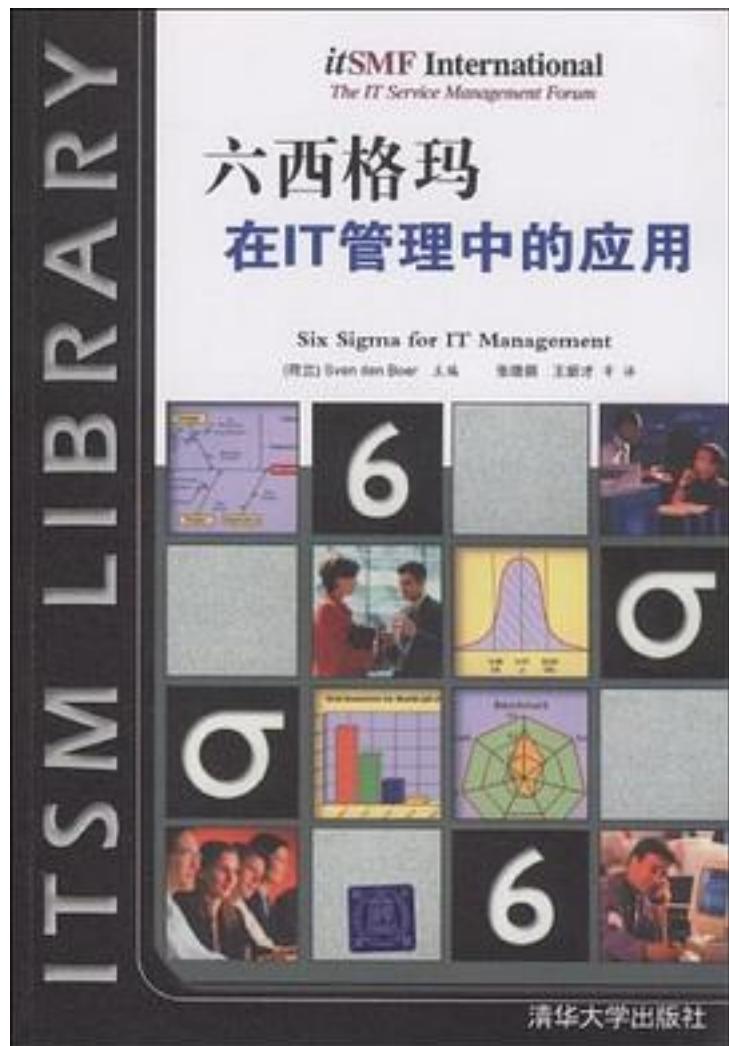


# 六西格玛在IT管理中的应用



[六西格玛在IT管理中的应用\\_下载链接1](#)

著者:波尔

出版者:清华大学

出版时间:2009-4

装帧:

isbn:9787302194880

《六西格玛在IT管理中的应用》由一个世界级的IT管理服务团队和六西格玛专家组共同编写和审定，对六西格玛和ITIL的涵义、二者结合运用以及在IT和业务活动中的有效利用方面作了新的诠释。此外，该书的价值还在于它提供了许多实用的案例，这就为IT管理实践过程中的从业者带来了具有时效性的实证参考。六西格玛作为一种改进业务流程的方法论，在诸多行业迅速得到应用。随着IT业的发展，六西格玛也将很快运用于IT管理的过程中。

作者介绍:

