

<<IT服务管理>>

图书基本信息

书名：<<IT服务管理>>

13位ISBN编号：9787115297600

10位ISBN编号：7115297606

出版时间：2013-4

出版时间：赵晨、干红华、蔡晓平、郑贤榕 人民邮电出版社 (2013-04出版)

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服务管理>>

内容概要

## &lt;&lt;IT服务管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 概述 1 1.1 IT服务管理的产生和发展 1 1.1.1 IT服务管理的产生背景 2 1.1.2 IT服务管理产生的必然性 5 1.1.3 IT服务管理的发展过程 6 1.2 IT服务管理的定义和范围 8 1.2.1 IT服务管理的定义 8 1.2.2 IT服务管理的核心思想 9 1.2.3 IT服务管理的基本原理 10 1.2.4 IT服务管理的范围 11 1.3 IT服务管理的价值 11 1.3.1 商业价值 12 1.3.2 财务价值 12 1.3.3 员工利益 12 1.3.4 创新价值 12 1.3.5 价值链再造 12 1.3.6 卡位价值链 13 1.4 IT服务管理与企业信息化 14 1.4.1 信息化面临的困境 14 1.4.2 IT服务管理的作用 15 1.5 IT服务管理的发展现状 16 1.5.1 IT服务管理的研究成果 16 1.5.2 国外现状 16 1.5.3 国内现状 17 讨论与习题 19 第2章 IT服务管理基础知识 20 2.1 服务管理概述 20 2.1.1 传统质量控制方法 21 2.1.2 什么是服务管理? 23 2.1.3 服务管理的特征 24 2.1.4 服务利润链的应用 24 2.1.5 服务三角形的应用 27 2.2 服务质量控制 28 2.2.1 服务质量的概述 28 2.2.2 服务质量的要素 29 2.2.3 服务质量的差距模型 30 2.2.4 服务质量的测定 32 2.3 流程和流程管理 33 2.3.1 流程概述 33 2.3.2 服务流程模型 35 2.3.3 流程的规模和范围 36 2.4 IT服务管理的最佳实践 37 2.4.1 最佳实践的概念 37 2.4.2 最佳实践的结晶: ITIL 37 2.5 IT服务管理工具 38 2.5.1 为什么需要服务管理工具? 38 2.5.2 服务管理工具不是万能的 39 2.5.3 IT服务管理工具的分类 40 2.5.4 IT服务管理工具软件 41 讨论与习题 42 第3章 ITIL理论基础 43 3.1 ITIL概述 43 3.2 ITILv2——以流程为中心 44 3.2.1 服务台 45 3.2.2 IT服务支持管理 49 3.2.3 IT服务交付管理 51 3.3 ITILv3——基于服务生命周期 53 3.3.1 ITILv3的体系结构 55 3.3.2 服务生命周期框架 56 3.4 ITILv2与v3的关系 58 讨论与习题 58 第4章 基于服务生命周期的IT服务管理 59 4.1 概述 59 4.2 IT服务战略 60 4.2.1 IT服务战略的意义 60 4.2.2 IT服务战略的形成过程 60 4.2.3 IT服务战略的要点 61 4.2.4 CIO的作用及其要求 62 4.3 IT服务设计 64 4.3.1 IT服务设计概述 64 4.3.2 IT服务设计过程 66 4.3.3 服务目录管理 67 4.3.4 服务级别管理 67 4.3.5 能力管理 69 4.3.6 可用性管理 69 4.3.7 IT服务连续性管理 71 4.3.8 信息安全管理 72 4.3.9 供应商管理 73 4.4 IT服务转换 73 4.4.1 规划与支持 74 4.4.2 变更管理 75 4.4.3 服务资产和配置管理 76 4.4.4 发布与部署管理 78 4.4.5 服务检查与测试 79 4.4.6 评价 80 4.4.7 知识管理 81 4.5 IT服务运营 81 4.5.1 事件管理 81 4.5.2 事故管理 82 4.5.3 请求实现 84 4.5.4 问题管理 85 4.5.5 访问管理 86 4.5.6 生命周期流程的其他运作活动 87 4.6 IT服务持续改进 89 4.6.1 七步法改进流程 91 4.6.2 服务报告 92 4.6.3 方法和技巧 92 讨论与习题 95 第5章 IT服务管理的标准 96 5.1 概述 96 5.2 ISO20000与ITIL比较 96 5.3 ITIL认证 99 5.3.1 ITIL认证体系运行机构 99 5.3.2 ITIL证书的类型 100 5.3.3 获取ITIL认证的条件 100 5.3.4 ITIL证书颁发的3个层次 100 5.3.5 如何参加ITIL认证考试 101 5.3.6 ITIL认证推荐教材 101 5.4 ISO20000认证 102 5.4.1 认证准备工作 102 5.4.2 认证方案制定 102 5.4.3 ISO20000认证实施效益 104 5.5 信息技术服务标准 105 5.5.1 ITSS简介 106 5.5.2 ITSS标准全景图 107 5.5.3 ITSS与相关标准对照 108 讨论与习题 111 第6章 IT服务管理的实施 112 6.1 现状分析 112 6.2 目标和原则 113 6.2.1 明确ITIL的目标 113 6.2.2 实施ITIL的原则 113 6.3 实施方法 114 6.3.1 问题分析 114 6.3.2 技术手段 115 6.3.3 ITIL的实践 116 6.4 实施架构 117 6.5 实施中遇到的困难 118 6.6 中小企业如何实施ITIL 119 6.6.1 确定目标 119 6.6.2 需求分析 119 6.6.3 设计阶段 120 6.6.4 实施阶段 122 6.6.5 评估效果 124 6.7 大型企业如何实施ITIL 124 6.7.1 企业现状评估 124 6.7.2 实施ITIL的战略定位 126 6.7.3 实施ITIL的组织结构变革 128 6.7.4 制定实施ITIL的总体规划 129 6.7.5 ITIL的实施方法 130 讨论与习题 131 第7章 IT服务水平管理 132 7.1 性能指标 132 7.1.1 业务级别管理性能指标 132 7.1.2 性能指标测定标准 133 7.2 服务水平管理流程 134 7.2.1 服务水平定义 134 7.2.2 创建并维护SLA 144 讨论与习题 149 第8章 配置管理数据库 150 8.1 设计原则 150 8.1.1 配置管理的颗粒度 150 8.1.2 CMDB的维护成本 151 8.2 CMDB的设计方案 152 8.2.1 配置管理规划 152 8.2.2 配置模型设计 154 8.3 CMDB的构建 157 8.3.1 CMDB表 157 8.3.2 CMDB数据 158 讨论与习题 165 第9章 IT运维服务管理 166 9.1 IT运维服务管理对象及分类 166 9.1.1 IT基础设施运维服务 167 9.1.2 应用系统运维服务 167 9.1.3 网络接入服务 167 9.1.4 内容信息服务 167 9.1.5 综合服务 167 9.2 IT运维服务管理的功能模块 168 9.2.1 资产管理 169 9.2.2 监控管理 170 9.2.3 应用管理 173 9.2.4 安全管理 173 9.2.5 流程管理 174 9.2.6 运维综合分析 178 讨论与习题 178 第10章 构件化IT服务管理平台 179 10.1 构件化IT服务管理平台的内容 179 10.1.1 共性服务构件库的研究 181 10.1.2 服务支持与服务交付管理 183 10.2 构件化IT服务管理平台的技术特点 185 10.2.1 服务构件的全生命周期管理技术 185 10.2.2 基于WebServices的构件库协同技术 186 10.2.3 基于语义的服务构件注册和发现技术 186 10.2.4 基于Web的一站式服务合成与组装技术 186 10.3 构件化IT服务管

