

<<IT服务管理及CMMI-SVC实施>>

图书基本信息

书名：<<IT服务管理及CMMI-SVC实施>>

13位ISBN编号：9787121174346

10位ISBN编号：7121174340

出版时间：2012-8

出版时间：电子工业出版社

作者：李华北，刘颖 编著

页数：449

字数：772000

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服务管理及CMMI-SVC实施>>

内容概要

本书通过大量技术细节和典型案例，系统地阐述了IT服务企业如何应用CMMI-SVC模型，实施、评估IT服务管理过程，达到CMMI-SVC相应等级，为希望实施IT服务过程改进，特别是通过CMMI-SVC模型提升IT服务管理的企业提供指导。

本书语言通俗易懂、版式清晰、脉络清晰，同时还提供了部分相关案例和模板供企业参考，有非常强的实用性。

书籍目录

第1章 现代服务业的发展

1.1 国内外现代服务业发展概况

1.1.1 现代服务业概述

1.1.2 国外现代服务业现状

1.1.3 中国现代服务业现状

1.2 发展现代服务业的重要意义和对策

1.2.1 发展现代服务业的意义

1.2.2 现代服务业的发展对策

1.2.3 苹果的启示

1.3 现代服务业的基本概念、内涵及分类

1.3.1 服务的基本概念和原理

1.3.2 服务的分类

1.3.3 现代服务业的特征及定义

1.3.4 现代服务业的分类

1.4 现代服务管理模式、理论

1.4.1 人力资源管理

1.4.2 系统工程管理

1.4.3 现代企业管理

1.4.4 项目管理

1.4.5 过程管理

1.5 IT服务在现代服务业中的地位和作用

1.5.1 现代服务业对IT技术的依赖

1.5.2 信息技术的促进机制

1.5.3 信息技术的作用模式

1.5.4 云计算及物联网

第2章 IT服务管理

2.1 IT服务的发展和现状

2.1.1 IT服务概述

2.1.2 IT服务发展状况

2.2 IT服务的特点

2.2.1 IT服务的相关定义

2.2.2 IT服务的特点

2.2.3 IT服务面临的挑战

2.3 IT服务管理原理、模式和方法

2.3.1 IT服务管理基本原理

2.3.2 IT服务管理的常用模式和方法

2.4 ITIL管理模式

2.4.1 战略管理

2.4.2 服务设计

2.4.3 服务转换与服务运营

2.4.4 持续服务改进

2.5 ISO/IEC 20000标准

2.5.1 标准体系结构及组成

2.5.2 服务交付过程

2.5.3 关系过程

<<IT服务管理及CMMI-SVC实施>>

- 2.5.4 解决过程
- 2.5.5 控制过程
- 2.5.6 发布过程
- 2.6 CMMI-SVC模型及与ITIL、ISO/IEC 20000的比较
- 2.6.1 CMMI-SVC结构和组成
- 2.6.2 CMMI-SVC与其他模型之间的关系
- 第3章 CMMI-SVC模型应用
- 3.1 过程改进基本原理及方法
- 3.1.1 过程的概念和特点
- 3.1.2 过程管理及过程定义
- 3.1.3 过程管理的意义
- 3.2 定义IT服务生命周期过程
- 3.2.1 IT服务过程管理、改进生命周期模型
- 3.2.2 IT服务管理生命周期模型
- 3.2.3 IT服务产品工程生命周期模型
- 3.3 CMMI-SVC模型结构和部件
- 3.3.1 CMMI模型的发展
- 3.3.2 CMMI模型部件和结构
- 3.3.3 CMMI-SVC模型生命周期应用
- 3.4 CMMI-SVC模型实施阶段
- 3.4.1 实施阶段
- 3.4.2 准备阶段
- 3.4.3 初始改进阶段
- 3.4.4 制度化阶段
- 3.4.5 评估阶段
- 第4章 主要过程域应用及相互关系
- 4.1 概述
- 4.1.1 重要概念
- 4.1.2 过程域应用
- 4.2 能力与可用性管理 (CAM)
- 4.2.1 应用概述
- 4.2.2 特定目标与特定实践
- 4.3 事件解决与预防 (IRP)
- 4.3.1 应用概述
- 4.3.2 特定目标与特定实践
- 4.4 服务连续性 (SCON)
- 4.4.1 应用概述
- 4.4.2 特定目标与特定实践
- 4.5 服务交付 (SD)
- 4.5.1 应用概述
- 4.5.2 特定目标与特定实践
- 4.6 服务系统开发 (SSD)
- 4.6.1 应用概述
- 4.6.2 特定目标与特定实践
- 4.7 服务系统转移 (SST)
- 4.7.1 应用概述
- 4.7.2 特定目标与特定实践

<<IT服务管理及CMMI-SVC实施>>

4.8 战略服务管理 (STSM)

