

前 言

近年来,我国信息技术服务(本书简称:IT 服务)产业快速增长。根据统计数据显示,2016 年 1—12 月 IT 服务收入累计 25114 亿元,同比增长 16%,占软件和信息技术服务业总收入的比重 52%,信息技术服务已迎来持续的高速发展时期。2015 年 3 月以来,国务院先后出台了《中国制造 2025》《积极推进“互联网+”行动的指导意见》《国家信息化发展战略纲要》等重大政策文件,为各行各业的信息化建设提出了更高的要求,同时,也为信息技术服务的发展提供了更好的发展契机。

随着信息技术服务产业的发展,整个产业出现了人才资源匮乏的现象。与此同时,以云计算、大数据、移动互联网、物联网等为代表的新一轮信息技术革新也在迅速发展,并随着技术的不断突破成熟得到日益广泛的应用和普及,整个产业在新技术的驱动下,对于信息系统规划与管理的需求越来越明显。

一直以来,各个行业和企业 在系统规划与管理方面的人才培养做了许多有益的探索和尝试,但大多都是根据自身的实际情况,自行制定岗位职责方案来吸引、保留、培养、评价和激励人才。但在国家层面尚未有相关的岗位职责分类、职业技能等级的划分方案,特别是缺乏一套权威的人才评定方法,这种状态很不利于相关岗位人才的迅速成长及合理流动,而且会加剧系统规划与管理人才资源的匮乏和不合理使用,不利于从全局角度整合协调各地人力资源,并将持续影响软件和信息技术服务行业的整体发展。

为了形成一套权威的人才评价方法,从而促进企业间人才培养与评价体系间的信息对等与互认,降低企业人才的流失过程中的人力资源成本,全国计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试办公室委托中国电子技术标准化研究院组织专家制定《系统规划与管理师考试大纲》,并依据大纲开发本教材。

全国计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试(简称“软考”)从计算机软件、计算机网络、计算机应用技术、信息系统以及信息服务五个专业领域将专业技术人员考试划分为初级资格考试、中级资格考试以及高级资格考试,而系统规划与管理师属于信息服务专业领域的高级资格考试,这门考试的设立,不仅顺应当前我国信息技术服务行业的发展,也成功填补了软考在信息技术服务专业领域从业人员考试的空缺,完善了软考体系。

系统规划与管理师是指在组织中承担:参与组织的 IT 战略规划;策划组织的 IT 服务目标和内容;确定服务成本,配置服务资源;评估、分析信息系统的运营成本和效益;制定 IT 服务计划和 IT 服务方案;制定组织的 IT 服务标准和制度;监控 IT 服务计划和方案的执行;提升 IT 服务能力和服务质量;管理 IT 服务团队等职责的高级管理人员。

本书借鉴了国际上先进的 ITSM 管理体系,依据国内 ITSS 标准,涵盖了信息系统综合知识、信息技术知识、信息技术服务相关学科知识等,结合国内外 IT 服务行业的最佳实践,对于系统规划与管理师考试具有重要的指导意义。

本书具有以下特点:

(1) 针对性强。通过运用现代管理理念对 IT 服务管理的各环节进行详细分析,并以较大篇幅叙述了成功的系统规划与管理的具体做法,结合理论和实际,提供了相应的案例和模板。

(2) 内容全面。贯穿 IT 服务生命周期,从 IT 服务规划设计开始,进行全方位介绍,始于服务分析,落脚于管理。

本书共 13 章。第 1 章信息系统综合知识由谭志彬、崔静、王安、张树玲、职亮亮、刘瑞慧编写,第 2 章信息技术知识由张树玲、职亮亮、刘瑞慧、杨南、宋丹编写,第 3 章信息技术服务知识由张旭、白璐、刘玲、郭鑫伟、崔静编写,第 4 章 IT 服务规划设计由江毅、张旭、贾璐编写,第 5 章 IT 服务部署实施由江毅、张旭、贾璐编写,第 6 章 IT 服务运营管理由江毅、张旭、贾璐、崔静编写,第 7 章 IT 服务持续改进由江毅、张旭、贾璐编写,第 8 章监督管理由江毅、张旭、贾璐编写,第 9 章 IT 服务营销由贾璐编写,第 10 章团队建设与管理由贾璐编写,第 11 章标准化知识与 IT 服务相关标准由崔静编写,第 12 章职业素养与法律法规由崔静编写,第 13 章专业英语由张树玲编写。前言由中国电子技术标准化研究院崔静编写。中国电子技术标准化研究院崔静、贾璐、董靓对本书进行了修订,并负责最后的统校工作。

编 者