第一图书网, tushu007.com

<<成功的电信服务设计>>

图书基本信息

书名：<<成功的电信服务设计>>

13位ISBN编号：9787111418061

10位ISBN编号：7111418069

出版时间：2013-4

出版时间：机械工业出版社

作者：Sauming Pang

译者：杨强

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

<<成功的电信服务设计>>

内容概要

《成功的电信服务设计:设计与实现的全面指南》内容简介：电信服务设计师要在设计阶段考量服务的所有方面，在整体上设计解决方案（即端到端的服务）是如何工作的，确保解决方案无遗漏，并在设计中始终考虑客户体验。
《成功的电信服务设计:设计与实现的全面指南》介绍了什么是服务设计，服务商业视角，服务设计过程，服务设计需要做什么，服务构件块，网络设计和开发，系统功能和开发，运营支撑过程，实现策略，服务集成和服务启用，服务撤销、迁移和终止。
《成功的电信服务设计:设计与实现的全面指南》内容细致，涉及电信服务设计的各个方面，是比较少见的有关电信服务设计的系统著作。
《成功的电信服务设计:设计与实现的全面指南》适用于电信领域的管理者、服务设计师、项目经理、IT专家、运营经理和高级主管，也适用于学习电信、IT和相关课程的学生。

第一图书网, tushu007.com

<<成功的电信服务设计>>

书籍目录

译者序
第1章本书简介1
1.1介绍1
1.1.1本书为谁而写2
1.1.2本书的结构以及谁应该阅读哪些章节3
1.1.3定义4
第2章什么是服务设计6
2.1什么是服务6
2.2服务和产品有何区别 7
2.3服务 vs. 网络能力8
2.4服务和应用的区别是什么 9
2.5领域内服务 vs. 领域间服务9
2.6什么是服务设计，服务设计师的角色是什么9
2.6.1什么是服务设计9
2.6.2服务设计师的角色是什么 10
2.6.3产品经理 vs. 服务设计师11
第3章服务：商业视角12
3.1服务设计的前置条件12
3.1.1市场分析12
3.1.2“ 业务用例开发 ”和定价13
3.1.3服务描述14
3.1.4需求定义15
3.2业务需求18
3.2.1销售和营销问题18
3.2.2定价、付费、计费和结算问题19
3.2.3客户服务支持和SLA问题20
3.2.4服务KPI和其他的服务相关问题21
3.3市场或营销需求22
3.4报表需求23
3.5安全需求24
3.5.1最终用户安全24
3.5.2服务提供商/运营商安全25
3.6功能需求25
3.6.1功能需求问题25
3.6.2计费需求26
3.7网络规划需求27
3.8非功能需求27
3.8.1非功能需求问题29
3.8.2网络和系统利用率及性能需求问题30
3.8.3QoS需求30
3.9监管、许可和法规考虑30
3.9.1本地环路开放31
3.9.2移动、3G许可和频谱所有权31
3.9.31998年的数据保护法(英国)31
3.10财务约束32

3.11网络设备/系统的物理位置和空间32
3.12服务描述模板：全面定义服务的服务描述33
3.12.1目的和范围33
3.12.2目标市场、好处和价值33
3.12.3销售渠道33
3.12.4客户的好处33
3.12.5分销商的好处33
3.12.6服务启用时间表/拓展计划33
3.12.7服务描述33
3.12.8面向客户的支持功能和过程安排35
3.12.9支撑系统的需求36
3.12.10服务等级协议37
3.12.11SLA定义模板37
3.12.12营销支持及相关材料39
3.12.13合同/条款和条件39
3.12.14法律、监管和互联39
3.12.15服务的技术限制39
3.12.16培训需求39
3.12.17相关文档40
3.12.18词汇表40
3.13服务的成功标准40
3.13.1市场份额增长40
3.13.2市场渗透率40
3.13.3流失率41
3.13.4服务的收入41
3.13.5客户满意度调查41
3.13.6有计划的服务中断报告41
第4章服务设计过程42
4.1开发新服务和服务增强的关键步骤是什么42
4.1.1阶段1：概念44
4.1.2阶段2：可行性44
4.1.3阶段3：设计和开发45
4.1.4阶段4：实现和测试46
4.1.5阶段5：服务启用和运营47
4.1.6阶段6：服务撤销47
4.2开发的不同阶段中，过程是怎样跟业务批准活动联系起来的48
4.2.1门检视48
4.2.2阶段1：概念48
4.2.3阶段2：可行性50
4.2.4阶段3：设计和开发51
4.2.5阶段4：实现和测试51
4.2.6阶段5：服务启用和运营51
4.2.7阶段6:服务撤销52
4.2.8总结52
4.3为开发新服务所需的组织和结构的变更54
4.3.1运营资源54
4.3.2系统分析资源54

