

《IT服务外包理论、方法与实务（高等学校计算机应用人才培养系列教材）》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2010年10月01日

开本：12k

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787302234159

丛书名：高等学校计算机应用人才培养系列教材

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。

内容简介

本书从理论、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。本书概念清晰、理论联系实际、内容翔实丰富。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。

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

11.10 NetWorker服务器维护任务

习题11

第12章 IBM Tivoli监控管理

12.1 IBM Tivoli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

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)