第一图书网, tushu007.com

<<服务协议管理导论>>

图书基本信息

书名：<<服务协议管理导论>>

13位ISBN编号：9787302168812

10位ISBN编号：7302168814

出版时间：2008-2

出版时间：清华大学

作者：本永

页数：104

译者：刘向晖

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

这本itSMF管理指南围绕服务协议的概念，介绍了服务管理战略的基础知识。
它符合ITIL规范，但内容上更深了一层。
它更详细地介绍了服务管理战略的主要内容及其制定。
在服务协议的范围、问题领域以及通用语言方面，本书为服务提供商和客户提供了有益的参考。
这些指导原则旨在帮助读者制定一个成功的服务管理规划。
　本书清楚地论述了一个成功的双边合同关系所需要的全部要素。
主要特别论述了以下方面：　服务管理概览，实施服务管理框架，编制服务目录的模型，谈判和拟订服务协议的模型。

第一图书网, tushu007.com

<<服务协议管理导论>>

书籍目录

第1章 服务管理概览 1.1 管理服务级别 1.2 服务管理的定义 1.3 服务管理的要素 1.3.1 服务协议 1.3.2 操作级别协议 1.3.3 支持合同 1.3.4 报告 1.3.5 服务目录 1.3.6 技术和工具组 1.4 服务管理的重要性 1.4.1 顾客满意 1.4.2 管理预期 1.4.3 资源管制 1.4.4 ICT服务的内部营销 1.4.5 成本控制 1.4.6 防御性战略 1.5 服务管理的利益 1.5.1 业务利益 1.5.2 财务利益 1.5.3 员工利益 1.5.4 创新利益 1.5.5 内部利益 1.5.6 量化服务管理的利益 1.6 服务管理解决方案的投资回报 1.6.1 顾客满意度和忠诚度 1.6.2 生产率 1.6.3 积极的计划 1.6.4 同服务管理实施相关的成本 1.7 当前服务管理中的问题 1.7.1 误传和误解 1.7.2 拟订服务协议 1.7.3 报告 1.7.4 语义分歧问题 1.7.5 人的问题 1.7.6 多变的业务／不变的服务 1.7.7 变更管理缺乏效率或者没有变更管理 1.7.8 不统一 1.7.9 顾客满意的假象 1.7.10 失败的教训 1.8 成功的服务管理 1.9 服务管理的框架 1.10 结论第2章 实施服务管理的框架 2.1 概述 2.2 阶段1：基础 2.2.1 指派服务管理人员 2.2.2 定义服务管理的范围和目标 2.2.3 量化活动、资源、资金和质量标准 2.2.4 识别风险 2.2.5 增进服务管理意识 2.2.6 编制服务目录和标准操作程序 2.2.7 识别支持工具，特别是用于SA监测的工具 2.2.8 确定事件优先级别以及问题升级路径 2.3 阶段2：服务管理 2.3.1 计划环节 2.3.2 分析 2.3.3 设计 2.3.4 实施 2.3.5 回顾 2.4 结论第3章 编制服务目录的模型 3.1 引论 3.2 ICT服务目录的组成部分 3.3 编制服务目录 3.4 结论第4章 商谈和拟订服务协议的模型 4.1 引论 4.2 拟订团队 4.3 拟订原则 4.3.1 谈判阶段 4.3.2 准备 4.3.3 人 4.3.4 关系 4.3.5 范围 4.3.6 服务级别 4.3.7 违反 4.3.8 灵活性 4.4 服务级别协议规定 4.5 签署和推广 4.6 结论第5章 结论参考书目

第一图书网, tushu007.com

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