

<<信息技术服务教程>>

图书基本信息

书名：<<信息技术服务教程>>

13位ISBN编号：9787121135842

10位ISBN编号：7121135841

出版时间：2011-6

出版时间：电子工业出版社

作者：梁昭

页数：236

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>

<<信息技术服务教程>>

内容概要

《信息技术服务教程》以20多年来中国信息服务企业实践为基础，概括总结了中国企业信息化发展历程及未来发展趋势；全面介绍信息技术服务领域常用技术及规范标准；给出了常见的信息技术服务流程及相关管理原则；指出了信息技术服务能力获取及提升的关键所在；系统地对从事信息技术服务的企业及个人所需资质进行了分类；精彩呈现了信息技术服务相关的质量管理和营销管理的典型方法与案例。

对于信息技术服务企业的管理者，可以通过《信息技术服务教程》全面系统地了解管理信息服务业务所必备的知识、经验和方法，并结合自己的管理实践，不断提升企业的市场竞争力；对于从事信息技术服务的个体，可以将《信息技术服务教程》作为工具书，对比、提升自己的职业能力，合理有效地规划自己的职业发展。

同时，《信息技术服务教程》还可作为高校和培训机构培养信息技术服务产业所需人才的教学用书。

<<信息技术服务教程>>

书籍目录

第1章 行业信息化

- 1.1 国家信息化发展路径
 - 1.1.1 起步阶段（20世纪80年代初期—20世纪90年代初期）
 - 1.1.2 孕育阶段（20世纪90年代初期—2000年代初期）
 - 1.1.3 发展阶段（2000年代初期至今）
- 1.2 主要行业信息化发展历程
 - 1.2.1 金融
 - 1.2.2 电信
 - 1.2.3 政府
 - 1.2.4 制造业
 - 1.2.5 能源
 - 1.2.6 交通

第2章 IT服务技术

- 2.1 IT服务技术构成
- 2.2 软件开发与部署技术
- 2.3 运行环境技术
- 2.4 运行维护技术
- 2.5 信息安全技术
- 2.6 技术发展趋势

第3章 信息技术服务常用标准

- 3.1 国际标准
 - 3.1.1 信息技术服务管理最佳实践（ITIL）
 - 3.1.2 信息技术服务管理标准（ISO 20000）
 - 3.1.3 信息和相关技术管控目标（COBIT）
 - 3.1.4 组织的信息技术治理（ISO 38500）
 - 3.1.5 信息安全管理体系（ISO27001）
 - 3.1.6 质量管理体系（ISO 9000）
- 3.2 国家标准
 - 3.2.1 信息技术服务标准体系
 - 3.2.2 计算机软件相关标准
 - 3.2.3 系统工程与系统生存周期过程标准（GB/T 22032-2008）
 - 3.2.4 信息安全相关标准
 - 3.2.5 质量管理体系（GB/T 19000）

第4章 信息技术服务业务流程规范

- 4.1 流程概述
 - 4.1.1 流程定义
 - 4.1.2 流程的特点
 - 4.1.3 信息技术服务主要流程
- 4.2 业务流程管理
 - 4.2.1 流程管理要素
 - 4.2.2 流程成熟度框架
 - 4.2.3 流程管理工具
- 4.3 信息技术服务业务流程案例
 - 4.3.1 系统集成业务流程
 - 4.3.2 软件开发业务流程

<<信息技术服务教程>>

- 4.3.3 IT运行维护业务流程
- 4.3.4 测试业务流程
- 4.3.5 培训业务流程
- 4.3.6 咨询业务流程
- 第5章 信息技术服务能力
 - 5.1 信息技术服务能力定义
 - 5.2 岗位管理
 - 5.3 能力管理
- 第6章 信息技术服务常用资质与认证
- 第7章 IT服务质量管理
- 第8章 信息技术服务营销管理案例
- 参考文献

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>