

<<六西格玛在IT管理中的应用>>

图书基本信息

书名：<<六西格玛在IT管理中的应用>>

13位ISBN编号：9787302194880

10位ISBN编号：7302194882

出版时间：2009-4

出版时间：清华大学

作者：波尔

页数：177

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>

<<六西格玛在IT管理中的应用>>

前言

六西格玛几乎与ITIL同时问世，这或许缘于巧合；但其原由却不仅仅是巧合。两者的结合能促使服务实践正规化，提高效率，减少我们在业务流程管理中的失误。

自六西格玛与ITIL问世以来，摩托罗拉（创立了六西格玛）公司和英国中央计算机与电信局（创立了ITIL）目睹了其成果在全球范围内被广泛地接受。

与此同时，我们也面临着如果六西格玛和ITIL各不相同，那么它们各自究竟为何的困惑，以及一个组织机构是否应考虑两者并用的疑问。

这一问题将在本书中找到答案。

本书区分了ITIL与六西格玛的不同预定目标，对于两者为何得以并存以及如何充分利用其协同效应提出了深刻见解。

无论读者是否考虑或已经同时运用六西格玛和ITIL这两个框架，本书都将是很好的参考资料。

作为国际出版物执行委员会（IPESC）IT服务管理论坛的主席，我非常自豪地将我们委员会的正式认可授予该书。

国际出版物执行委员会通过其成员的努力和奉献，以及通过对支持IT服务管理最佳实践和知识统一标准的认可，为IT服务管理专业人士提供增值（服务）。

我们的认可程序是非常严格的。

只有通过严格的评审标准的作品才能得到国际出版物执行委员会的认可，而这些标准可能是任何与IT服务管理有关的出版物必须满足的。

<<六西格玛在IT管理中的应用>>

内容概要

六西格玛作为一种改进业务流程的方法论，在诸多行业迅速得到应用。

随着IT业的发展，六西格玛也将很快运用于IT管理的过程中。

本书由一个世界级的IT管理服务团队和六西格玛专家组共同编写和审定，对六西格玛和ITIL的涵义、二者结合运用以及在IT和业务活动中的有效利用方面作了新的诠释。

此外，该书的价值还在于它提供了许多实用的案例，这就为IT管理实践过程中的从业者带来了具有时效性的实证参考。

<<六西格玛在IT管理中的应用>>

书籍目录

第1章 为何在IT服务管理中应用六西格玛	1.1 全面质量管理的兴起	1.1.1 全面质量管理的概念
1.1.2 全面质量管理中的六西格玛	1.1.3 六西格玛的成功秘诀	1.1.4 服务管理
1.2 IT服务管理与六西格玛	1.3 小结	第2章 六西格玛
2.1 六西格玛的定义	2.2 实例：解决客户报告的便携式电脑故障的时间	2.3 实例：对客户和公司的影响
2.4 DMAIC初览	2.4.1 定义(1)	2.4.2 测量(2)
2.4.3 分析(3)	2.4.4 改进(4)	2.4.5 控制(5)
2.4.6 报告	2.5 在实践中管理六西格玛项目	2.5.1 定义
2.5.2 测量	2.5.3 分析	2.5.4 改进
2.5.5 控制	2.5.6 报告	第3章 ITIL
3.1 ITIL的历史	3.2 ITIL框架	3.3 ITIL的核心
3.3.1 服务提供	3.3.2 服务支持	3.4 小结
3.5 案例研究：如何使用六西格玛改进一家大型欧洲银行的信用卡服务	3.5.1 DMAIC：定义	3.5.2 DMAIC：测量
3.5.3 DMAIC：分析	3.5.4 DMAIC：改进	3.5.5 DMAIC：控制
3.5.6 小结	第4章 六西格玛与ITIL的结合	4.1 六西格玛与ITIL互补的原因
4.1.1 调整IT与商业之间的关系	4.1.2 测量服务质量	4.1.3 适应性
4.1.4 市场趋势	4.1.5 何种六西格玛技术支持服务级别管理	4.2 情境
4.2.1 采用六西格玛，但对ITIL很陌生的组织	4.2.2 已经建立起ITIL流程，但是对六西格玛很陌生的组织	4.2.3 对六西格玛和ITIL都很陌生的组织
4.3 六西格玛与ITIL的集成：需要考虑的重要事项	4.3.1 组织的成熟程度	4.3.2 时间、成本、价值的相互关系
4.4 ITIL与六西格玛的集成：差异和相似处	4.4.1 不同的人员技能需求	4.4.2 DMAIC与PDCA
4.4.3 集成六西格玛和ITIL流程	4.5 小结	4.6 案例分析：在改进服务台工作中不应用六西格玛的后果
第5章 IT流程改进的六西格玛方法	5.1 IT流程在改进业务服务中的作用	5.2 什么是IT流程改进
5.3 考虑IT流程改进的缘由	5.4 考虑IT流程改进的时机	5.5 IT流程改进方法介绍
5.6 IT流程改进的六西格玛方法	5.7 IT流程改进的阶段	5.7.1 阶段1：认识未来状态
5.7.2 阶段2：转换到未来状态	5.7.3 阶段3：维持未来状态	5.8 管理IT流程改进项目
5.9 IT流程图简介	第6章 六西格玛应用于IT服务管理的最佳实践	6.1 ITIL服务支持
6.1.1 定义	6.1.2 测量	6.1.3 分析
6.1.4 改进	6.1.5 控制	6.1.6 结论
6.2 ITIL服务提供	6.2.1 定义	6.2.2 测量
6.2.3 分析	6.2.4 改进	6.2.5 控制
6.2.6 结论	6.3 增强用户对信息与通信技术（ICT）应用系统的信任（ICT安全管理）	6.3.1 定义
6.3.2 测量	6.3.3 分析	6.3.4 改进
6.3.5 控制	6.3.6 小结	6.4 软件开发与应用管理
6.4.1 定义	6.4.2 测量	6.4.3 分析
6.4.4 改进	6.4.5 控制	6.4.6 六西格玛对应用系统开发的贡献
6.5 系统管理/基础设施管理	6.5.1 定义	6.5.2 测量
6.5.3 分析	6.5.4 改进	6.5.5 控制
6.5.6 小结	6.6 服务台	6.6.1 定义
6.6.2 测量	6.6.3 分析	6.6.4 改进
6.6.5 控制	6.6.6 结论	6.7 IT外包商的六西格玛译后记

