第一图书网, tushu007.com

<<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

出版时间：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

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、IS020000主任审核员等专业认证。
参与过IS020000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、IS020000LA、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——IS0／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

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

第一图书网, tushu007.com

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辨证的。
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，然后是用英语表达。
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论的指导。
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

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。

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