第一图书网, tushu007.com

<<ITIL V3服务管理与认证考试详 >

图书基本信息

书名：<<ITIL V3服务管理与认证考试详解>>

13位ISBN编号：9787560330549

10位ISBN编号：7560330541

出版时间：2011-11

出版时间：哈尔滨工业大学出版社

作者：刘通 主编

页数：155

字数：226000

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

ITIL(Information Technology Infrastructure Library)是一种最佳实践的框架或是一套服务管理的有效方法。
用ITIL的理论来提升企业的IT服务质量的同时降低相应的服务成本。
本书通过深入解析ITIL的理论知识，并结合当前IT企业的实际环境来帮助读者有效地从服务战略、服务设计与研发、实施、运营和可持续发展等多个方面来认知什么是IT服务和如何有效地进行IT服务管理。
本书的另一个侧重点是帮助想通过ITIL认证考试的读者理解ITIL考试的要点和难点，书中配有相应的模拟题和详尽的答案解释。
本书适合IT服务外包和企业内部运营维护的IT服务人员、IT服务经理和高层主管阅读，也可以作为在校大学生进行服务管理培训的指导丛书。

作者简介

刘通，1998年毕业于哈尔滨工程大学计算机及应用专业，获得计算机技术学士学位；2004年毕业于英国龙比亚大学，获得软件技术硕士学位。

1998年以来，作者先后就职于苏州明基电脑公司和北京亿阳集团，任软件工程师、系统架构师、项目经理等职。
2005年，从英国留学回国

书籍目录

第1章 ITIL简介第2章 服务与服务管理 2.1 服务 2.2 服务管理第3章 服务战略 3.1 目的 3.2 服务战略原则 3.2.1 战略要点 3.2.2 服务价值 3.2.3 关键流程和行为 复习题三第4章 服务设计 4.1 目的 4.2 关键流程和行为 4.2.1 服务目录管理 4.2.2 服务级别管理 4.2.3 能力管理 4.2.4 可用性管理 4.2.5 服务持续性管理 4.2.6 信息安全管理 4.2.7 供应商管理 复习题四第5章 服务转换 5.1 目的 5.2 关键流程和行为 5.2.1 变更管理 5.2.2 服务资产和配置管理 5.2.3 发布与部署管理 5.2.4 知识管理 复习题五第6章 服务运营 6.1 目的 6.2 关键流程和行为 6.2.1 事件管理 6.2.2 突发事件管理 6.2.3 请求实现 6.2.4 访问管理 6.2.5 问题管理 6.3 关键职能模块 6.3.1 服务控制台 6.3.2 技术管理 6.3.3 IT运营管理 6.3.4 应用管理 复习题六第7章 持续服务改进 7.1 目的 7.2 改进模型 7.2.1 持续服务改进模型 7.2.2 戴明环 7.3 关键流程和行为 7.3.1 七步改进流程 7.3.2 服务度量 7.3.3 服务报表 复习题七第8章 ITIL服务管理规划与实施 8.1 目的 8.2 服务实施的技术考虑 8.2.1 架构设计概论 8.2.2 基础技术组件 8.3 服务实施的案例分析 8.3.1 突发事件管理方案 8.3.2 问题管理方案 8.4 服务实施的未来发展方向第9章 ITIL V3认证考试 9.1 目的 9.2 考试要点回顾 9.3 模拟试题 试卷1 试卷2 答案详解参考文献

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