

<<中国IT服务管理指南>>

图书基本信息

书名：<<中国IT服务管理指南>>

13位ISBN编号：9787301167410

10位ISBN编号：7301167415

出版时间：2004-3

出版单位：北京大学

作者：陈宏峰//刘亿舟|主编:刘亿舟

页数：277

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>

<<中国IT服务管理指南>>

内容概要

《中国IT服务管理指南:理论篇(第2版)》是国内第一本全面介绍IT服务管理最佳实践知识体系的理论参考工具书。

为帮助读者加强IT管理理论修养,《中国IT服务管理指南:理论篇(第2版)》特别设置了专门的章节对企业管理、IT管理、IT服务管理的基本理论和方法进行了简要介绍。

在此基础上,《中国IT服务管理指南:理论篇(第2版)》以ITILv3为核心理论框架,系统地介绍了当前国际最新的IT服务管理最佳实践。

《中国IT服务管理指南:理论篇(第2版)》不同于2004年出版的《中国IT服务管理指南》的显著之处在于,《中国IT服务管理指南:理论篇(第2版)》融入了编者过去7年多来在中国推动ITIL实践的经验和体会,同时,《中国IT服务管理指南:理论篇(第2版)》还采用了“类比联想”、“关联实践”、“小贴士”等方式对基本理论进行了形象化的阐述和实践层面的指导,具有较强的可读性和指导性。

《中国IT服务管理指南:理论篇(第2版)》既可以作为IT服务管理实践人士的参考书,也可以作为高等院校信息管理、软件工程、计算机科学等专业设置IT服务管理课程的教学课本或辅导书籍。

作者简介

陈宏峰，上海翰纬信息管理咨询有限公司创始人之一，现任上海翰纬副总经理兼研究总监。硕士学历，APMG/EXINITIL授权讲师，资深顾问，拥有ITIL

Expert、ISO20000主任审核员等专业认证。

参与过ISO20000国际标准修订研讨，编撰过多本有关IT服务管理的白皮书和研究报告，深受业界好评。

为浦发银行、深圳发展银行、上海理想、万国数据、上海索尼和株洲南车等众多知名客户提供过培训和咨询服务。

刘亿舟，上海翰纬信息管理咨询有限公司，总经理。

作为中国IT服务管理领域最早的理论传播者及实践者，一直致力于推进国际最佳实践在中国本土IT服务组织的落地，曾著有《中国IT服务管理指南》及《IT服务管理：概念、理解与实施》。

拥有ITIL

Expert、ISO20000LA、PRINCE2等专业认证。

书籍目录

第一章 前言

- 1.1 丛书开发背景和意义
- 1.2 丛书读者对象
- 1.3 丛书内容结构
- 1.4 本书内容导读
- 1.5 致谢

第二章 基本概念及理论

- 2.1 概述
- 2.2 基本概念
- 2.3 基础理论

第三章 IT管理框架及标准概述

- 3.1 基本概念
- 3.2 IT-ERP框架模型
- 3.3 架构管理标准-Zachman、FEA、TOGAF
- 3.4 软件能力成熟度模型——CMMI
- 3.5 服务管理标准-ISO / IEC20000
- 3.6 信息安全管理标准——ISO / IEC27001
- 3.7 治理、风险与合规管理标准
- 3.8 项目管理最佳实践-PMBOK、PRINCE2
- 3.9 其他关联标准
- 3.10 中国的IT服务标准——ITSS
- 3.11 IT服务管理产业链

第四章 IT服务管理概述

- 4.1 产生背景
- 4.2 发展历程
- 4.3 核心原理
- 4.4 实践方法
- 4.5 价值分析

第五章 IT基础架构库(ITIL)简介

- 5.1 发展历史
- 5.2 ITILv3框架概览
- 5.3 ITILv3的实践应用

第六章 服务战略

- 6.1 概述
- 6.2 目标和范围
- 6.3 对业务的价值
- 6.4 概念、原理和规律
- 6.5 服务战略制定
- 6.6 IT服务财务管理
- 6.7 服务组合管理
- 6.8 需求管理

第七章 服务设计

- 7.1 概述
- 7.2 概念、原理和规律
- 7.3 服务目录管理

<<中国IT服务管理指南>>

- 7.4 服务级别管理
- 7.5 容量管理
- 7.6 可用性管理
- 7.7 IT服务连续性管理
- 7.8 信息安全管理
- 7.9 供应商管理
- 第八章 服务转换
- 8.1 概述
- 8.2 目标
- 8.3 范围
- 8.4 对业务的价值
- 8.5 基本概念
- 8.6 变更管理
- 8.7 服务资产与配置管理
- 8.8 发布与部署管理
- 8.9 服务验证与测试
- 8.10 评估
- 8.11 知识管理
- 第九章 服务运营
- 9.1 概述
- 9.2 目标
- 9.3 范围
- 9.4 对业务的价值
- 9.5 概念、原理和规律
- 9.6 事件管理
- 9.7 故障管理
- 9.8 服务请求履行
- 9.9 问题管理
- 9.10 访问管理
- 9.11 职能
- 第十章 持续服务改进
- 10.1 概述
- 10.2 目标
- 10.3 范围
- 10.4 原理、模型与技术
- 10.5 服务改进的责任
- 10.6 七步改进流程
- 10.7 服务测量流程
- 10.8 服务报告
- 10.9 SSO-EUS服务改进模型
- 10.10 关键绩效指标
- 第十一章 总结
- 附录
- 附录I 后续开发计划
- 附录II 翰纬IT服务管理文库
- 附录 III ITILv3核心词汇表
- 附录IV ITILv3全球认证体系

<<中国IT服务管理指南>>

附录V ITILv3总体流程图 .