4.8.1 应用概述

4.8.2 特定目标与特定实践

4.9 各过程之间的接口和关系

4.9.1 服务建立和交付过程之间的关系

4.9.2 服务管理过程域之间的关系

第5章 实施准备及体系建立

5.1 差距分析及诊断

5.1.1 差距分析的目的和方法

5.1.2 差距分析的主要活动

5.1.3 文件评审

5.1.4 识别组织的强项和弱项

5.1.5 制定过程改进计划

5.2 实施准备

5.2.1 思想准备

5.2.2 组织准备

5.2.3 资源投入

5.3 体系建立

5.3.1 文件体系结构

5.3.2 组织过程改进的方针

5.3.3 程序、指南及作业指导书

5.3.4 应用模板

第6章 制度化

6.1 制度化的概念和意义

6.1.1 什么是制度化

6.1.2 制度化的标志

6.2 公共目标和公共实践

6.2.1 GG1实现特定目标

6.2.2 GG2制度化为已管理级

6.2.3 GG3制度化已定义过程

6.2.4 支持公共实践的过程域

6.3 制度化方法

6.3.1 建立合适的组织结构

6.3.2 制度化方法和步骤

6.3.3 制度化周期及时间

6.3.4 加强制度化，形成企业文化

第7章 最终评估

7.1 SCAMPI评估方法

7.1.1 SCAMPI评估方法简介

7.1.2 SCAMPI评估方法分级及相应要求

7.1.3 SCAMPI评估的基本概念

7.1.4 评估剪裁

7.2 评估准备和计划

7.2.1 分析需求

7.2.2 制定评估计划

7.2.3 选择和准备评估组

7.2.4 获得并整理初步客观证据

<<IT服务管理及CMMI-SVC实施>>

7.2.5 为进行评估做准备

7.3 评估实施

7.3.1 准备参加者

7.3.2 检查客观证据

7.3.3 文档化客观证据

7.3.4 验证客观证据

7.3.5 确认初步发现

7.3.6 生成评估结果

7.4 报告结果

7.4.1 提交评估结果

7.4.2 打包和归档评估资产

7.5 最终评估

7.5.1 最终评估策划

7.5.2 最终评估实施

7.5.3 报告结果

第8章 高成熟度实施

8.1 高成熟度的基本概念

8.1.1 过程系统

8.1.2 度量系统

8.2 组织过程性能

8.3 定量工作管理

8.3.1 SG 1 准备定量管理

8.3.2 SG 2 定量管理工作

8.4 组织性能管理

8.4.1 SG 1 管理商业绩效

8.4.2 SG 2 选择改进措施

8.4.3 SG 3 部署改进措施

8.5 原因分析和决定

8.5.1 SG 1 确定选择结果的原因

8.5.2 SG 2 处理选择结果的原因

参考文献

<<IT服务管理及CMMI-SVC实施>>

章节摘录

加强虚拟现实技术的集成应用，促进虚拟会展、在线体验等新业态发展。
加强文化信息资源互联互通，推动文化产业与旅游业等业态的深度融合。
构建新型演艺文化传播服务平台，提升文化演出院线、票务网络、文化场馆、文化设施等文化流通环节的效率。

加强数字内容版权保护、内容集成、存储、分发及传输等技术攻关，创新基于版权的数字内容服务模式，促进数字内容服务新业态的形成和发展。

完善文化产品产权评估、定价标准体系，构建基于网络的文化艺术品及版权交易、文化科技信息交流服务平台，促进文化产品市场的健康发展。

专项开展文化资源数字化技术研发及应用示范、文化旅游服务平台建设与应用示范、演艺文化传播服务平台建设与应用示范、文化艺术品交易服务平台建设与应用示范、数字内容服务平台建设与应用示范、数字版权交易服务平台建设与应用示范。

2) 加强融合网络技术攻关，发展新兴消费服务业 加强新兴生活消费服务模式与发展路径研究。

突破服务集成接入与应用托管、资源聚合管理、业务监管、结算与信用评估等数字生活平台关键技术。
制定服务资源互联交换、服务质量评价等重要技术和服务标准，形成现代数字生活消费服务平台集成应用解决方案。

重点围绕数字社区（家庭）服务、移动生活服务、数字学习、数字娱乐、数字休闲旅游服务、虚拟社会互动服务、空间位置综合信息服务等数字生活服务领域，构建一批数字生活服务运营平台，开展应用聚合开放服务平台运营示范。

打造现代数字生活运营服务品牌，引领新兴数字生活消费服务产业快速发展、做大做强。

专项开展数字生活服务共性技术支撑及聚合服务平台与示范，移动生活服务云聚合平台与示范，数字生活信息精准搜索聚合服务平台与示范，社区生活圈互动服务平台与示范，协同式多语言云翻译专业服务平台与示范，数字化学习资源服务托管平台与示范，数字生活创新技术与服务试点城市典型应用与集成示范等。

3) 创新公共服务模式，培育社会化公共服务业 加强农村与城市社区协同医疗服务，完善城乡医疗卫生服务体系。

创新第三方医疗与健康服务模式，形成合理分工的服务网络格局。

突破以人为中心的智能感知、普适服务等关键技术，完善电子健康档案，形成个人、医院及相关部门一体化的医疗健康保健系统。

构建老年人和慢性病医疗健康服务平台与技术支撑体系，促进老龄服务产业发展。

加强知识获取、知识交易与支付、数字化智能教室、移动学习、沉浸学习等关键技术研发，建立开放式知识服务公共体系，实现从课程与学分交易到知识交易的升级。

建立开放式教育知识服务评价体系，确保教学服务质量。

构建开放教育云服务平台，支撑国家汉语言文化传播，促进大学、中小学师资培训的发展。

大力培育龙头企业，提升我国教育公共服务的规模水平。

突破海量资源存储和网络信任服务支撑技术，创新就业服务、社会保险服务、养老服务和残疾人服务模式，构建一体化就业与社会保障服务平台，开展就业、社会保险、养老和残疾人服务示范，培育第三方服务企业，提升社保公共服务水平。

.....

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>