

<<IT服务管理指标>>

图书基本信息

书名：<<IT服务管理指标>>

13位ISBN编号：9787302160472

10位ISBN编号：7302160473

出版时间：2008-1

出版时间：清华大学出版社

作者：Peter Brooks

页数：229

译者：丰祖军

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服务管理指标>>

内容概要

对IT服务管理的实施效果进行组织和测评的能力是任何成功的IT服务管理实施项目的一个关键组成部分。

流程所交付的服务水平是否达到要求？

如果没有达到，流程的哪个部位存在偏差？

偏差的幅度是多大？

也许同样重要的是，所提交的各种报表对于阅读者来说是否传递了真正有意义的信息？

对于指标，诸多IT服务管理方面的书籍只给出了粗略的建议；本书则在实际应用的层面详细地讲述指标，以及怎样在组织中最好地使用指标。

每一个指标如何使用。

本书都提供了解释与模板，因而它对于将要实施IT服务管理指标的经理人和咨询顾问是一个非常实用的指南。

对于ITIL、CobiT和ISO 20000的服务管理原则。

本书是一个有益的补充。

书中包含大量的指标范例，涵盖所有的IT服务管理流程，包括持续服务改进方案在内。

一些通用原则，如SMART和KISS也包括在本书的内容之中。

所有的指标都直接对应于流程目标，使得它们成为“有意义的指标”，而不仅仅是“可测试的指标”

。读者因而得以避免面对堆积如山却没有真实价值的各种管理报表，创建一个以服务为焦点的管理体系

。

<<IT服务管理指标>>

书籍目录

第1章 指标是什么1.1 目标1.2 业务与IT的协调1.2.1 指标作为管理信息1.2.2 指标之于管理控制1.2.3 指标整合与报表1.2.4 指标与利益相关者协调一致1.3 为什么指标不是SLA1.4 指标与KPI1.5 指标与标杆管理第2章 为什么需要指标2.1 作为仪表指标2.2 作为控制指标2.3 指标与创新2.4 成本2.5 收益第3章 何处使用指标3.1 部门3.2 流程第4章 谁应当使用指标4.1 管理层4.2 流程管理经理4.3 员工第5章 如何使用指标5.1 测量频度5.2 测量对象5.3 流程控制5.4 流程导向5.5 会计计量第6章 指标设计6.1 基本概念6.2 设计原则6.2.1 SMART6.2.2 KISS6.2.3 GQM方法6.2.4 MAPE6.2.5 客户关系图6.3 设计要求6.4 单个指标的设计6.5 整合性指标组合的设计6.6 坏指标和好指标6.6.1 如何纠正6.6.2 迷途知返6.6.3 好指标在哪里第7章 实际指标生成7.1 选择指标的理由：以配置管理为例7.1.1 客户满意度7.1.2 闲置软件许可数量7.1.3 CMDB数据错误引起的变更请求失败7.1.4 未授权配置数量7.1.5 配置项文档错误导致变更失败所引起的事故数量7.1.6 CMDB错误引起的违反SLA次数7.1.7 无相应配置项更新的变更请求数量7.1.8 不精确的配置项的百分比7.2 指标测度的数据模型7.3 优先级与指标分值第8章 IT服务管理的具体指标第9章 指标的整合第10章 指标的实施第11章 指标的持续改进附录A 事故管理指标附录B 服务台指标附录C 配置管理指标附录D 变更管理指标附录E 发布管理指标附录F 运营管理指标/ICT基础设施管理指标附录G 服务水平管理指标附录H 问题管理指标附录I IT服务的财务管理指标附录J 能力管理指标附录K IT服务持续性管理指标附录L 可用性管理指标附录M 安全管理指标附录N 业务图景指标附录O 持续服务改进方案(SIP)指标附录P 风险管理指标附录Q 文档管理指标附录R 能力、认知和培训(CAT)指标附录S 方案与项目管理指标

<<IT服务管理指标>>

编辑推荐

一个跨越国界的、具有多个行业的IT服务管理实施经验的评审专家团队使得本书真正达到了“最佳实践”的高度。

他们认为本书帮助大、可读性强，对于他们自己的日常工作实践也有极大用处：“在我需要关于指标的信息的时候。

我将很乐意使用本书作为一个丰富而可靠的源泉，其中的范例真是完备而成熟。

” “毫无疑问。

我将把它添加到我的培训课程的参考书当中。

” “根据我最近的经验。

我感到市场上正在寻觅这样一本书，以便着手对IT的表现进行测度。

” “这本书不仅对它所讨论的主题意义重大，对于整个IT服务管理环境也是如此。

” ——Peter Brooks

<<IT服务管理指标>>

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>