

<<惠普之道>>

图书基本信息

书名：<<惠普之道>>

13位ISBN编号：9787302119357

10位ISBN编号：730211935X

出版时间：2005-11

出版时间：清华大学出版社

作者：中国惠普有限公司

页数：210

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>

## <<惠普之道>>

### 内容概要

《惠普之道：IT服务管理篇》详细介绍了惠普公司的IT服务管理先进理念及应用案例，解决了用户的急需。

适合IT高级管理者和准备向管理阶层迈进的IT人士、注册会计师、管理咨询顾问、准备通过ITSL或相关信息化认证考试的人员参考。

## 书籍目录

第1章 IT服务管理基本概念1.1引言1.2IT管理最佳实践经验库—TIL的提出1.2.1ITIL的发展1.2.2ITIL的主要内容1.2.3ITIL为企业带来的收益1.3中国企业IT管理能力成熟度分析——TIL的应用第2章 HP ITSM模型的提出2.1惠普ITsM模型的主要内容2.1.1服务交付保障流程组2.1.2业务与IT整合流程组2.1.3服务规划和管理流程组2.1.4“服务开发与应用”流程组2.1.5“日常运营维护”流程组2.2惠普ITSM模型的用途2.3惠普ITSM模型的特点第3章 HP ITSM服务3.1ITSM咨询服务3.1.1HP EMCc方案架构3.1.2HP EMcc实施步骤3.1.3HP EMcc方案特点3.1.4HP EMcc为客户带来的价值3.2HP ITSM培训3.2.1 惠普IT管理学院3.2.2惠普ITsM培训课稗体系3.3HP OVSD产品3.3.1OVSD产品的特点3.3.2OVSD产品的结构与功能第4章 ITSM实践案例4.1ITSM在HP内部的应用4.1.1ITSM在HP IT服务体系建设过程中的重要作用4.1.2ITSM在HP IT服务体系建设过程中的关键应用列举4.2 HP如何利用ITsM帮助客户提高自身IT工作效率4.2.1案例一：汽车制造业——上海大众IT服务管理项目4.2.2案例二：金融行业——中国建设银行山西分行IT服务管理项目4.2.3案例三：交通运输行业——中远网络运维服务管理体系建立第5章 ITSM项目成功实施的关键要素5.1 明确客户IT服务管理的愿景和分步走策略5.1.1“共享服务中心”愿景的建立5.1.2“共享服务中心”建立的主要工作目标5.1.3“共享服务中心”分步走策略的制定5.2重视ITsM，进行变革管理5.2.1 ITSM变革管理的主要工作5.2.2 ITSM变革管理的步骤5.3建立持续性流程改善体系5.3.1持续性流程改进的范围5.3.2持续性流程改进的方向5.3.3持续性流程改进的基准——BS 150005.3.4持续性流程改进的组织保障5.3.5持续性流程改进的过程附录A ITSM相关网络资源A.1信息资讯A.2相关出版物附录B 惠普ITSM培训B.1HP ITSM培训课程B.2HP ITIL国际认证考前辅导培训附录C HP EMCC解决方案介绍C.1 HP IT监控管理平台C.2 HP IT服务管理平台附录D BS 15000介绍D.1 BS 15000产生背景D.2 BS 15000认证对企业带来的收益D.3 BS 15000标准内容简介D.4 BS 15000服务管理过程D.5 BS 15000认证的相关信息

### 编辑推荐

IT服务管理(ITSM)的成功三要素包括先进的管理工具、科学合理的流程和专业的人员。而先进的管理工具能否为广大用户所掌握，关键在于厂商能否结合用户的行业应用特点，把管理工具变为适用的解决方案。

通过《惠普之道：IT服务管理篇》你可以详细了解！

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>