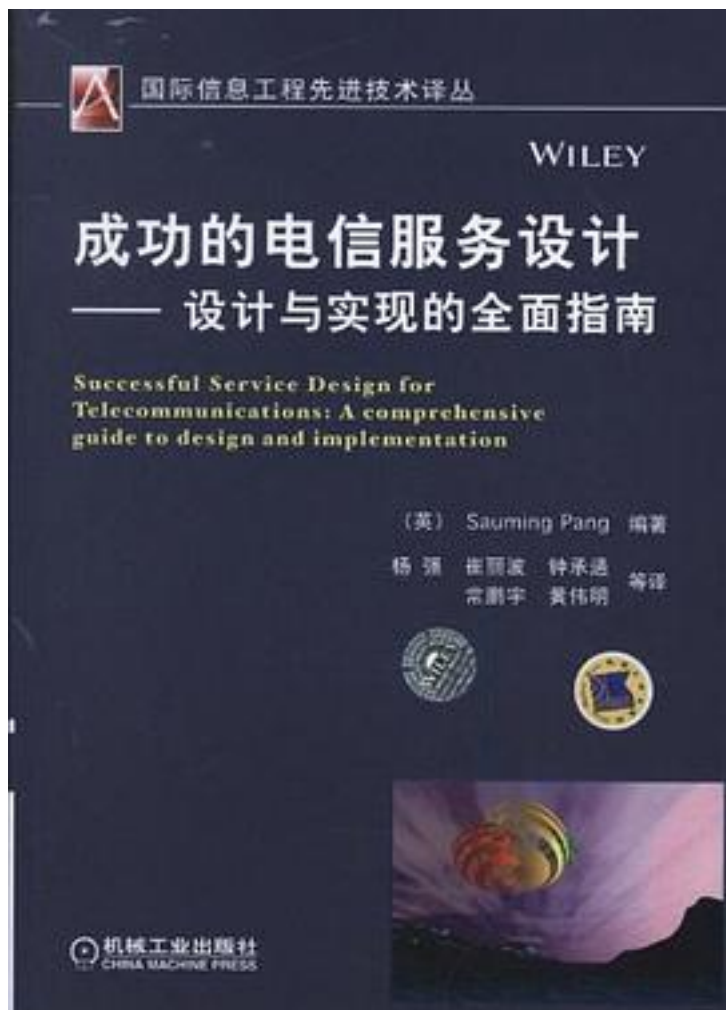


成功的电信服务设计



[成功的电信服务设计_下载链接1](#)

著者:Sauming Pang

出版者:机械工业出版社

出版时间:2013-4

装帧:平装

isbn:9787111418061

《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。

作者介绍:

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 and 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 and 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开发新服务和增强服务的关键步骤是什么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 and 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 and 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
 - • • • • (收起)

[成功的电信服务设计_下载链接1_](#)

标签

项目管理

服务设计

方法论

Network

评论

概述了电信服务设计的过程、工作内容。感觉就是富了ITU的e-TAM,e-TOM,这样更加便于理解。解决日常工作中只见树木不见森林的问题，做一个成熟的电信服务涉及的方面很多，确实不容易。

[成功的电信服务设计_下载链接1](#)

书评

[成功的电信服务设计_下载链接1](#)