附录VI ITILv3流程与生命周期阶段对应图

附录VII IT服务能力成熟度模型

附录VIII 中国IT服务管理领域大事记

附录IX 参考文献

章节摘录

版权页：插图：全球IT管理界有个公认的观点：成功的IT管理需要均衡考虑三大要素，即人员（People）、流程（Process）和工具（Technology），简称PPT。

ITIL有一个显著的优点：对各流程的描述很详尽，但也有明显的缺点：对人员和工具的关注远远不够。

这就导致了一个不良后果，就是很多用户在引入IT服务管理的时候，仅仅考虑流程，将绝大部分时间和精力和资源都投入于此。

这种畸形的应用模式往往导致畸形的后果，要么是流程没有落地应用，要么是落地应用之后没能跟随业务发展变化及时调整而“过时”。

因此，在实施ITSM时确保人员、流程和工具同步实施是保证ITSM项目成功的前提。

经验4：找准“黄金分割点”如果说ITIL属于“洋制度”，那么每个组织都有其“土方法”。

在实施ITIL时，IT管理者经常要面临一个问题：是组织向ITIL靠拢，还是ITIL向组织靠拢？

是“削足适履”还是“削履适足”？

这表面上看起来是矛盾的，实际上这二者之间是辩证的。

组织实施ITIL的目的是为了改进IT服务管理，因此，没有必要教条式地实施ITIL，但也要明确一点，ITIL是一个被验证的最佳实践框架。

从长远来看，遵循ITIL可以推动组织的IT服务管理成熟度的提高。

我们的经验是，尽量遵循ITIL的框架，但是在某个局部可以根据自身的需要而做适当的调整。

经验5：培训和监督考核相结合对于推动ITSM项目来说，通过培训让所有相关人员统一思想是必不可少的：在制订培训计划时，应当根据不同的对象设定不同的培训目标和培训内容。

培训的真正目标在于让所有人员学会用ITSM和ITIL的思维方式去看待流程的变革。

这点就如我们学英语，掌握词汇、语法都只是早期的挑战，真正掌握英语，必须能直接用英语来思维，然后用英语表达。

学会用英语思维往往比学会用英语表达更难。

正因为很多人没有真正进入ITSM和ITIL的思维模式，很多时候做出来的ITSM项目是“两张皮”，形似而神不似。

但就培训本身而言，也很容易陷入“听起来激动，想起来感动，做起来一动也不动”的尴尬局面，所以，在确保所有相关人员充分理解ITSM的思想之后，加强ITSM流程运行过程中的监督和考核是非常必要的。

基于监督考核的结果进行“问题管理”，然后实现持续改进。

媒体关注与评论

在国家大力推动现代服务业发展的大背景下，信息技术服务业的产业化发展急需各种理论及实践方法的指导。

本书的出版，将对于提升国内IT服务专业人士的理论素养及实践能力提供及时的帮助。

——段永朝IT服务涉及技术和管理二个层面，某种意义上说是“三分技术、七分管理”。

在我国全面开展IT服务管理的今天，本书的出版具有特别的意义和作用，对进入本领域的IT服务技术人员和管理人员具有指导和参考价值，是对规范开展IT服务的一个基础性指南。

——杨根兴本书充分展现了ITIL v3带给我们的新的理念与价值，并融入国内在IT服务管理方面的最佳实践，为我们进一步学习与实施IT服务管理提供指导与实践指引。

——胡克瑾本书从IT管理基本理论出发，融会贯通当前流行的多个IT管理理论体系，高度概括了IT服务管理的理论精髓，并融入了作者丰富的IT服务项目实施经验和体会，是读者提升IT管理理论修养的一本不可多得的导航性读物，对促进组织提高IT服务管理水平具有很大的指导意义。

——吴险峰本书的出版为IT服务以业者提供了系统、科学的理论指导，是一本不可或缺的案头宝典。

——肖建总体来说，这确实是一本基于最新的IT服务管理知识体系并结合典型IT管理与实施案例的非常优秀的IT服务管理理论体系指南，本人作为一位从事外企IT服务管理多年的业内人士，对于本书的现实意义有着深刻的体会。

——张吉春本书以ITILv3为指引、以IT服务管理理论应用为主线，作者凭借多年在国内推行ITSM实践的经验，深入浅出地讲解了ITILv2到v3的演进、ITIL理论精髓和应用，引导读者把基础理论转化为适合于IT组织自身特点的最佳实践。

——周卡达本书框架清晰，内容翔实，对于企业的IT服务管理实践有着十分重要的现实意义和指导价值。

——戚前方

<<中国IT服务管理指南>>

编辑推荐

《中国IT服务管理指南:理论篇(第2版)》是翰纬IT服务管理文库之一。

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>