

<<中国IT服务管理指导规范研究>>

图书基本信息

书名：<<中国IT服务管理指导规范研究>>

13位ISBN编号：9787563516254

10位ISBN编号：7563516255

出版时间：2008-4

出版时间：北京邮电大学出版社

作者：北京神州泰岳软件股份有限公司

页数：172

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>

<<中国IT服务管理指导规范研究>>

内容概要

本书是北京市科委的基金课题“IT服务管理行业指导规范研究”的研究成果之一。

本书在解读国际标准的基础上，汇总了相关的标准、方法、产品以及案例，引用了质量管理的PDCA方法，阐述了IT服务管理体系的规划、实施、审核和优化的过程，在建立健全IT服务管理体系和提高服务质量等方面给出建议，并展现出理论转化为实际的完整过程。本书还加入了与ISO 20000认证有关的内容，让被审核单位对IT服务管理体系的认证审核有基本的了解。

本书附录中提供了金融、电信、电子政务行业的IT服务管理建设的基本情况和相关数据以及部分ITSM产品说明，以供参考。

与其他相同主题的书藉的侧重点不同，本书汇总了相关的标准、方法、产品以及案例，提供了IT服务管理体系实施层面的方法和指导，更强调了持续改进的重要性。

本书面向的读者是企业信息化管理和决策的各级管理人员，以及致力于IT服务管理的从业人员

<<中国IT服务管理指导规范研究>>

书籍目录

第1章 国际相关规范和标准	1.1 IT服务管理的产生和发展	1.2 IT服务管理国内外发展现状
1.3 IT服务领域的相关标准和方法	1.3.1 ITIL——IT服务管理行业最佳实践	1.3.2 ISO 20000——IT服务管理国际标准
1.3.3 COBIT——IT管控的标准	1.3.4 相关标准之间的关系	1.4 IT服务管理的核心流程
1.4.1 服务级别管理	1.4.2 IT服务财务管理	1.4.3 能力管理
1.4.4 IT服务持续性管理	1.4.5 可用性管理	1.4.6 服务台
1.4.7 事件管理	1.4.8 问题管理	1.4.9 配置管理
1.4.10 变更管理	1.4.11 发布管理	第2章 规划和实施IT服务管理
2.1 ITSM成熟度模型	2.1.1 OGC ITIL自我评估工具	2.1.2 Gartner IT流程成熟度模型
2.1.3 不同成熟度的不同对策	2.2 流程模型和实施办法	2.2.1 OGC通用流程模型
2.2.2 角色映射	2.2.3 PDCA流程实施与方法	2.3 IT服务的建设过程
2.3.1 确定目标和需求	2.3.2 评估现状,进行差距分析	2.3.3 制定路线图和实施计划
2.3.4 行动和测量	2.4 建立IT服务管理体系	2.4.1 管理体系建立步骤
2.4.2 建立过程中的活动	2.4.3 IT服务管理体系的绩效管理	第3章 IT服务管理体系的评审
第4章 IT服务管理的优化与改进	第5章 IT服务管理体系的认证	第6章 政府机构ITSM成功案例
第7章 金融行业ITSM成功案例	第8章 电信行业ITSM成功案例	附录A IT服务管理的电子化工具
附录B 电子政务IT服务管理现状	附录C 电信行业IT服务管理现状	附录D 金融行业IT服务管理现状

章节摘录

第1章 国际相关规范和标准： 国际IT服务管理论坛（itSMF）认为，IT服务管理是一种以流程为导向、以客户为中心的方法，通过整合IT服务与组织业务，提高组织IT服务交付和服务支持的能力和水平。

从企业实践角度来说，人们期望IT服务管理能够协调IT部门内部各专业的工作，改善IT部门与业务部门的沟通，提升IT服务质量和效率，帮助企业对IT系统进行有效地规划、实施和运营的管理。

需要指出的是，IT服务管理侧重于业务与IT技术的整合，而不是对业务本身的管理。

这一点把IT服务管理与ERP、CRM和SCM区分开来。

另外，IT服务管理建立在传统的IT管理基础之上，但它并不限于对IT技术的管理，而是对IT服务和流程的管理。

对IT技术的管理工作是系统管理和网络管理的任务。

1.1 IT服务管理的产生和发展： 近几十年来，信息技术（Information Technology，IT）的发展对现代企业产生了深远的影响。

个人电脑（PC）、局域网（LAN）、客户/服务器技术以及互联网技术的应用使企业能够以更快的速度向市场提供产品和服务。

但信息技术并不是完美无缺的，从某种程度上来讲，它是一把“双刃剑”。

对信息技术进行适当的管理使之符合企业业务的需要是企业激烈的市场竞争中取胜的关键。

IT服务管理就是在这种背景下应运而生的。

具体来讲，IT服务管理产生的背景表现在以下几个方面： 第一，信息技术的发展直接推动了企业信息化的发展。

各国政府都在根据本国的实际情况制定和实施相应的“企业信息化战略”，以帮助本国企业在国际市场中获得足够的竞争优势。

为了使信息化战略能够真正实现，需要对IT进行充分有效地管理。

为此，各国都在积极地推动本国IT管理的研究和应用。

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>