4.3.3网络技术资源55
4.3.4服务设计资源55
4.4设计服务的资源需求56
4.5对于一次性客户请求，怎样使用服务开发过程56
4.6计划管理体制58
4.6.1不同利益相关人的角色和职责58
4.7服务设计的文档和控制结构60
4.7.1快速影响分析文档62
4.7.2可行性分析文档62
4.7.3需求文档63
4.7.4设计文档63
4.7.5实现策略和实现计划64
4.7.6测试策略、测试计划和测试规范64
第5章服务设计：需要做什么66
5.1执行快速影响分析66
5.2执行可行性研究67
5.3设计和开发69
5.3.1收集服务需求69
5.3.2收集运营和系统用户需求71
5.3.3服务设计72
5.3.4网络设计74
5.3.5系统设计75
5.3.6过程设计76
5.4实现和测试76
5.4.1实现76
5.4.2集成和测试77
5.5服务启用和运营78
5.6服务撤销78
第6章服务构件块80
6.1构件块80
6.2固定和3G移动服务的概念网络架构80
6.2.1接入网81
6.2.2网络终端(接口)设备/CPE81
6.2.3核心和汇聚网82
6.2.4信令网82
6.2.5传输网82
6.2.6与其他授权网络运营商间的接口82
6.2.7网络管理网83
6.2.8服务管理系统网83
6.2.9示例83
6.3网络和支撑系统之间的交互87
6.4所有服务都需要的系统功能87
6.4.1客户创建和管理88
6.4.2订单管理88
6.4.3网络开通和终止89
6.4.4服务开通、呼叫/会话控制、服务终止89
6.4.5计费、定价和充值90

6.4.6服务记账、收入报告、OLO账单对账和收入保障90
6.4.7网络和服务管理90
6.4.8故障管理91
6.4.9性能管理91
6.4.10容量、流量管理和网络规划92
6.4.11报告：客户和内部报告92
6.4.12系统支持和管理93
6.5所有服务都需要的运营支持过程94
6.5.1销售订立95
6.5.2客户服务96
6.5.3服务和网络开通96
6.5.4服务管理97
6.5.5网络管理和维护97
6.5.6网络容量、流量管理和网络规划98
6.5.7系统支持和维护98
6.5.8收入保障99
6.6从服务设计角度看固定和3G移动服务有什么不同99
6.7总结100
6.7.1服务网络101
6.7.2支撑系统101
6.7.3运营支持过程102
第7章网络设计和开发104
7.1网络需求104
7.1.1服务网络需求104
7.1.2网络容量需求和网络约束105
7.1.3网络性能需求105
7.1.4网络和服务管理需求105
7.2技术网络考量106
7.2.1网络拓扑106
7.2.2网络架构106
7.2.3网元选择和节点位置107
7.2.4节点规模107
7.2.5电话号码、域名和IP地址108
7.2.6路由策略109
7.2.7可恢复性、灾难恢复和业务持续112
7.2.8伸缩性113
7.2.9网络管理114
7.2.10流量工程115
7.3服务网络设计118
7.3.1宽带服务119
7.3.2VoIP服务(固网)121
7.3.33G移动服务123
7.3.4网络管理和网络设计132
7.3.5服务管理系统网设计132
7.4网络安全133
7.4.1客户和最终用户安全的支持134
7.4.2物理网络安全134