<<六西格玛在IT管理中的应用>>

章节摘录

第1章 为何在IT服务管理中应用六西格玛 1.1全面质量管理的兴起 一个企业的成功与其提供产品的能力息息相关，其产品应满足需求不断增长的客户群体日益提升的期望值。因此企业必须了解客户对于质量和价值的想法并使其服务内容与管理满足这些想法。只有注重供应商与最终受惠用户之间关系的变化，IT化的服务才能得以维系。为了企业的生存，IT服务机构必须是一个“适应”需求的有机体。

本章介绍全面质量管理的历史以及六西格玛的产生，并说明将六西格玛运用在IT服务管理中是企业的业务及IT流程管理的重大突破。

1.1.1 全面质量管理的概念 全面质量管理（Total Quality Management，TQM）是一个通称，用于描述一个由众多理念、概念、方法和工具组成的巨大集合，这些理念、概念、方法和工具中包括了六西格玛。

我们不妨从“定义质量”一词开始来尝试定义全面质量管理。从企业角度来说，质量意味着一项服务对于客户需求与期望的满足程度。为了提高质量，提供者有必要不断地评测客户对该项服务的感受以及客户未来期待的内容。

组织对于质量的认识，为全面质量管理进入其间提供了契机。从20世纪初开始，由于工业革命的推动，公司开始试图对其产品的质量加以控制，全面质量管理得以发展并由此将质量引入组织之中。

全面质量管理诞生于第二次世界大战之后，当时有几位统计领域的科学家被派到日本帮助战后经济重建。

其中，爱德华·戴明（W.Edwards Deming）和约瑟夫·朱兰（Joseph Juran）两位科学家对于全面质量管理的发展作出了重大贡献。

朱兰提出了全面质量管理的3个基本概念： 客户导向。

持续改进。

重视与员工的每一个联系。

戴明则建立了著名的“计划 - 执行 - 检查 - 改进（Plan Do Cbeck Act）”循环，或称“计划 - 执行 - 研究 - 改进（Plan：Do Study Act）”循环，由此强调了持续改进的重要性。

<<六西格玛在IT管理中的应用>>

媒体关注与评论

六西格玛作为一个全面而翔实的方法论，是以20世纪经过大量实践检验的原理和方法为基础，并在吸收一些当今最有效的管理方法后整合而成的，它提出了一个使日常管理活动持续改进的框架和一种使改进项目得到有效实施的方法。

这本书描述了六西格玛与ITIL结合的各种范式，同时书中附带的许多实例，也增加了它的可读性。

--荷兰阿姆斯特丹大学R.J.M.M.Dose教授 数十年来，质量管理对于全球许多企业的成功运营都起着至关重要的作用。

目前，人们越来越相信IT有利于提高业务活动的运行效率，这种信赖催生了人们对IT中诸如六西格玛这样的现代质量管理新模式的需要。

六西格玛就是一种非常适用于IT管理的有效且灵活的流程改进模式，它是一些行业提高IT管理流程效率的一个强有力的手段。

--加拿大渥太华大学管理学院JeanCouillard博士 这本书是IT服务管理行业的从业者和想从事该行业的人士的最佳入门读物，它很好地整合了当前的IT服务管理和六西格玛技术。

--惠普（德国）股份有限公司AndreasGraf

<<六西格玛在IT管理中的应用>>

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>