第一图书网, tushu007.com

<<IT服务管理标准理解与实施GB/T 2>>

图书基本信息

书名：<<IT服务管理标准理解与实施GB/T 24405.1>>

13位ISBN编号：9787121145667

10位ISBN编号：7121145669

出版时间：2011-9

出版时间：电子工业出版社

作者：中国电子技术标准化研究所

页数：196

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

内容概要

本书结合国际标准ISO/IEC 20000，以标准解读为主线，从IT服务管理概况、标准正文解读、标准实施三个方面对IT服务管理标准的理解与实施进行了详细论述；挖掘流程型IT服务管理组织同传统组织的差异，对IT服务管理体系的相关要素进行了概况和总结。
全书为国内企业、政府机构等组织的内部运维及IT服务外包提供商基于标准构建自身的IT服务管理体系提供了变革思路。

本书可为IT服务管理从业者及管理高层，在校研究生、本科生及理论研究者等提供参考。

书籍目录

第一章　IT服务管理概述
1.1　IT服务管理及其最佳实践
1.1.1　IT服务管理简介
1.1.2　IT服务管理的最佳实践
1.2　IT服务管理的标准
1.2.1　什么是IT服务管理标准
1.2.2　IT服务管理标准的特点
1.2.3　IT服务管理标准的应用现状
1.2.4　IT服务管理体系认证的发展趋势
1.2.5　可为组织带来的收益
第二章　IT服务管理标准内容解读
2.1　引言
2.1.1　引言的标准条文
2.1.2　标准条文的内容解读
2.2　标准的范围
2.2.1　范围的标准条文
2.2.2　标准条文的内容解读
2.3　IT服务管理基本术语和缩略语
2.4　管理体系要求
2.4.1　管理职责
2.4.2　文件要求
2.4.3　能力、意识和培训
2.5　策划和实施服务管理
2.5.1　引言
2.5.2　策划服务管理
2.5.3　实施服务管理和提供服务
2.5.4　监视、测量和评审
2.5.5　持续改进
2.6　策划和实施新服务或变更的服务
2.6.1　标准条文
2.6.2　标准条文的内容解读
2.7　服务交付过程
2.7.1　服务级别管理
2.7.2　服务报告
2.7.3　服务连续性和可用性管理
2.7.4　信息技术服务的预算与核算
2.7.5　能力管理
2.7.6　信息安全管理
2.8　关系过程
2.8.1　概述
2.8.2　业务关系管理
2.8.3　供方管理
2.9　解决过程
2.9.1　背景
2.9.2　事件管理

2.9.3　问题管理
2.10　控制过程
2.10.1　配置管理
2.10.2　变更管理
2.11　发布过程
2.11.1　发布管理
第三章　IT服务管理体系的建立和实施
3.1　体系建立的前期准备
3.1.1　了解体系认证要求
3.1.2　明确体系认证目标
3.1.3　评估组织现状
3.1.4　界定体系认证范围
3.2　建立IT服务管理体系
3.2.1　IT服务管理中的通用模型
3.2.2　建立服务管理架构
3.2.3　建立服务
3.2.4　建立服务管理过程
3.3　评审IT服务管理体系
3.4　持续改进IT服务管理体系
3.5　体系实施需要考虑的因素
3.5.1　项目管理与IT服务管理的关系
3.5.2　服务台在IT服务管理中的作用
3.5.3　IT服务活动中的沟通
3.5.4　IT服务设施管理
3.5.5　IT服务管理工具
3.5.6　其他IT管理方法框架

章节摘录

版权页：插图：管理体系的方法论的核心在于采用过程方法和持续改进，其基本宗旨在于：“ 最终交付于顾客的产品质量，取决于所有对产品质量有影响的过程质量 ”。
而这“ 所有对产品质量有影响的过程 ”的总和就是影响产品质量的“ 质量管理体系 ”。
对于IT服务提供方，其向顾客提供的“ 产品 ”就是IT服务。
当然，所谓“ 过程的总和 ”，并不意味着过程的简单相加，而是彼此有着极其复杂的相互作用关系。
建立、实施和保持IT服务管理体系，可以帮助组织以顾客满意和经营需求为导向，系统地识别和管理与最终交付服务质量直接相关或间接相关的过程及规程，梳理和建立控制过程质量的方法，从而以高效的方式实现预期的目标。
换句话说，顾客满意和经营需求是确立IT服务管理的方针方向和框架，应能反映组织在IT服务这一业务领域的经营愿景。
为了充分实现IT服务管理方针，需要进一步在IT服务管理方针的框架基础上，针对具体IT服务过程、活动等，制定相应的目标、子目标，形成能够覆盖管理层、执行层等各类职能的、彼此协调的目标体系。
制定各SLA的过程可以视为制定IT服务管理目标工作的一部分。

编辑推荐

《IT服务管理标准理解与实施GB/T 24405.1(IDT ISO/IEC 20000-1)实用指南》是由电子工业出版社出版的。

第一图书网, tushu007.com

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