

<<现代IT服务管理>>

图书基本信息

书名：<<现代IT服务管理>>

13位ISBN编号：9787302108184

10位ISBN编号：7302108188

出版时间：2005-6-1

出版时间：清华大学出版社

作者：曹汉平,王强,贾素玲

页数：254

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>

## <<现代IT服务管理>>

### 前言

本书是我们从事IT（信息技术）管理教学、科研，特别是实际IT服务管理工作的一个总结。IT服务管理是IT管理的一个重要方法，随着各企业对IT投资回报率、IT与业务的协调发展的重视程度进一步提高，其作用与地位也越来越突出。

在编写本书时，我们拜访了包括专业IT服务公司负责人、企业信息技术主管等在内的许多专家与学者，从我国IT服务管理实际需求出发，对IT服务管理以及ITIL(IT基础设施库)的基本理论、性质、作用以及具体实施规划与方法做了比较详细的分析与描述。

其目的是为了让IT管理者了解并熟悉IT服务管理的基本要求与具体操作方法，从而提高IT服务质量和水平，更好地满足业务需求。

IT服务管理不同于..

## <<现代IT服务管理>>

### 内容概要

本书对IT（信息技术）服务管理及其ITIL（IT基础设施库）的基本理论、架构及方法进行了系统、清晰的阐述，从服务与服务管理开始，逐步展开，主要内容包括：服务与服务管理、IT服务管理的演进、ITIL——IT服务管理的最佳实践、IT服务管理生命周期模型、IT服务组织架构及人员管理、IT服务战略管理、IT服务计划管理、IT服务质量管理、IT服务支持管理、IT服务提供管理、IT应用管理、IT服务外包管理、IT服务项目管理、IT服务定价管理以及IT服务管理实施规划等15个章节。为了读者更好地掌握所学知识，本书针对每个专题均配有相应的思考题。

本书内容丰富、结构合理、深入浅出，适合于经济管理类专业、计算机科学与工程专业的本科生、研究生作为教材使用，同时对企业从事IT管理的管理者与工作人员有较大的参考价值。

## &lt;&lt;现代IT服务管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 服务与服务管理1.1 服务及服务的主要特征1.2 服务现状与服务管理的提出1.3 什么是服务管理与服务管理做什么1.4 服务管理与信息技术习题第2章 IT服务管理的演进2.1 历史背景2.2 IT服务管理的基本概念与内涵2.3 IT服务管理的范围及内容2.4 IT服务管理的价值习题第3章 ITIL——IT服务管理的最佳实践3.1 什么是ITIL3.2 ITIL的起源与发展3.3 ITIL的主要内容3.4 最佳实践方法论3.5 ITIL与现有IT管理模式3.6 如何利用ITIL设计IT企业服务管理模型3.7 实施ITIL为企业带来的主要收益习题第4章 IT服务管理生命周期模型4.1 IT服务管理生命周期的划分4.2 IT服务管理生命周期的起源4.3 IT服务管理生命周期各阶段的主要活动习题第5章 IT服务组织架构及人员管理5.1 组织架构的定义及类型5.2 IT服务管理的组织架构及人员构成5.3 IT服务经理5.4 IT服务团队建设5.5 IT服务工作的冲突管理5.6 IT服务工作的沟通管理习题第6章 IT服务管理的战略作用6.1 战略在IT服务管理规划中的重要作用6.2 战略是什么6.3 IT服务管理战略与企业战略的关系6.4 IT服务管理战略过程6.5 IT服务管理战略开发6.6 平衡记分卡——IT服务管理战略实施工具习题第7章 IT服务计划管理7.1 IT服务计划的概念和特征7.2 计划在IT服务管理中的作用7.3 IT服务计划的类型7.4 制订IT服务计划的程序与方法习题第8章 IT服务质量管理8.1 IT服务质量的概  
念8.2 IT服务质量的测评要素8.3 IT服务质量测评过程8.4 IT服务质量管理的发展与主要观点8.5 IT服务质量管理方法习题第9章 IT服务支持管理9.1 IT服务支持管理模型9.2 服务台9.3 配置管理9.4 事故管理9.5 问题管理9.6 变更管理9.7 发布管理习题第10章 IT服务提供管理.....第11章 IT应用管理第12章 IT外包管理第13章 IT服务项目管理第14章 IT服务定价管理第15章 IT服务管理实施规划附录参考文献

