

<<IT服务管理国际标准体系>>

图书基本信息

书名：<<IT服务管理国际标准体系>>

13位ISBN编号：9787302213208

10位ISBN编号：7302213208

出版时间：2009-11

出版时间：波恩(Jan van Bon)、孙振鹏、钱峰 清华大学出版社 (2009-11出版)

作者：钱峰 译  
(荷兰)波恩 编

页数：240

译者：钱峰

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服务管理国际标准体系>>

### 前言

ITIL概念的早期开发由英国政府商务部（Office of Government Commerce, OGC）负责策略和标准采集的约翰·斯图尔特先生与已故的皮特·斯金瑞先生共同负责。

早期负责ITIL开发的约翰目前在英国商务部再次全权负责ITIL（信息技术基础架构库）。

以下为约翰·斯图尔特先生为本书所做的序言。

“ITIL的开发背景揭示了企业越来越依赖于IT，用以满足企业目标和业务需求。

业务对IT的依赖性与日俱增，增强了业务对高质量IT服务的需求。

高质量意味着IT服务需要不断满足业务需求和用户要求。

本书是IT服务管理系列最佳实践之一，旨在促进IT服务质量的不断提升。

”因此，从ITIL，第一版书籍（即英国政府20世纪80年代推出的第一批ITIL出版物）的前言中提取出本书的摘要具有一定的借鉴意义。

社会上和互联网上关于ITIL“如何开始”以及“为什么开始”有不同的传闻——其中很多带有离奇、美好或虚幻的想象。

但实际情况是，启动ITIL项目的原由是因为我们当时意识到英国政府越来越依赖IT，但IT服务管理水平是粗放的，没有规范的标准和做法。

当我们的委员会同意资助这个项目的初期开发工作时，我们便到处寻找好的实践案例，并与利益相关方一起工作共同完成了ITIL这一最佳实践。

## <<IT服务管理国际标准体系>>

### 内容概要

IS/IEC 20000是IT服务管理在全球范围内的质量标准。

伴随IT服务管理国际标准ISO/IEC 20000的发布，越来越多的企业和个人已经把目光锁定在该国际标准资格认证体系上。

本书是：  
通往成功的IT管理者道路上不可或缺的读物  
IT服务管理国际标准ISO/AEC 20000  
基础认证考试的必备教材  
企业获得ISO/IEC 20000认证的权威指南  
全球著名IT服务管理书库（ITSM Library）权威畅销书  
本书详尽介绍了IT服务管理国际标准ISO/IEC 20000，解释了IT服务管理中的基本流程和职能。

本书所阐述的IT服务管理国际标准是高居于行业中众多最佳实践框架和国际标准（如ITIL、Six Sigma、ISO 9000以及CMMI）之上的国际权威标准体系。

作为IT服务管理国际标准的全球性权威指南，本书包含下列内容：  
IT服务质量管理原则  
理解ISO/IEC 20000在IT服务中的地位  
ISO/IEC 20000规范和实践准则  
IT服务管理国际标准ISO/IEC 20000基础认证考试的官方考试样题及解析

