

图书基本信息

书名：<<计算机系统服务外包及运行维护管理>>

13位ISBN编号：9787302184614

10位ISBN编号：7302184615

出版时间：2008-11

出版时间：清华大学出版社

作者：刘宇熹，陈尹立 编著

页数：139

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>

## 前言

打开本套丛书的朋友,如果你抱有获得IT应用成功的愿望或想尽快加入令人羡慕的IT行业发展的期盼,相信这套丛书将使你豁然开朗。

信息技术是当代人类社会中发展最快、渗透性最强、应用面最广的先导技术,这些日新月异的新技术不仅改变了世界,也改变了人们的生活。

掌握计算机基础知识,提高计算机应用能力,不再是计算机专业人士的特长,并且已经成为许多行业必备的基本技能。

计算机技术不仅仅是一门独立的学科,而且日益成为其他学科飞速发展的助推器。

对于当代的大学生,或者想进入五彩缤纷的IT应用领域的朋友,要跟上信息时代的步伐,就必须掌握现代科学技术,调整自己的知识结构,使自己具备开拓创新的意识和能力,以适应当前社会发展。

信息时代离不开信息化人才,掌握计算机基础知识和提高应用能力,是信息化人才培养的一个重要环节。

我们知道,印度是当今的计算机软件出口王国,软件产业的发展成就令人赞叹。

之所以如此,除了政府长期实施的一系列扶持政策外,主要还是得益于持之以恒、行之有效的系列化的优秀教材和教育培训。

本套系列教材的形成,一是根据教育部人才培养的指导方针,以培养IT应用人才为目标,在引进推广印度IT培训教材的同时,借鉴国内外的计算机专业、信息管理专业人才培养的经验,力求课程的设置重点突出、循序渐进,将知识学习与能力培养相结合,使理论与实践完美融合;二是以企业对信息化人才的需求为依据,把面向对象、数据库、软件体系结构、软件工程的思想融入教材体系中,将基本技能的培养与主流应用技术相结合,培养具有扎实基础的实用型人才;三是在多年从事信息化人才培养和信息系统项目开发的经验基础上,充分理解企业人才需求层次和大学传统人才培养模式的错位,把课程体系的理论知识学习成功转变为应用能力的掌握,使大学真正成为企业的人才资源库。

这就是我们开发这套系列教材的最终目标。

计算机基础和语言类的教材,可以说是多如牛毛,那么本套系列教材又凭什么在市场竞争中获得优势呢?一是知识系列化。

本套系列教材以“面向对象、数据库、软件工程、信息系统开发、……、项目管理”的思想为主线,以Java、XML为主流技术,形成系列化的能力培养阶梯,使得学生能从一个初学入门者,逐渐成长为合格的IT应用技术开发人才。

二是理论实践化。

本套系列教材从应用实践的需要入手,合理组织每门课程的结构和内容,在总体框架下,通过大量的案例训练使学生掌握程序设计语言的核心技术和应用技巧,使理论知识在实践中得到升华,在不知不觉中能力得到积累和提高。

## 内容概要

本书介绍了如何管理IT桌面设备和系统支持工作、常规方法、效果及改进措施，并在此基础上，从人员管理、过程管理、工具管理和服务管理四个方面构建了IT运营绩效管理解决方案。

全书共分11章，内容包括IT桌面支持及其管理、IT桌面支持外包、ITIL在IT桌面支持及其外包中的应用、计算机系统维护管理流程、运维管理控制表单、服务响应级别、运维管理工具软件、运行监控工具软件、系统巡检体系、服务评价体系、如何成功进行IT桌面外包以及典型的IT桌面支持外包方案。

