

<<中国IT服务管理指南>>

图书基本信息

书名：<<中国IT服务管理指南>>

13位ISBN编号：9787301069455

10位ISBN编号：7301069456

出版时间：2004-3

出版时间：北京大学出版社

作者：左天祖

页数：150

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服务管理指南>>

### 内容概要

《中国IT服务管理指南》的定位是：从宏观的角度全面而简明扼要地向读者介绍IT服务管理的基本原理和实践以及它在我国的发展状况，并为读者进一步了解、学习IT服务管理有关理论和实践知识提供指导。

为达到上述目的，同时结合作者和评委以及顾问们的讨论意见，本指南从IT服务管理的标准和方法、最佳实践和实施方式、培训和认证考试等多个方面对IT服务管理进行介绍。

IT服务管理是一套协同流程（Process），它通过服务级别协议（SLA）来保证IT服务的质量。

它融合了系统管理、网络管理、系统开发管理等管理活动和变更管理、资产管理、问题管理等许多流程的理论和实践。

IT服务管理也是一种以流程为导向、以客户为中心的方法，它通过整合IT服务与组织业务，提高组织IT服务提供和服务支持的能力和水平。

《中国IT服务管理指南》是企业实施IT服务管理的最佳读物，适合企业的IT经理和对IT服务管理感兴趣的读者阅读。

书籍目录

第1章 蓬勃兴起的IT服务管理1.1 IT服务管理的产生和发展1.2 IT服务管理的含义、范围和核心理念1.3 IT服务管理与企业信息化1.4 IT服务管理在国内外发展的现状第2章 IT服务管理领域的相关标准和方法2.1 概述2.2 ITIL——以流程为中心的IT管理行业标准2.3 BS 15000——以流程为中心的IT管理国家标准2.4 BS 7799——以安全为中心的IT管理标准2.5 COBIT——面向IT审计的IT管理标准2.6 总结第3章 IT服务管理的核心流程3.1 概述3.2 服务台3.3 事故管理3.4 问题管理3.5 配置管理3.6 变更管理3.7 发布管理3.8 服务级别管理3.9 IT服务财务管理3.10 能力管理3.11 IT服务持续性管理3.12 可用性管理第4章 走近IT服务管理4.1 概述4.2 IT服务管理领域的重要组织4.3 IT服务管理出版物4.4 IT服务管理认证4.5 IT服务管理培训4.6 IT服务管理咨询和实施4.7 IT服务管理支持工具第5章 IT服务管理的规划与实施第6章 典型IT服务解决方案介绍第7章 IT服务管理实施案例第8章 总结和展望附录

## <<中国IT服务管理指南>>

### 编辑推荐

中国、美国、英国、荷兰和加拿大五国专家共同参与！  
国际IT服务管理论坛（isSMF）主席作序！  
一个正在兴起的领域，一本广受支持的权威之作！  
企业在实施服务管理时应当谨记一点，那就是服务管理方案本身也应该不断改进。  
对IT系统的管理不可能达到完美境界，企业应该随着所处环境的变化不断地追求卓越！  
《中国IT服务管理指南》的出版，将为IT服务管理在中国的推广、普及和运用增添新的动力。  
对中国的信息化而言，这将是一本里程碑式的书，因为ITIL打开了IT与业务融合的关键之门。

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>