

<<IT管理框架>>

图书基本信息

书名：<<IT管理框架>>

13位ISBN编号：9787302181897

10位ISBN编号：7302181896

出版时间：2009-4

出版时间：清华大学

作者：博恩 编

页数：289

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>

<<IT管理框架>>

前言

以最低的成本提供最好的IT服务，是当今大多数IT经理都要面对的一个挑战。解决方案也许挺复杂，但是离开了某种最佳实践框架或者质量管理体系的支持，该目标将无法实现。并且，正如大多数人将会看到的那样，就框架而言，一个能普遍适用于所有情形的银弹框架并不存在。

但是，在同我们的成员讨论时发现，市场上存在着的管理框架的数量是如此之多，以至于大多数IT经理本人都感到眼花缭乱。

在什么情况下能够或者应该使用哪一种框架？

对这个问题做出正确的选择一直都非常不易。

而且，不论这些框架是专门为IT管理设计的，还是属于一般的通用管理框架，简单地去使用所有存在的框架几乎是不可能的，原因是许多这些框架不仅相互重叠，而且有时候还会相互矛盾。

因此，如何为你的质量管理体系作合适的选择就成为一个大问题。

我很高兴地宣布现在我们有了这样一本书，它可以使那些通常没有时间学习的IT经理们能很轻易地得到帮助他们做出正确选择的信息。

对于itSMF来说，我很自豪地把本书添加到ITSM文库中。

本书是按照我们应用在所有ITSM文库图书上的高标准写成的：由知名的专家执笔，再经过众多热心而又富有经验的itSMF成员的严格审阅。

我希望代表itSMF荷兰分会感谢审阅团队为提高本书的质量所做出的努力。

我相信，你们会发现这本信息丰富的指南是对你们ITSM文库的一个可贵补充，它将支持你们对服务卓越的追求。

Arjen Droog itSMF荷兰分会首席执行官

<<IT管理框架>>

内容概要

IT服务管理论坛（ITSMF）是一个主要由其会员负责运营的非营利性组织。它是世界IT服务管理领域行业最佳实践和标准的重要影响者和贡献者。它决不依附于任何机构、公司或产品，而完全由其会员所拥有。国际IT服务管理论坛组织，通过其由全球IT服务管理论坛分会成员代表组成的国际出版执行委员会（IPESC）对本书授予了第一个正式的ITSMF国际性的认可。

<<IT管理框架>>

书籍目录

第1章 TQM——全面质量管理 第2章 EFQM——欧洲质量管理基金会卓越模型 第3章 ISO 9000——质量管理体系 第4章 TickIT——软件质量管理 第5章 ISO 27001——信息安全管理 第6章 ISO/IEC 20000——ITSM标准 第7章 CMMI——能力成熟度模型集成 第8章 IT Service CMM——IT服务能力成熟度模型 第9章 Six Sigma——六西格玛 第10章 eSCM-SP2.0版——服务供应商电子采置能力模型第二版 第11章 ITBSC——IT平衡记分卡 第12章 AS 8015-2005——澳大利亚信息通信技术公司治理标准 第13章 COBIT——信息及相关技术控制目标 第14章 M_o_R——风险管理 第15章 信息管理通用框架 第16章 BISL——企业信息服务库 第17章 ISPL——信息服务采购库 第18章 ITIL——信息技术基础设施库 第19章 eTOM——增强的电信运营框架 第20章 ASL——应用服务库 第21章 MSP——成功项目计划管理 第22章 PRINCE2——受控环境下项目管理 第23章 PMBoK——项目管理知识体系 第24章 ICB——IPMA专业资质标准

章节摘录

第1章 TQM——全面质量管理 1.1 起源/历史 1.1.1 质量管理的悠久历史 质量管理有着悠久的历史。

最早的质量控制的印记可以追溯到金字塔的建造。

荷兰历史上较近的一个质量控制和检查的例子是荷兰同业公会。

伦勃朗的名画“De Staalmeesters”（“Staalmeesters”在英语中的意思大致是“公会师傅”）实际上是几个质量检查员的肖像画，之所以把Staalmeesters叫做质量检查员，是因为他们会用一把铁钳把一小块铅固定在通过了检验的织物上。

1.1.2 检验 18世纪末19世纪初的工业发展使得工业品的数量不断增长，这催生了对质量控制的新方法和新技巧的需求。

诸如设计合理的导板、夹具和测量系统这样的工具保证了一定程度的标准化。

这种标准化主要是由19世纪初美国的军备产业所引发的。

质量检验员的职能此时已经出现。

这一专家角色强化了人们这样一个观念，即产品的检验由一个人完成更有效率。

今天，产品的评价不再用肉眼来完成，而要用到更为可靠的测量系统。

1.1.3 统计质量控制 在生产流程变得更为复杂、批量生产日益重要的时候，对统一性和标准化的需求也随之增加，这给了发展统计质量控制最初的推动力。

1924年，贝尔电话实验室研究了怎样制造产品可以用最少量的检验信息获得大量的质量信息。

这就是今天人们有关统计质量控制知识的基础，特别是在流程控制和取样方面更是如此。

用来控制产品质量的技巧基本上是静态的，主要围绕着追踪制造过程中的问题来进行。

20世纪50年代末出现了一个新发展：质量保证。

<<IT管理框架>>

媒体关注与评论

当代的IT经理面对着数量惊人的管理框架、方法和方法论，深感“只见树木，不见森林”的困惑。同时，很多的IT服务提供商相信，如果他们不能像其他人一样提供一个自己独有的框架，他们就不会受到重视，这使得IT经理们在框架丛林中辨别方向时更加困难。

这本ITSMF出版物使用一种中立而客观的方式，讲述了目前正在使用的最重要的框架，目的是让读者更好地了解每种工具的潜在价值。

每种框架都由相应领域的知名专家来阐述、用一种结构化的方式，对框架的特点做出重点介绍。每章部采用的统一结构更便于人们在各种工具之间做出比较：起源 / 历史、工具的使用范围、描述和核心示意图、方案 / 方法、同IT管理的关联、优势和劣势、相互参照 / 联系以及链接和参考文献。

这本ITSMF《IT管理框架》指南包括对下列框架的描述（按字母顺序排列）：AS 8015，ASL，BiSL，CMMI，COBIT，EFQM，eSCM，eTOM，信息管理通用框架（PrimaVera），IPMA能力基准，ISO / IEC 20000（先前的BS15000），ISO 27001（ISO 17799 / BS7799），ISO 9000（GB / T 19000），ISPL，IT平衡记分卡，ITIL，ITS-CMM，PMBok，PRINCE2、M_o_R，MSP，Six Sigma，TickIT，TQM。

不论是将本书用于对你以前从未见过的框架做初次了解，还是将其用做你已经了解的框架的核心信息的快查指南，《IT管理框架》都是一本可靠的参考指南。

在任何一种情况，本指南都会为当代的IT经理充当一个宝贵的信息来源。

我们希望本书将帮助你满足现代IT服务管理的高要求。

ITSMF荷兰分会 主编 Jan van Bon

<<IT管理框架>>

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>