

Содержание

1. Введение
2. Реакция на сервис Service Reaction
3. Спрос на сервисы Service Demand
4. Приручение сервисов Service Taming
5. Пестование сервисов Service Nursing
6. Постоянная оценка сервисов CSA
7. Активности Real ITSM
8. Роли Real ITSM
9. Метрики Real ITSM
10. Приложение: Примеры вопросов экзамена.
11. Библиография
12. Указатель