

<<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：9787301167403

10位ISBN编号：7301167407

出版时间：2012-1

出版单位：北京大学

作者：程栋//刘亿舟|主编:刘亿舟

页数：218

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(第二版)——实践篇》作为国内第一本真正意义上的本土IT服务管理“典型实践”——包括那些被广泛证明成功的和被广泛证明失败的总结之作，反映了本土IT服务管理人在近十年，特别是近五年对IT服务管理的探索、反思和期盼。

本书既不是对IT服务管理的一般性的理论介绍，也不是对IT服务管理案例的逐一介绍，而是通过理论结合多个案例的实际来论述IT服务管理在我国实施过程，包括评估规划、流程设计、工具选型、上线推广和项目管理等各方面的重点、难点、疑点和热点。这些探讨对当今进行IT服务管理建设的组织少走弯路应能起到很好的启发和指导作用。

## 作者简介

程栋

中国人寿保险股份有限公司数据中心服务管理处经理、中国IT服务管理论坛秘书长、中国IT服务管理论坛专家认定委员会主席、中国IT服务创新蓝皮书领导小组成员、IT服务管理年会程序委员会副主席、中国火炬IT服务创新联盟管理创新专委会副主任。

从2001年起先后在中国平安保险和中国人寿保险，组织和实施IT服务管理。并在2008年起推动成立了中国IT服务管理论坛(China itSMF)，以专家身份志愿担任副秘书长，2010年起志愿担任秘书长。

## 书籍目录

- 第一章 前言
  - 1.1 丛书开发背景和意义
  - 1.2 丛书读者对象
  - 1.3 丛书内容结构
  - 1.4 本书内容导读
  - 1.5 致谢
- 第二章 IT服务管理典型应用场景
  - 2.1 ITIL应用的价值
  - 2.2 应用于大中型IT部门的IT运营管理
  - 2.3 应用于中小型IT部门的IT运维管理
  - 2.4 应用于IT服务外包管理
  - 2.5 应用于数据中心管理
  - 2.6 应用于软件开发
- 第三章 IT服务管理实践方法概述
  - 3.1 实施理念
  - 3.2 实施策略
  - 3.3 实施过程
- 第四章 IT服务管理评估实践
  - 4.1 评估的目的和意义
  - 4.2 评估实施过程
  - 4.3 常用ITSM评估方法和工具
  - 4.4 典型ITSM评估报告模板
- 第五章 IT服务管理流程设计实践
  - 5.1 流程设计的目的
  - 5.2 ITSM流程设计基本原则、方法
  - 5.3 服务台
  - 5.4 事件管理
  - 5.5 问题管理
  - 5.6 变更管理
  - 5.7 配置管理
  - 5.8 ITSM流程整合
  - 5.9 IT服务外包管理
- 第六章 IT服务管理工具选型与实施实践
  - 6.1 ITSM工具平台应用架构
  - 6.2 ITSM工具平台应用场景
  - 6.3 ITSM工具选型
  - 6.4 ITSM工具系统集成与二次开发
  - 6.5 工具与咨询的关系
  - 6.6 相关模板
- 第七章 IT服务管理应用推广实践
  - 7.1 ITSM变革管理：以人为本
  - 7.2 ITSM流程落地：以流程为中心
  - 7.3 ITSM审计
  - 7.4 ITSM培训 and 宣导
- 第八章 IT服务管理项目管理实践

## <<中国IT服务管理指南>>

- 8.1 ITSM项目特点
- 8.2 ITSM项目经理：责任和挑战
- 8.3 ITSM项目成本收益分析
- 8.4 ITSM项目上线注意事项
- 8.5 相关报告及模板
- 第九章 IS020000实践
  - 9.1 IS020000简介
  - 9.2 IS020000认证准备
  - 9.3 IS020000认证实施
  - 9.4 IS020000认证审核
- 第十章 IT服务管理杂谈
  - 10.1 传统的IT服务流程管理
  - 10.2 遵循ITIL的IT服务流程管理
  - 10.3 事非经过不知难
- 第十一章 总结
- 附录
  - 附录 后续开发计划
  - 附录 翰纬IT服务管理文库
  - 附录 ITIL V3核心词汇表

## <<中国IT服务管理指南>>

### 媒体关注与评论

提高IT服务管理的成熟度，使IT更好的服务于业务的发展并促进业务发展，是当前IT部门面临的主要课题。

该书系统的讲解了如何将IT服务管理落地的具体方法，已经成为我们公司IT部门的内部培训教材以及实施IT服务管理的操作指南。

——康大海 “他山之石，可以攻玉”，该书是十年来国内外IT服务管理实践经验的全面分析总结，融入了国内诸多资深IT管理专家的深刻理解和心得，是IT服务从业人员和相关领域研究者不容错过的经典教战手册。

——范勇 我们一直在寻求用标准化的流程和方法来指导IT管理，提供优秀的IT服务。该书结合各行业特点，辅以丰富的案例，具有很强的操作示范效应，像一位未曾谋面的老师，手把手地教会我们如何提升IT服务管理水平，实现从平庸到卓越的华丽嬗变。

克艰之利器，值得拥有。

——激翁 什么是适合中国企业的IT服务管理模式？

哪些ITIL模块带给中国企业的收益最大？

哪些流程实施最困难？

目前实施ITSM的企业如何去评估和认知自己的服务水平？

这些疑问在该书中都有或深或浅的解答。

作为该书的评审，我受益匪浅。

——张帆 翰纬及ITSM的实践者，将ITSM在中国实施的十年经历总结为《中国IT服务管理指南——实践篇》，是国内计划实施ITSM企业的必读物。

该书对于已经实施并正在持续改善的企业也将起到借鉴作用。

——吴素文 该书内容翔实，贴近中国的实际情况，具有很强的可操作性，适合有志于学习和实施ITIL理论的读者阅读。

——沈振宇

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>