

<<ISO 20000认证与实践>>

图书基本信息

书名：<<ISO 20000认证与实践>>

13位ISBN编号：9787302216346

10位ISBN编号：7302216347

出版时间：2010-1

出版时间：清华大学

作者：侯维栋

页数：315

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>

前言

信息技术及其应用的飞速发展已将技术革命演变为产业革命和社会革命，由此带来的变革以及由这种变革造成的影响，已经超过以蒸汽机、电气化为代表的工业革命。

信息产业已经成为规模最大、渗透性最强的支柱产业和战略产业。

从冲绳宪章到罗马宣言，走向信息社会成为世界各国的共识。

信息网络正成为最重要的基础设施，与信息技术、信息资源相结合，构成了最活跃的生产力。

以信息技术创新能力、信息技术应用和信息资源开发利用广度和深度为标志的信息化能力，成为国家竞争力的主要标志。

电子政务、电子商务、电子社区、远程教育和医疗已广泛实践。

许多国家制定了应对这一历史变革的国家战略。

党中央、国务院对信息化发展做出了一系列重大战略决策和部署。

《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十个五年计划的建议》中指出：信息化是当今世界经济和社会发展的趋势，也是我国产业优化升级和实现工业化、现代化的关键环节，明确要求在“十五”计划中把推进国民经济和社会信息化放在优先位置，并于2001年成立了由国务院总理任组长，中央、国务院和军队主要领导任副组长的国家信息化领导小组，同时成立了国务院信息化工作办公室作为其办事机构，以加强对推进信息化的领导和协调。

随即，党的十六大报告提出，要以信息化带动工业化，以工业化促进信息化，走新型工业化道路。

国家信息化领导小组随即对一系列信息化发展的重大任务做出了决策和部署，于2005年11月审议通过了《2006-2020年国家信息化发展战略》。

党的十七大报告更进一步提出要全面认识工业化、信息化、城镇化、市场化、国际化深入发展的新形势和新任务，要大力促进工业化和信息化融合。

<<ISO 20000认证与实践>>

内容概要

ISO/IEC 20000:2005作为从ITIL演变而来的国际标准，是当前国际IT服务管理最佳实践经验的重要成果。

该标准对于企业或组织的IT服务管理有重要的指导作用，可以帮助企业或组织以最快的速度接近或达到国际先进管理水平。

在ISO/IEC 20000:2005正式推出的短短几年时间里，已经被来自全世界各地的企业和组织接受和认可，通过这一认证成为越来越多的企业和组织证明自己IT服务管理水平的重要标志。

本书系统、全面地介绍了ISO/IEC 20000:2005标准的基础知识和认证过程，主要内容包括ISO20000标准的背景、体系、与其它管理体系的关系、认证准备、差距分析、流程实施与改进、认证审核。

本书用大量篇幅对ISO20000体系每一流程展开讨论，逐一介绍了通过认证的要点和方法论，将笔者在该领域多年的实践心得总结提炼，帮助读者将国际标准与国内实情相结合，是一本从理论到实践都有重要参考意义的图书。