## 章节摘录

第1章 服务与服务管理： 1.4 服务管理与信息技术： 1.4.1 服务管理中采用信息技术的必要性： 多年来，工业规模经济导致了规模更大和功能更强的组织机构，这些组织机构基本上对所有客户都一视同仁，实施广度经营与服务。

这对目前许多企业在运作中所要求的深度经营与服务，提出了一些意想不到的挑战。

首先，在服务管理中，需要不断扩展的商业运作导致需要管理更多数量的客户关系，这些不断增加的客户关系，伴随现代产品的复杂性，已经超过了前台在线服务工作人员跟踪每个客户关系状态的能力。

其次，商业规模的不断扩大迫使许多公司把组织划分为多元的、分层的功能结构，也就是经常提及的“矩阵式组织结构”（将在第5章详细介绍）。

尽管这种组织结构使得大公司的集中控制变得便利，但是它也把以前整体的服务过程分解为一个缺乏联系的网状结构。

这些商业功能的边界在很大程度上阻碍了响应服务的信息流。

再次，现在的公司在地域分布上不断增大。

在过去，客户能与他们的服务提供商进行面对面地交流。

现在，一个公司的客户可能遍布整个世界。

客户只有通过多元独立的交流渠道和媒体才能与供应商进行交流。

从而，巩固和调整这些不同的、独立的客户交流资源和交流方式就成为现代企业不得不面对的挑战。

最后，由于大量关系需要管理并且前台工作人员有限的工作能力，公司经常很少有甚至没有他们客户的个人价值偏好信息。

由于缺乏客户个人详细信息，公司就不可能为客户提供个性化价值服务。

在服务管理中采用信息技术主要基于两个方面：一方面服务是不可触摸的、不可分离的、可变的和易消失的，要想对服务进行准确及时地跟踪，必须要借助先进的技术与手段；另外一方面，随着企业在现代商业模式的不断发展，客户对服务的品质以及服务提供的及时程度提出了更高的要求，这都势必要求企业在服务创造与提供过程中引入新的技术，将技术创新作为是服务提供过程的重要组成部分。

技术不仅局限于硬件与机器，在信息技术飞速发展的时代，它还包括信息技术的创新与利用。

服务的提供过程是一个了解客户需求、设计服务、制定服务标准、提供服务、考核服务效果，并将服务效果与服务标准进行比较，寻找差距并控制服务活动的过程；是一个不断完善、不断缩小与客户需求之间距离，实现客户满意的循环反复的过程。

## <<现代IT服务管理>>

### 编辑推荐

本书特色： 实用性。

以我国IT服务管理实际需求为基础，以满足业务需求、提高IT服务质量和水平为目标，反映我国大多数企业目前所共同关心的IT管理问题。

先进性。

紧跟信息技术及科学管理发展趋势，介绍目前全球IT服务领域最受认可、系统而实用的管理方法。

易读、易学性。

语言简洁、流畅，内容安排合理，深入浅出，对每个专题均配有相应的思考题。

内容丰富。

既系统而清晰地阐述了IT服务管理及其ITIL的基本理论及架构，又深入分析了IT服务实施规划的具体方法和路线图。

适用面广。

既适合作为各级各类学校经济管理类专业、计算机科学与工程专业的本科生和研究生的基础教材，同时又对企业从事IT管理的管理者与工作人员有较大的实用参考价值。

<<现代IT服务管理>>

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>