## <<IT服务管理新论>>

### 书籍目录

#### 1 事件管理与问题管理

- 1.1 目标、定义、要求
- 1.2 事件、问题、已知错误
- 1.3 接受、记录、确认
- 1.4 归类、匹配、分配
- 1.5 调查、诊断
- 1.6 解决、恢复、终止、监控
- 1.7 错误控制、主动性问题管理
- 1.8 流程控制的基本概念
- 1.9 流程控制、职责、角色
- 1.10 效益、成本、挑战
- 1.11 与其他流程的关系

本章结语

#### 2 变更管理

- 2.1 变化、变革、变更、变更管理
- 2.2 记录、验收、分类
- 2.3 规划、批准、协调、评价
- 2.4 流程控制及其与其他流程关系
- 2.5 优点、成本和问题

本章结语

#### 3 发布管理

- 3.1 发布与变更的关系、发布的特点
- 3.2 基本概念
- 3.3 发布管理流程活动
- 3.4 效益、成本和可能产生的问题

本章结语

#### 4 配置管理

- 4.1 概述
- 4.2 基本概念
- 4.3 配置管理流程活动
- 4.4 流程控制
- 4.5 配置管理流程与其他流程的关系
- 4.6 效益、成本、可能产生的问题

本章结语

#### 5 服务台

- 5.1 概述及目标
- 5.2 结构
- 5.3 服务台的活动
- 5.4 服务台的效果

本章结语

#### 6 服务级别管理

- 6.1 基本概念及相关文档
- 6.2 流程及流程活动
- 6.3 流程控制
- 6.4 与其他流程的关系

## <<IT服务管理新论>>

### 6.5 效益、成本和可能产生的问题

本章结语

## 7 it服务财务管理

### 7.1 基本概念及目标

### 7.2 财务流程及其与其他流程的关系

### 7.3 流程活动及流程控制

### 7.4 效益、成本和可能产生的问题

本章结语

## 8 能力管理

### 8.1 基本概念及目标

### 8.2 流程及能力管理活动

### 8.3 能力管理与其他流程的关系及活动

### 8.4 流程控制及效益

### 8.5 成本和可能产生的问题

本章结语

## 9 可用性管理

### 9.1 基本概念及目标

### 9.2 可用性管理流程

### 9.3 与其他流程关系及效益

### 9.4 活动

### 9.5 流程控制、成本和可能产生的问题

本章结语

## 10 it服务持续性管理

### 10.1 概述、目标、效益

### 10.2 it服务持续管理流程

### 10.3 it服务持续管理与其他流程的关系

### 10.4 it服务持续管理活动

### 10.5 流程控制、成本和可能产生的问题

本章结语

## 11 安全管理

### 11.1 基本概念、目标、效益

### 11.2 安全管理流程及其与其他流程的关系

### 11.3 活动

### 11.4 流程控制、成本和可能产生的问题

本章结语

## 12 itsm在中国的发展和职业认证

### 12.1 it服务管理的发展

### 12.2 it服务管理国际标准个人资格认证介绍

## 附录：it服务管理国际标准基础级样题及分析

编后记

参考文献

<<IT服务管理新论>>

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>