<<IT服务管理>>

理平台的应用特点 186 10.3.1 构件化服务组合 186 10.3.2 标准化流程 187 讨论与习题 187 第11章 故障智能  
诊断和知识库管理 188 11.1 系统组成 188 11.2 设计方案 189 11.2.1 基础设施监控平台技术方案 189 11.2.2  
智能诊断平台技术方案 190 11.2.3 支持ITSS标准的技术方案 191 11.3 关键技术 191 11.3.1 多源异构环境下  
信息采集技术 192 11.3.2 分布式多节点探测技术 193 11.3.3 基于模糊逻辑与动态基线的智能诊断技术 194  
11.3.4 基于归纳学习的规则自学习技术 196 11.3.5 可定制的智能调度管理引擎 198 讨论与习题 199 附录  
200 IT服务管理网上资源导航 200 ITSM中英文对照 201 参考文献 202

## 章节摘录

版权页：插图：2.ITILV3的补充组件 ITILv3新的特色是补充组件，该部分的核心是指导在不同市场、技术或规范环境中的应用。

“补充组件”包括不同情况、行业和环境的具体内容和目标。

补充组件每年或每季度将不定期地根据需求进行变更。

最新的实例是“ITIL在小型IT组织的应用”，在ITIL v3中也有所体现。

其他关键补充组件是关于对不同规模企业或行业实施指导方面的。

补充组件包含针对不同市场的指导。

可在不同的基础上选择有针对性指导，例如，COBIT、六西格玛、业务模型、萨班斯法案等。

补充组件中的指导可以帮助用户定制ITIL以使其满足需要，并且也为如何将ITIL与其他最佳实践和标准相结合提供指导。

例如，ITGI（IT Governance Institute）和OGC联合发布了一个关于应结合应用COBIT和ITIL的白皮书，ITGI和OGC还表明计划持续促进他们的实践与其他实践的结合，同COBIT及其他的标准和最佳实践结合得更加紧密，这将更易于ITIL的实施，而且可以带来更加成功的结果。

补充组件是关于不同规模企业或行业实施指导方面的，包含针对不同市场的指导。

企业基于不同的基础选择有针对性的指导。

例如，COBIT、六西格玛、萨班斯法案等。

补充组件中的指导可以帮助用户进行客户化定制ITIL，使其满足用户的特定需求，并且也为如何将ITIL与其他最佳实践和标准相结合提供指导。

如果ITIL v3能同COBIT及其他的标准和最佳实践结合得更加紧密，这将更易于ITIL的实施，且可以带来更加成功的结果。

3.ITILv3的网络组件 “网络组件”提供共同所需的动态资源和典型材料，例如，流程图、定义、模板、业务案例和实例学习。

网络组件是动态的在线资源，可根据所需经常进行变更，类似于一个公司的网站。

该组件的内容是基于网络为现有的和热衷于ITIL的用户提供支持。

网络组件提供共同所需的动态资源和典型资料，例如，流程图、定义、模板、业务案例和实例学习；也包含了一些ITIL表单，ITIL中的变更顾问委员会会议日程安排等模板。

3.3.2服务生命周期框架 ITIL v3的核心架构是基于服务生命周期的，服务生命周期框架如图3.7所示。

《服务战略》是生命周期运转的轴心；《服务设计》、《服务转换》和《服务运营》是实施阶段；《持续服务改进》则在于对服务的定位和基于战略目标对有关的进程和项目的优化改进。

<<IT服务管理>>

编辑推荐

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>