

<<基于ITIL的IT服务管理基础篇>>

图书基本信息

书名：<<基于ITIL的IT服务管理基础篇>>

13位ISBN编号：9787302156697

10位ISBN编号：7302156697

出版时间：2007-1

出版时间：清华大学出版社

作者：[荷] Jan Van B

页数：274

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>

## <<基于ITIL的IT服务管理基础篇>>

### 内容概要

《基于ITIL的IT服务管理基础篇》不但全面涵盖了由ITIL认证管理协会规定的ITIL基础认证考试所必备的官方课程提纲，而且还包含了许多由编委们汇集的实践知识。

这些实践知识和对IT服务管理领域的介绍使得《基于ITIL的IT服务管理基础篇》对于那些即便不准备参加认证考试的读者来说，也将是受益匪浅的。

任何一本出版物都不可能回答在IT服务管理这样一个争论多于定论的领域里出现的所有问题，因此《基于ITIL的IT服务管理基础篇》的目的是提出一些关键问题，鼓励读者进行更多、更深入的讨论。

并将《基于ITIL的IT服务管理基础篇》中介绍的最佳实践与读者自己的经验进行比较，从而得出最适合组织业务流程的实施方法。

希望这《基于ITIL的IT服务管理基础篇》不仅可以满足您的阅读和研究，而且能够在实践中得到广泛的应用。

## <<基于ITIL的IT服务管理基础篇>>

### 书籍目录

第1章 引言第2章 IT服务管理的背景2.1 服务和质量2.2 组织和政策2.3 流程管理第3章 ITIL简介3.1 背景3.2 组织3.3 ITIL出版物第4章 事件管理4.1 概述4.2 目标4.3 流程4.4 活动4.5 流程控制4.6 成本和可能产生的问题第5章 问题管理5.1 介绍5.2 目标5.3 流程5.4 活动5.5 流程控制5.6 成本和可能产生的问题第6章 配置管理6.1 概述6.2 目标6.3 流程6.4 活动6.5 流程控制6.6 成本和可能产生的问题第7章 变更管理7.1 介绍7.2 目标7.3 流程7.4 活动7.5 流程控制7.6 成本和可能产生的问题第8章 发布管理8.1 概述8.2 目标8.3 流程8.4 活动8.5 成本和可能产生的问题第9章 服务台第10章 服务级别管理第11章 IT服务财务管理第12章 能力管理第13章 IT服务持续性管理第14章 可用性管理第15章 安全管理第16章 IT服务管理资格认证考试第17章 案例研究——敏捷信使公司

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>