第一图书网, tushu007.com

<<IT服务外包理论、方法与实务>>

图书基本信息

书名：<<IT服务外包理论、方法与实务>>

13位ISBN编号：9787302234159

10位ISBN编号：7302234159

出版时间：2010-10

出版时间：清华大学出版社

作者：刘宇熹 陈尹立

页数：166

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

内容概要

《IT服务外包理论、方法与实务》从理论、方法和实务入手，介绍了如何开展IT运维管理研究、如何制订IT运维管理规划、如何进行运维管理软件开发以及如何开展IT运维管理等内容。

全书共13章，主要内容包括：运维管理需求分析，运维管理研究方案制订，运维管理流程设计，运维管理软件总体设计，运维管理软件功能设计，运维管理软件开发过程，运维管理软件实施，运维管理软件系统维护流程，业务系统应急方案，配置文档管理，备份的维护管理，IBM Tivoli监控管理和Mcafee防病毒系统。

《IT服务外包理论、方法与实务》概念清晰、理论联系实际、内容翔实丰富。

《IT服务外包理论、方法与实务》适合高等院校信息管理与信息系统、管理科学与工程、计算机应用等相关专业的本科生作为教材使用，对在政府及企事业单位从事相关工作的人员也有很好的参考价值。

书籍目录

第1章 IT运维管理需求分析1.1 需求概述1.2 IT桌面支持外包1.3 管理流程间的关系1.4 运维管理实现技术概述1.5 运维管理设计原则习题1第2章 运维管理研究方案2.1 研究背景2.2 研究范围2.3 研究方法2.4 实施研究2.5 ITIL流程评价方法举例习题2第3章 运维管理流程设计3.1 服务台3.2 事件管理3.3 变更管理3.4 配置管理3.5 问题管理3.6 服务级别管理习题3第4章 运维管理软件总体设计4.1 技术架构选择4.2 系统总体架构4.3 系统的特点习题4第5章 软件功能设计5.1 软件支撑平台设计5.2 业务功能设计习题5第6章 运维管理软件开发过程6.1 需求调研6.2 需求定义和分析6.3 软件系统设计6.4 系统实现6.5 系统测试习题6第7章 运维管理软件实施7.1 概述7.2 基于计划的项目实施服务内容7.3 确认系统安装环境7.4 系统安装7.5 试运行习题7第8章 运维管理软件系统维护流程8.1 系统日常故障处理流程8.2 系统重大维护工作处理流程8.3 系统配置管理工作流程8.4 系统性能优化处理流程8.5 系统隐患处理流程8.6 网站二次开发流程8.7 网站客户反馈管理流程习题8第9章 业务系统应急方案9.1 综述9.2 业务的连续性9.3 考虑因素9.4 如何制订应急方案9.5 应急方案样例习题9第10章 配置文档管理10.1 网络配置管理10.2 服务器配置管理习题10第11章 备份的维护管理11.1 备份综述11.2 备份概念与术语介绍11.3 存储介质的管理11.4 备份系统的日常操作11.5 各种备份管理11.6 各种恢复管理11.7 备份过程中的问题处理11.8 Legato备份系统的运行维护内容11.9 端口配置问题的错误诊断11.1 0NetWorker服务器维护任务习题11第12章 IBMTivoli监控管理12.1 IBMTivoli介绍12.2 解决方案习题12第13章 Mcafee防病毒系统13.1 系统结构13.2 产品组件13.3 升级方案13.4 服务计划习题13参考文献附录IT服务管理术语

编辑推荐

本套丛书是为计算机应用、信息系统及相关专业本科学生编写的系列教材。丛书中的每本教材都注重理论联系实际，顺应计算机技术的发展趋势，突出综合应用能力，以Java应用为主线，从入门、基础、强化到应用，逐级深入，形成培养中高级计算机应用人才的技术链。

本套丛书作者具有丰富的编程经验和教学经验，精心策划和选择编排内容，力图实现深入浅出，并在每章后通过习题进行强化训练，使读者在轻松掌握理论知识的同时，不知不觉中加强实战能力的培养。

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