7.4.3逻辑网络安全135
7.4.43G移动安全135
7.5网络存量136
7.6容量规划、网络规划和优化137
7.6.1网络优化137
7.7网元中的服务配置138
第8章系统功能和开发139
8.1介绍139
8.1.1系统需求和方法论139
8.2功能领域和系统领域的相互联系140
8.3客户创建、订单管理和服务终止142
8.3.1客户创建和管理142
8.3.2客户网络设计144
8.3.3客户网络订单执行和管理146
8.3.4客户网络订单管理总结149
8.4客户网络开通和网络终止151
8.4.1客户网络开通151
8.4.2客户网络终止和取消153
8.4.3客户网络开通总结154
8.5客户服务开通(包括迁移、增加和变更)156
8.5.1客户服务模板控制(尤其是基于QoS的服务)和服务激活156
8.5.2迁移、增加和变更157
8.5.3客户服务开通异常/风险管理157
8.5.4客户服务开通报告158
8.5.5客户服务终止和取消158
8.5.6客户服务开通总结159
8.6最终用户创建和订单管理159
8.6.1最终用户和订单的创建161
8.6.2定义最终用户订单/变更请求162
8.6.3检查网络容量163
8.6.4订单状态检查163
8.6.5风险管理163
8.6.6最终用户订单管理报告164
8.6.7最终用户订单管理总结164
8.7最终用户网络开通164
8.7.1最终用户网络开通166
8.7.2最终用户网络和服务开通总结167
8.8最终用户服务开通、服务控制(尤其是基于QoS的服务)和服务终止169
8.8.1服务模板定义和管理169
8.8.2安全管理(认证和授权)171
8.8.3隐私管理171
8.8.4最终用户已激活的服务/服务模板171
8.8.5最终用户取消172
8.8.6最终用户MAC服务172
8.8.7最终用户网络服务终止172
8.8.8处理服务终止/去激活异常173
8.8.9更新计费174

8.9计费、收费和定价174
8.9.1定义服务收费结构175
8.9.2在计费系统上创建和终止客户/最终用户176
8.9.3计费数据采集、关联和仲裁177
8.9.4定价和收费178
8.9.5发票创建和分发178
8.9.6账单付款收集179
8.9.7支持账单咨询和纠纷179
8.9.8计费、收费和定价总结179
8.10服务记账、收入报告、OLO账单对账181
8.10.1服务记账和收入报告181
8.10.2OLO账单对账182
8.10.3收入保障和欺诈检测183
8.10.4服务记账、收入报告、OLO账单对账和收入保障总结184
8.11故障管理184
8.11.1故障单验证186
8.11.2故障标识、记录和跟踪故障187
8.11.3故障诊断和修复故障187
8.11.4OLO故障记录和更新187
8.11.5工作流和风险管理187
8.11.6向客户/最终用户更新故障单188
8.11.7故障管理总结188
8.12网络管理(监视和采集来自网络的事件)和服务管理188
8.12.1网络管理需求188
8.12.2监视网络状态和事件190
8.12.3告警关联、分发和故障定位191
8.12.4在网络上执行故障定位192
8.12.5记录内部网络和OLO网络故障192
8.12.6配置网络参数和网络配置管理192
8.12.7在网络保障、服务保障和服务管理功能间进行关联193
8.12.8网络存量194
8.12.9网络管理功能总结194
8.13性能管理196
8.13.1网络性能198
8.13.2系统性能202
8.13.3应用性能204
8.14容量管理、流量管理和网络规划205
8.14.1网络容量管理系统需求问题205
8.14.2网络容量管理系统功能205
8.14.3移动接入网的容量管理207
8.14.4网络流量管理208
8.14.5网络规划工具210
8.14.6系统容量210
8.15报告211
8.15.1报告系统功能212
8.15.2报告系统功能总结214
8.15.3管理报告示例(客户报告、SLA和KPI度量值)214