目录: 第1章 为何在IT服务管理中应用六西格玛  
1.1 全面质量管理的兴起  
1.1.1 全面质量管理的概念  
1.1.2 全面质量管理中的六西格玛  
1.1.3 六西格玛的成功秘诀  
1.1.4 服务管理  
1.2 IT服务管理与六西格玛  
1.3 小结  
第2章 六西格玛  
2.1 六西格玛的定义  
2.2 实例：解决客户报告的便携式电脑故障的时间  
2.3 实例：对客户和公司的影响  
2.4 DMAIC初览  
2.4.1 定义(1)  
2.4.2 测量(2)  
2.4.3 分析(3)  
2.4.4 改进(4)  
2.4.5 控制(5)  
2.4.6 报告  
2.5 在实践中管理六西格玛项目  
2.5.1 定义  
2.5.2 测量  
2.5.3 分析  
2.5.4 改进  
2.5.5 控制  
2.5.6 报告  
第3章 ITIL  
3.1 ITIL的历史  
3.2 ITIL框架  
3.3 ITIL的核心  
3.3.1 服务提供  
3.3.2 服务支持  
3.4 小结  
3.5 案例研究：如何使用六西格玛改进一家大型欧洲银行的信用卡服务  
3.5.1 DMAIC：定义  
3.5.2 DMAIC：测量  
3.5.3 DMAIC：分析  
3.5.4 DMAIC：改进  
3.5.5 DMAIC：控制  
3.5.6 小结  
第4章 六西格玛与ITIL的结合  
4.1 六西格玛与ITIL互补的原因  
4.1.1 调整IT与商业之间的关系  
4.1.2 测量服务质量  
4.1.3 适应性  
4.1.4 市场趋势  
4.1.5 何种六西格玛技术支持服务级别管理  
4.2 情境  
4.2.1 采用六西格玛，但对ITIL很陌生的组织  
4.2.2 已经建立起ITIL流程，但是对六西格玛很陌生的组织  
4.2.3 对六西格玛和ITIL都很陌生的组织  
4.3 六西格玛与ITIL的集成：需要考虑的重要事项  
4.3.1 组织的成熟程度  
4.3.2 时间、成本、价值的相互关系  
4.4 ITIL与六西格玛的集成：差异和相似处  
4.4.1 不同的人员技能需求  
4.4.2 DMAIC与PDCA  
4.4.3 集成六西格玛和ITIL流程  
4.5 小结  
第5章 案例分析：在改进服务台工作中不应用六西格玛的后果  
IT流程改进的六西格玛方法  
5.1 IT流程在改进业务服务中的作用  
5.2 什么是IT流程改进  
5.3 考虑IT流程改进的缘由  
5.4 考虑IT流程改进的时机  
5.5 IT流程改进方法介绍  
5.6 IT流程改进的六西格玛方法  
5.7 IT流程改进的阶段  
5.7.1 阶段1：认识未来状态  
5.7.2 阶段2：转换到未来状态  
5.7.3 阶段3：维持未来状态  
5.8 管理IT流程改进项目  
5.9 IT流程图简介  
第6章 六西格玛应用于IT服务管理的最佳实践  
6.1 ITIL服务支持  
6.1.1 定义  
6.1.2 测量  
6.1.3 分析  
6.1.4 改进  
6.1.5 控制  
6.1.6 结论  
6.2 ITIL服务提供  
6.2.1 定义  
6.2.2 测量  
6.2.3 分析  
6.2.4 改进  
6.2.5 控制  
6.2.6 结论  
6.3 增强用户对信息与通信技术(CT)应用系统的信任(CT安全管理)  
6.3.1 定义  
6.3.2 测量  
6.3.3 分析  
6.3.4 改进  
6.3.5 控制  
6.3.6 小结  
6.4 软件开发与应用管理  
6.4.1 定义  
6.4.2 测量  
6.4.3 分析  
6.4.4 改进  
6.4.5 控制  
6.4.6 六西格玛对应用系统开发的贡献  
6.5 系统管理/基础设施管理  
6.5.1 定义  
6.5.2 测量  
6.5.3 分析  
6.5.4 改进  
6.5.5 控制  
6.5.6 小结  
6.6 服务台  
6.6.1 定义  
6.6.2 测量  
6.6.3 分析  
6.6.4 改进  
6.6.5 控制  
6.6.6 结论  
6.7 IT外包商的六西格玛译后记  
• • • • • (收起)

[六西格玛在IT管理中的应用](#) [下载链接1](#)

标签

六西格玛

ITIL

流程改进

暑假列表

全面质量管理

买了几个月了，一直没有读完

it.itil

## 评论

看完了，还不错的书，用来强化自己的服务流程理念。

---

[六西格玛在IT管理中的应用 下载链接1](#)

## 书评

ITIL定义了“什么”是IT的服务流程管理，即如何去进行管理 六西格玛说明了“怎样”对这种流程管理进行改进，其“改进的流程”的主要部分是DMAIC。即如何让这种管理更有效率。

---

我工作的主要内容是IT管理，公司也开始了六西格玛的实施，想在IT中找找项目，看如何将六西格玛落实到IT管理中。

此前曾经好好地学过ITIL的有关知识，希望从这本书中能够找到一个结合点。

[六西格玛在IT管理中的应用\\_下载链接1](#)