本书内容丰富、实用，适合从事IT服务管理、IT服务管理咨询人员学习、参考使用，尤其是对计划通过ISO20000认证的单位和个人有重要借鉴作用。

作者简介

侯维栋，经济学博士，交通银行首席信息官，全国金融标准化管理委员会委员，人民银行电子化评审委员会委员，中国银联专家委员会主任。

中国计算机协会金融信息分会副理事长，国务院政府特殊津贴获得者。

曾经主持制定交通银行信息化发展规划。

研究制定现代商业银行IT体系架构。

交通银行信息化发展规划有效地促进了交通银行作为第一家国有商业银行在海外的成功上市。

<<ISO 20000认证与实践>>

书籍目录

第一部 ISO 20000介绍 第1章 ISO 20000背景 1.1 ISO 20000起源 1.2 ISO 20000的意义 第2章 ISO 20000体系 2.1 ISO 20000基本框架 2.2 ISO 20000的流程概述 2.3 ISO 20000流程的相互关系 2.4 PDCA方法论 2.5 指标体系 第3章 其他管理体系和管理工具 3.1 ISO 20000与其他IT管理体系 3.2 ISO 20000与其他管理体系第二部分 ISO 20000认证 第4章 认证准备 4.1 前期准备 4.2 认证启动 第5章 差距分析 5.1 差距分析概述 5.2 差距分析过程 5.3 差距分析结果 第6章 流程实施与改进 6.1 流程实施和改进总体过程 6.2 流程体系实施 6.3 文档体系建制 第7章 认证审核 7.1 审核基本概念 7.2 内部审核 7.3 外部审核 7.4 审核后的工作第三部分 ISO 20000实践 第8章 IT服务体系管理 8.1 管理职责 8.2 能力、意识和培训 8.3 文档管理 第9章 规划和实施服务管理 9.1 服务管理规划 9.2 服务管理监控和回顾 9.3 服务管理中的PDCA实施指导 第10章 规划和实施新 / 变更服务 10.1 流程概述 10.2 流程目标 10.3 与其他流程的关系 10.4 活动和过程 10.5 流程控制 10.6 流程KPI 10.7 改进方向 10.8 实施难点和解决办法 第11章 服务交付过程 第12章 解决过程 第13章 关系过程 第14章 控制与发布过程

章节摘录

插图：1.1 ISO 20000起源21世纪是全球信息化的时代，信息技术（information technology）的发展日新月异，已经或正在渗透到人类生活的各个领域，教育、医疗、金融、商务、交通、通信等等。可以毫不夸张地说，信息技术正在以前所未有的方式改变着人类的生活，所有的事物都变得更加快捷，人类对信息系统的依赖性日益提高，信息系统的稳定和可靠运行将成为人类生活的一个基本保障。为了满足不断变化的需求，信息系统在不断广泛化、复杂化、大型化，由此导致信息系统出现的问题也越来越复杂，已经不是单纯提高软件或硬件质量所能解决的，IT服务质量开始影响行业的发展和进步，甚至关乎企业的存亡。

因此，越来越多的企业开始从简单关注软件或硬件的质量转变为关注IT的整体服务质量，由此诞生了IT服务管理（IT service management）这个新的领域，相关的研究方兴未艾，受到各界越来越高的关注和重视。

1.1.1 ITIL V120世纪80年代，英国政府部门认为他们接受的IT服务质量不佳，于是以提高IT服务质量、高效经济地使用IT资源为目标，要求中央计算机和通信管理局（CCTA，central computer and telecommunications agency，后来成为英国政府商务部OGC，office of government commerce）连同国内外著名IT厂商和专家一起进行研究，试图探讨一套规范化的IT资源使用方法，这套方法独立于厂商，不同规模、不同需求的组织都可以根据这套方法来进行IT服务管理。

<<ISO 20000认证与实践>>

编辑推荐

《ISO20000认证与实践》：看国际“最佳实践”如何在中国落地开花，银行业首家通过ISO 20000认证企业的实践精华。

《服务型政府转型路径——电子政务系统绩效评估与闭环管理》ISBN 978-7-302-20112-0缺少科学、实用的绩效评价体系，已经成为制约我国电子政务管理水平的重要问题之一。

《ISO20000认证与实践》在对我国大量电子政务系统进行详细调研分析的基础上，充分吸取国际上典型评价体系的精华，面向我国各级电子政务管理部门和预算规划部门设计了一套完整的电子政务系统绩效评价体系，包括具体的评价指标、量化标准、权重设定以及综合评价方法。

《ISO20000认证与实践》结合真实案例对该体系的实际应用流程进行了详细阐述，使读者能够对各类电子政务系统的建设和运营效果进行客观、准确的度量。

同时，《ISO20000认证与实践》还介绍和分析了目前国际上几种典型的电子政务系统绩效评价体系，并结合我国逐步实施公共绩效预算管理的趋势，探讨了将绩效评价应用到系统运维管理和政府绩效预算管理的方法。

<<ISO 20000认证与实践>>

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>