8.16系统支持和管理217
8.16.1系统监视和事件管理217
8.16.2系统故障管理219
8.16.3系统灾难恢复和配置管理221
8.16.4系统管理222
8.16.5系统维护222
8.16.6系统性能和容量管理222
8.16.7系统安全222
第9章运营支撑过程224
9.1销售订立过程225
9.2客户服务过程226
9.2.1服务咨询过程227
9.2.2投诉处理227
9.2.3计费咨询227
9.2.4技术支持228
9.2.5订单管理228
9.2.6服务变更请求：MAC229
9.2.7服务/网络的终止、取消与客户保留230
9.2.8客户/最终用户迁移231
9.2.9客户故障管理232
9.3服务和网络开通235
9.3.1最终用户服务和网络开通236
9.3.2客户服务和网络开通239
9.3.3服务和网络终止/取消243
9.4服务管理过程245
9.5网络管理和维护过程246
9.5.1网络监视247
9.5.2网络性能管理250
9.5.3网络灾难恢复250
9.5.4网络配置管理250
9.5.5网络维护251
9.6网络流量管理、网络容量管理和网络规划过程251
9.6.1流量监视和管理过程252
9.6.2容量管理过程252
9.6.3网络规划和建设过程253
9.7系统支持和维护过程253
9.7.1系统监视和故障管理254
9.7.2系统灾难恢复254
9.7.3系统性能管理255
9.7.4系统容量监视和管理255
9.7.5系统维护255
9.7.6系统配置管理256
9.7.7系统安全规程256
9.8收入保障过程256
9.8.1计费和计费实现256
9.8.2客户/最终用户支付收集和管理257
9.8.3账单对账257

9.8.4收入保障和评估活动258
9.8.5欺诈预防258
9.9处理到eTOM模型的映射258
第10章实现策略261
10.1什么是实现261
10.1.1规划261
10.1.2建设262
10.1.3测试262
10.1.4验收263
10.1.5启动263
10.1.6移交263
10.1.7关闭和实现后的检视263
10.2什么是实现策略264
10.3为什么需要实现策略264
10.4定义实现策略时要采用什么步骤和方法264
10.4.1项目目标：要达成什么265
10.4.2怎样达成265
10.4.3谁来做266
10.5实现策略示例267
10.5.1要达成什么268
10.5.2需要做什么268
10.5.3怎样达成269
10.5.4一般方法269
10.5.5如果示例解决方案分阶段实现会怎么样269
10.5.6谁做这些工作，谁是利益相关人271
10.5.7网络责任人272
10.5.8系统责任人272
10.5.9运营过程责任人273
10.5.10示例实现计划273
10.5.11网络实现273
10.5.12系统实现273
10.5.13运营实现274
第11章服务集成和服务启用275
11.1服务集成模型275
11.1.1详细测试276
11.1.2网络集成测试277
11.1.3系统集成测试277
11.1.4网络和系统集成测试277
11.1.5端到端技术服务测试278
11.1.6运营服务测试278
11.1.7测试异常管理280
11.2服务集成策略280
11.2.1网络集成282
11.2.2系统集成282
11.2.3系统和网络集成284
11.2.4网络、系统和过程集成285
11.2.5服务集成计划285

11.2.6角色和职责285
11.2.7提升规程287
11.2.8文档结构287
11.2.9测试异常管理287
11.2.10各集成阶段的入口/出口标准和输出287
11.2.11测试环境定义288
11.2.12回归测试289
11.2.13测试后活动289
11.2.14成功的服务集成289
11.3测试环境vs.真实服务环境290
11.3.1与其他服务集成290
11.3.2容量/压力测试290
11.4服务启用后检视291
第12章服务撤销、迁移和终止292
12.1服务撤销292
12.1.1服务撤销过程293
12.1.2执行服务撤销可行性分析296
12.1.3设计和计划服务撤销：示例297
12.1.4服务撤销的实现和测试302
12.1.5服务撤销策略和服务撤销计划303
12.1.6服务撤销后检视309
12.2服务迁移309
12.2.1服务迁移过程310
12.2.2服务迁移策略314
12.2.3服务迁移示例314
12.3服务终止317
附录新网络技术的引入318
缩略语324
参考文献330

第一图书网, tushu007.com

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