

《IT服务管理新论》

图书基本信息

书名：《IT服务管理新论》

13位ISBN编号：9787313072016

10位ISBN编号：7313072015

出版时间：2011-5

出版社：上海交通大学出版社

作者：张礼立 编

页数：232

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《IT服务管理新论》

内容概要

《IT服务管理新论:中国式智慧和西方文化融合的研究》介绍了世界最前沿的IT服务管理理念及以管理流程为框架的基本内容和核心知识，并从中西方文化和交融的角度加以审视和阐述。努力架设西方先进的管理科学和中华五千年文化之间融通的桥梁，探索西方IT服务管理的最佳实践和中国式智慧的结合点。目的是使中国的IT精英们在学习和实践西方管理科学的同时，感悟到它与中华文化和中国式智慧的内在联系，体会两者异中有同、同中有异的融通关系，以增加中国员工对西方文化的亲切感，减少因文化差异而带来的习惯阻力，促使中西方文化在更高层次上的融合和互补，为人类文明的和谐发展铺路搭桥。《IT服务管理新论:中国式智慧和西方文化融合的研究》内容生动翔实，语言通俗严谨，着重探讨西方IT服务管理经验和中国式智慧的融合，以及中西方文化和管理思想的多元和统一的关系。对人们了解中西方IT服务管理的理念，对企业如何应对全球化的挑战具有深刻的启示。

《IT服务管理新论:中国式智慧和西方文化融合的研究》作者根据多年跨国工作和生活的经历，以及对中西方文化精义的深切体验，以独到的文化视角和思维风格在《IT服务管理新论:中国式智慧和西方文化融合的研究》中为人们深入浅出地阐述中西方文化的精髓。

愿《IT服务管理新论:中国式智慧和西方文化融合的研究》成为培养全球化IT经理人的良师益友。

作者简介

徐江善，祖籍山东龙口，1958年2月出生在黑龙江省佳木斯市。1976年秋天，作为最后一批知青下乡到黑龙江生产建设兵团。1978年恢复高考后入黑龙江大学中文系。1982年大学毕业即从事新闻工作，先后在《合江日报》、新华社黑龙江分社、新华社辽宁分社、新华社北京分社任记者、主任记者、高级记者、副总编辑。2001年调入新华社国内部二编部，目前任职新华社参编部编委、机动调研室主任。荣获新华社十佳编辑称号。近30年来，采写了大量消息、通讯，推出了郭明义等一批在全国产生较大影响的先进典型人物。作为中国作家协会会员，出版了小说《苍天有眼》、报告文学《寻梦俄罗斯》《末路疯狂——告诉你真实的郑筱萸》，纪实文学《内幕新闻》《车祸之痛》等。

书籍目录

1 事件管理与问题管理

- 1.1 目标、定义、要求
- 1.2 事件、问题、已知错误
- 1.3 接受、记录、确认
- 1.4 归类、匹配、分配
- 1.5 调查、诊断
- 1.6 解决、恢复、终止、监控
- 1.7 错误控制、主动性问题管理
- 1.8 流程控制的基本概念
- 1.9 流程控制、职责、角色
- 1.10 效益、成本、挑战
- 1.11 与其他流程的关系

本章结语

2 变更管理

- 2.1 变化、变革、变更、变更管理
- 2.2 记录、验收、分类
- 2.3 规划、批准、协调、评价
- 2.4 流程控制及其与其他流程关系
- 2.5 优点、成本和问题

本章结语

3 发布管理

- 3.1 发布与变更的关系、发布的特点
- 3.2 基本概念
- 3.3 发布管理流程活动
- 3.4 效益、成本和可能产生的问题

本章结语

4 配置管理

- 4.1 概述
- 4.2 基本概念
- 4.3 配置管理流程活动
- 4.4 流程控制
- 4.5 配置管理流程与其他流程的关系
- 4.6 效益、成本、可能产生的问题

本章结语

5 服务台

- 5.1 概述及目标
- 5.2 结构
- 5.3 服务台的活动
- 5.4 服务台的效果

本章结语

6 服务级别管理

- 6.1 基本概念及相关文档
- 6.2 流程及流程活动
- 6.3 流程控制
- 6.4 与其他流程的关系
- 6.5 效益、成本和可能产生的问题

本章结语

- 7 it服务财务管理
 - 7.1 基本概念及目标
 - 7.2 财务流程及其与其他流程的关系
 - 7.3 流程活动及流程控制
 - 7.4 效益、成本和可能产生的问题
 - 本章结语
 - 8 能力管理
 - 8.1 基本概念及目标
 - 8.2 流程及能力管理活动
 - 8.3 能力管理与其他流程的关系及活动
 - 8.4 流程控制及效益
 - 8.5 成本和可能产生的问题
 - 本章结语
 - 9 可用性管理
 - 9.1 基本概念及目标
 - 9.2 可用性管理流程
 - 9.3 与其他流程关系及效益
 - 9.4 活动
 - 9.5 流程控制、成本和可能产生的问题
 - 本章结语
 - 10 it服务持续性管理
 - 10.1 概述、目标、效益
 - 10.2 it服务持续管理流程
 - 10.3 it服务持续管理与其他流程的关系
 - 10.4 it服务持续管理活动
 - 10.5 流程控制、成本和可能产生的问题
 - 本章结语
 - 11 安全管理
 - 11.1 基本概念、目标、效益
 - 11.2 安全管理流程及其与其他流程的关系
 - 11.3 活动
 - 11.4 流程控制、成本和可能产生的问题
 - 本章结语
 - 12 itsm在中国的发展和职业认证
 - 12.1 it服务管理的发展
 - 12.2 it服务管理国际标准个人资格认证介绍
- 附录：it服务管理国际标准基础级样题及分析
- 编后记
- 参考文献

精彩短评

1、我的内心几乎是崩溃的，不打分了

《IT服务管理新论》

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:www.tushu111.com