

<<基于ISO\IEC20000的IT服>>

图书基本信息

书名：<<基于ISO\IEC20000的IT服务管理体系实施指南>>

13位ISBN编号：9787506660808

10位ISBN编号：7506660806

出版时间：2010-10

出版时间：刘小茵 中国标准出版社 (2010-10出版)

作者：刘小茵 编

页数：145

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>

## <<基于ISO\IEC20000的IT服>>

### 前言

随着IT技术的发展,越来越多的组织基于IT技术构筑自己的价值链,需要IT的支持来支撑组织的运行,IT构架及信息系统已经成为影响组织生存的关键要素,特别是对于银行、证券、保险、电信、电力、政府等高度依赖信息技术的组织。

而且随着逐年IT的投入,建设了大量的软硬件系统,如何对这些系统进行有效的运行维护,保证其可用和持续,都促使现在的组织必须采取措施来规范IT服务的管理。

在产品生产过程中,需要遵循一定的质量控制标准(如ISO9000系列标准),这既可以确保产品的质量保持较高的水平,也可以降低产品制造成本。

而对于服务提供(运营)过程来说,遵循相关的服务管理标准(如ISO / IEC20000)可以实现服务运营的输入、输出和服务流程(Process)的标准化。

只有将过程标准化了,才能保证最终的服务质量和成本符合预定的标准,才能实现过程控制,从而达到质量控制的目标。

## <<基于ISO\IEC20000的IT服>>

### 内容概要

ISO/IEC20000于2005年正式颁布，相对于其他成熟的管理体系，其在企业落地的时间并不长，可借鉴的经验并不多。

如何在国内的IT部门或IT服务提供商中导入该标准，如何使其真正发挥作用，国内相关企业、培训和咨询机构都在不断地进行探索。

《基于ISO/IEC20000的IT服务管理体系实施指南》正是基于这样的背景情况下，通过一个虚拟组织——创新信息技术有限责任公司如何在组织内建立和实施IT服务管理体系的过程，为企业建立和实施IT服务管理体系提供一个有益的思路及力所能及的帮助。

## <<基于ISO\IEC20000的IT服>>

### 书籍目录

第1章 实施企业背景1.1 企业简介1.2 组织架构及各部门职责1.2.1 组织架构1.2.2 各部门的职责1.3 服务提供过程中存在的问题1.4 导入IT服务管理体系第2章 建立ITSMS2.1 建立方法2.1.1 服务计划2.1.2 服务实施2.1.3 服务评价2.1.4 服务改进2.1.5 资源要求2.2 建立流程2.2.1 准备阶段2.2.2 流程定义与文件建立阶段2.2.3 试运行和完善阶段2.2.4 认证阶段2.3 体系建立过程各阶段工作输出第3章 ITSMS管理手册3.1 编写ITSMS管理手册的必要性3.2 确定范围3.2.1 确定范围的意义3.2.2 确定范围的依据3.2.3 示例3.3 定义方针和目标3.3.1 确定方针3.3.2 确定目标3.3.3 案例3.4 ITSMS管理手册的内容3.5 手册范例第4章 ITSMS常见管理流程4.1 体系建立及持续改进涉及流程4.1.1 文件控制程序4.1.2 记录控制程序4.1.3 内部审核控制程序4.1.4 管理评审程序4.1.5 纠正措施控制程序4.2 服务策划管理4.2.1 目的4.2.2 范围4.2.3 职责4.2.4 流程4.2.5 相关记录4.2.6 《服务计划书》模板4.3 服务交付过程4.3.1 服务级别管理4.3.2 服务报告4.3.3 服务持续性和可用性管理4.3.4 IT服务的预算和核算管理4.3.5 能力管理4.3.6 信息安全管理4.4 业务关系过程4.4.1 业务关系管理4.4.2 客户投诉处理流程4.4.3 客户满意度调查流程4.4.4 供方管理4.5 解决过程4.5.1 事件管理4.5.2 问题管理4.6 控制过程4.6.1 配置管理4.6.2 变更管理4.7 发布管理4.7.1 目的4.7.2 范围4.7.3 定义4.7.4 职责4.7.5 流程4.7.6 相关文件4.7.7 相关记录4.7.8 附录参考文献

## <<基于ISO\IEC20000的IT服>>

### 章节摘录

插图：(1) 服务器的巡检和监控。

(2) 系统事件监测、通知、升级、故障隔离及解决。

(3) 系统备份及恢复。

(4) 系统性能数据监控、收集、评估和报告。

(5) 系统日常维护，包括系统重新安装和配置、配置优化、打印机管理、病毒管理等。

(6) 补丁程序管理，包括计算机操作系统补丁程序的及时更新，使系统更加稳定和安全地运作。

(7) 每月系统运行和性能报告。

3) 网络维护组负责公司网络资源配置、网络日常监控、网络故障解决和网络性能分析。

包括：(1) 网络日常巡检和监测，实现对网络运行状况的实时监测以及时发现问题。

(2) 网络故障诊断和解决，负责网络故障的诊断及问题的解决。

(3) 网络性能的监测和分析，包括网络带宽利用率的监测及瓶颈分析，带宽分配管理及网络服务质量管理。

4) 数据库维护组主要负责对Oracle、SQL Server等数据库提供技术支持服务；监控数据库和应用程序的资源的活动；采集数据库性能指标；对异常和超过阈值事件的报警和响应。

具体包括：(1) 监控数据库和应用程序日志文件。

(2) 管理相关数据库，实施基本的数据库操作，包括数据库的规整，消除数据垃圾，表空间碎片整理等提高数据库性能的维护工作。

(3) 数据库的备份和恢复。

(4) 提供每月的数据库性能和资源利用报告。

5) 应用系统维护组负责公司各应用系统的运行、监控和维护，包括应用系统的安装配置和数据库的维护，此外还需要解决客户使用过程中发生的问题。

对软件应用系统，提供问题改正、技术支持、完善升级等服务。

具体如下：(1) 问题改正：对软件存在的错误、软件性能上的缺陷等进行改正。

(2) 技术支持：对客户进行在软件系统所使用技术以及业务方面的培训，对客户提出的在技术或业务方面进行支持等。

(3) 由于外部软硬件或数据环境等发生变化时对系统进行修改维护。

(4) 对客户就软件提出的新的功能与性能要求而进行的修改与再开发、扩充功能、增强性能等。

(5) 为提高软件可靠性、可维护性、功能等，而主动进行的对软件系统的升级。

(6) 组织负责员工的应用系统的操作培训。

编辑推荐

《基于ISO\IEC 20000的IT服务管理体系实施指南》是由中国标准出版社出版的。

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>