<<IT服务管理国际标准体系>>

作者简介

作者：(荷兰)波恩(Jan van Bon) 译者：钱峰 合著者：孙振鹏

## &lt;&lt;IT服务管理国际标准体系&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 导言第2章 服务质量管理的原则2.1 认识质量2.1.1 全面质量管理2.1.2 质量在IT服务管理中发挥越来越大的作用2.1.3 质量管理原则(组件)2.1.4 质量管理体系2.2 理解服务2.2.1 什么是IT服务2.2.2 IT服务的各种组件2.2.3 IT服务和质量之间的关系2.3 理解IT服务管理2.3.1 IT服务管理的概念2.3.2 IT服务管理的收益与风险2.3.3 IT服务管理中使用的工具2.4 理解流程2.4.1 基于流程的方法的好处及特点2.4.2 流程的度量和控制2.4.3 流程管理所需要的角色2.5 理解持续改进2.5.1 成熟度模型2.5.2 能力计估及其与成熟度模型的关系第3章 理解ISO20000在IT服务管理中的地位3.1 掌握标准与框架的概况3.2 理解认证实践的相关概念3.2.1 企业认证3.2.2 个人认证3.3 理解ISO / IEC20000的概念3.3.1 ITO20000的历史和所有者3.3.2 ISO20000的目的和好处3.3.3 ISO20000-1和ISO20000-2的差异3.3.4 流程分组3.3.5 文件、流程、程序和所需的记录3.3.6 标准各个部分的目标3.3.7 ISO20000在IT服务生命周期内的使用3.3.8 与ISO20000有关的术语和定义第4章 IT服务管理的规范和操作守则4.1.1 管理体制的要求(3)4.1.2 文件要求(3.2)4.1.3 能力、认知和培训(3.3)4.1.4 规划并实施服务管理(4)4.1.5 规划服务管理(计划)(4.1)4.1.6 实施服务管理和提供服务(执行)(4.2)4.1.7 监控、衡量和评审(检查)(4.3)4.1.8 持续改进(行动)(4.4)4.2 IT服务的控制4.2.1 规划和实施新的或变更的服务(5)4.2.2 控制流程：配置管理(9.1)4.2.3 控制流程：变更管理(9.2)4.2.4 发布管理流程(10.1)4.3 IT和业务的目标整合4.3.1 服务交付流程：服务级别管理(6.1)4.3.2 服务交付流程：服务报告(6.2)4.3.3 服务交付流程：IT服务的预算编制和记录核对(6.4)4.3.4 关系流程：概述(7.1)4.3.5 关系流程：业务关系管理(7.2)4.3.6 关系流程：供应商管理(7.3)4.4 IT服务的交付4.4.1 服务持续性和可用性管理(6.3)4.4.2 服务交付流程：能力管理(6.5)4.4.3 服务交付流程：信息安全管理(6.6)4.5 IT服务的支持4.5.1 解决流程：突发事件管理(8.2)4.5.2 解决流程：问题管理(8.3)第5章 ITSM国际标准-ISO / IEC20000基础认证考试5.1 前提条件5.2 考试形式5.3 异议5.4 ITSM国际标准-ISO / IEC20000基础认证考试的准备5.4.1 考试前的准备5.4.2 考试当天的准备5.4.3 考试中的提示和技巧5.5 考试样题与解析5.6 ITSM国际标准-ISO / IEC20000个人资格双认证证书样本缩略语资料来源

## <<IT服务管理国际标准体系>>

### 章节摘录

插图：第5章 ITSM国际标准 - ISO/IEC 20000基础认证考试5.2 考试形式考试采取闭卷形式，试卷内容由40个选择题构成，考试时间是一个小时。

每个题目，都给出了四个选项，考生从中选择唯一的正确答案，并在每个正确的答案上做一个标记。每份考卷的问题都是从一个定期更新的试题库中选取。

问题和问题考卷可使用一次以上，因此考试机构、考生或监考人员不得保留考试卷的副本。

为了帮助考生适当地准备考试，向所有经授权的课程培训机构都提供了考试样卷和评分卡。

对于采用计算机或网络的考生而言，考试成绩将在考试完毕后立刻出现并告知考试结果。

而对于纸笔考试而言，考卷将由监考人员收回并由EXIN全球分支机构的相关人员进行批改打分。

中国的考生可以通过EXIN授权考试中心、合作伙伴或直接通过邮件info@exin-exams.com.cn联系EXIN中国办公室来订购考试。

考生必须得到26分或更高才能通过考试。

如果考试没有通过，考生可以再次参加考试。

EXIN不限制考生参加考试的次数。

部分考生将在完成授权培训课程后就直接参加考试。

授权培训机构可能与授权的考试中心合作，从而在他们的培训场地中提供考试。

授权考试中心有责任维护考试过程的完整性，并将完整的考卷归还给EXIN当地分支或代表机构。

考试机构和当地分支机构还将提供一个公共的考试时间表，其中包含了考生何时可以注册，然后参加考试。

有关在考试机构或考试代理国家之外举行考试的任何特殊条件，如延长交付时间，都将由该考试机构公布。

## <<IT服务管理国际标准体系>>

### 编辑推荐

《IT服务管理国际标准体系:ISO/IEC 20000》：IS/IEC 20000是IT服务管理在全球范围内的质量标准。伴随IT服务管理国际标准ISO/IEC 20000的发布，越来越多的企业和个人已经把目光锁定在该国际标准资格认证体系上。

《IT服务管理国际标准体系:ISO/IEC 20000》是：通往成功的IT管理者道路上不可或缺的读物IT服务管理国际标准ISO/IEC 20000基础认证考试的必备教材企业获得ISO/IEC 20000认证的权威指南全球著名IT服务管理书库（ITSM Library）权威畅销书《IT服务管理国际标准体系:ISO/IEC 20000》详尽介绍了IT服务管理国际标准ISO/IEC 20000，解释了IT服务管理中的基本流程和职能。

《IT服务管理国际标准体系:ISO/IEC 20000》所阐述的IT服务管理国际标准是高居于行业中众多最佳实践框架和国际标准（如ITIL、Six Sigma、ISO 9000以及CMMI）之上的国际权威标准体系。

作为IT服务管理国际标准的全球性权威指南，《IT服务管理国际标准体系:ISO/IEC 20000》包含以下内容：IT服务质量管理原则理解ISO/IEC 20000在IT服务中的地位ISO/IEC 20000规范和实践准则IT服务管理国际标准ISO/IEC 20000基础认证考试的官方考试样题及解析

<<IT服务管理国际标准体系>>

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>