本书既精辟地讲清了计算机系统运行维护管理和外包服务管理的体系内容，又突出了实践指导。

在每章的后面均附有习题，供学生或自学者复习或自测使用。

本书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，对政府及企事业单位也有很好的参考价值。

## 书籍目录

第1章 IT桌面支持及其管理	1.1 IT桌面支持的概念、范围以及意义	1.1.1 IT桌面的概念和范围	1.1.2 IT桌面支持的概念和范围	1.1.3 IT桌面支持的意义	1.2 IT桌面支持的技术分类以及方法	1.3 IT桌面支持效果的分析方法	1.4 IT桌面支持的最佳实践	1.4.1 人员方面的最佳实践	1.4.2 业务流程方面的最佳实践	1.4.3 技术应用方面的最佳实践										
本章小结	习题1	第2章 IT桌面支持外包	2.1 外包的概念	2.2 IT桌面支持外包的意义	2.3 IT桌面支持外包的效果评估	2.3.1 从长期运营成本方面的评估	2.3.2 从企业内部服务水平方面的评估	2.3.3 从终端用户的满意度方面的评估	2.4 IT桌面支持外包服务最佳实践	本章小结										
习题2	第3章 ITIL在IT桌面支持及其外包中的应用	3.1 ITIL概念	3.1.1 ITIL在IT桌面支持中的应用	3.1.2 ITIL在IT桌面管理外包中的应用	3.2 ITIL帮助企业实现IT桌面管理外包	3.3 管理工具介绍	本章小结	习题3	第4章 计算机系统维护管理流程	4.1 概述	4.2 服务台	4.3 事件管理流程	4.4 问题管理流程	4.5 变更及配置管理流程	4.6 送修管理流程	本章小结	习题4			
第5章 计算机系统运维管理控制表单及服务响应级别	5.1 综述	5.2 表单体系的设计	5.3 关于服务级别的约定	5.4 服务级别的定义	5.5 资源条件的约定	5.6 确定服务级别	本章小结	习题5	第6章 计算机系统运维管理工具软件	6.1 IT运行维护管理平台软件	6.1.1 产品概述	6.1.2 IT现状概述	6.1.3 IT现状所面临的问题	6.1.4 部署ITIL价值	6.1.5 部署ITSM V2.0价值	6.1.6 ITSM V2.0模块介绍	6.2 计算机设备管理系统软件	6.3 文档管理软件——Visual Source Safe	本章小结	习题6
第7章 计算机系统运行监控工具软件	7.1 概述	7.2 Tivoli管理平台的运行界面	.....	第8章 计算机系统巡检体系及服务评价体系	第9章 如何成功进行IT桌面支持外包	第10章 典型的IT桌面支持外包方案	第11章 管理制度和规范文档	附录A IT服务管理术语(英汉对照)	参考文献											

章节摘录

第1章 IT桌面支持及其管理学习目标通过本章的学习，读者将能够：熟悉IT桌面支持的概念、范围及意义；掌握IT桌面支持的技术分类以及方法；了解IT桌面支持效果的分析方法；理解IT桌面支持的最佳实践。

1.1 IT桌面支持的概念、范围以及意义1.1.1 IT桌面的概念和范围IT桌面是指员工在工作场所使用的一系列用于信息处理、通信和计算的设备，包括计算机软硬件和其他相关设备。

这些桌面设备提供了许多的应用和服务，是员工能够正常开展工作的基础。

IT桌面提供了许多的应用和服务（例如，文字处理、电子表格、电子邮件等），其目的是为了方便用户的工作，提高工作效率。

用户可能每天都要面对这些界面，使用这些应用或服务，他们更多的是关注它们的使用是否简便，功能是否强大，运行是否正常。

因此，从用户的角度出发，把这种特性称之为“IT桌面的功能特性”。

IT桌面还包括一些更基本的特性和服务（例如，操作系统、安全相关软件等），用来支持IT桌面的功能特性。

另外，IT桌面还应该具有和其他非桌面的系统进行互动的特性（例如，与服务器端进行数据交换）。

最后，IT桌面还需要一些基础设施资源（包括计算机、网络和外围设备）来运行相应的软件，执行相应的命令，并且不同的硬件设备的选择，也使IT桌面具有不同的技术特点。

用户很少或者几乎不会直接去了解和使用这些基本的特性和服务，而IT技术人员却非常关心这些东西的技术是否先进合理，是否易于维护。

因此，把IT桌面的这种基础特性称之为“IT桌面的技术特性”。

一个完整的IT桌面定义应该包括硬件层、基础软件层和应用软件层三个层次的内容，并且具有技术和功能两个方面的特性。

编辑推荐

《计算机系统服务外包及运行维护管理》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，对政府及企事业单位也有很好的参考价值。

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，不知不觉中加强实践能力的培养。

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>