

IT与电信业技术人员 应用美语写作

Applied American English for
IT and Telco Technical Professionals

编著 (美) 傅焱焱

审定 (美) Charles Rogers

(美) Feng Xu

(美) William Corcoran



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

**Applied American English for IT
and Telco Technical Professionals**
IT 与电信业技术人员应用美语写作

编著 (美) 傅焱焱

审订 (美) Charles Rogers

(美) Feng Xu

(美) William Corcoran

外文出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

IT 与电信业技术人员应用美语写作/(美) 傅焱焱编著. —北京: 外文出版社, 2006

ISBN 7-119-04341-2

I. I... II. 傅... III. ①信息技术-英语, 美国-写作 ②电信-英语, 美国-写作 IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 141528 号

外文出版社网址:

<http://www.flp.com.cn>

外文出版社电子信箱:

info@flp.com.cn

sales@flp.com.cn

IT 与电信业技术人员应用美语写作

作 者 (美) 傅焱焱

审 订 (美) Charles Rogers

(美) Feng Xu

(美) William Corcoran

责任编辑 李春英

封面设计 姚 波

印刷监制 张国祥

出版发行 外文出版社

社 址 北京市百万庄大街 24 号 邮政编码 100037

电 话 (010) 68995883 (编辑部)
(010) 68329514/68327211 (推广发行部)

印 刷 北京中印联印务有限公司

经 销 新华书店/外文书店

开 本 小 16 开 字 数 220 千字

印 数 0001—5000 册 印 张 14

版 次 2006 年第 1 版第 1 次印刷

装 别 平

书 号 ISBN 7-119-04341-2

定 价 20.00 元

版权所有 侵权必究

前言

联想收购 IBM 笔记本电脑事业部这一 IT 界石破天惊的举措,说明在世界走向中国的同时,中国也正在走向世界。面对业界瞬息万变的趋势,为了应对由国际间业务互动引发的机遇与挑战,提高外语水平,特别是专业英语的应用水平,增强自身的职业竞争力,是中国 IT 与电信业人员当前迫切需要解决的问题。

为帮助正在职场中鏖战的中国 IT 同行攻克语言壁垒,使其在日趋激烈的职业生涯中立于不败之地,本人根据自己多年在美国 IT 与电信公司工作的经验,编写了《IT 与电信业技术人员应用美语写作》一书。

本书的编写素材全部源自我与同事、客户等业务交流的书信(电子邮件)、提交的各种专项技术报告、自己的工作日记和平时搜集的专业资料。为了给读者营造一个真实的应用美语氛围,我最大限度地保持了原有素材的书写风格、语气及结构。希望读者通过拿来主义的方式以最短的时间,通过最佳途径,获取最有价值的信息。

本书的两大部分“专项技术报告写作”和“日常业务往来信函”覆盖了美国各公司 IT 技术人员日常业务的绝大部分,各章节次序也是根据 IT 业务的一般流程来安排的。

第一部分“专项技术报告写作”为读者介绍了故障查寻报告、测试报告、项目实施报告、案例研究报告和分析报告等美国 IT 业常用报告的写作技巧。本部分还向读者介绍了各报告的组成部分、写作要点及写作步骤,并对每篇范文做了点评。通过学习,读者可了解并掌握常用 IT 专项报告的写作步骤、书写格式、覆盖内容等重要信息,为日后相关报告的写作奠定坚实的基础。

第二部分“日常业务往来信函”为读者介绍了向客户展示公司技术优势、向分销商索取产品目录及价目单、为客户说明方案特点、就方案报价讨价还价、答复客户技术问题、与客户确认工程实施细节、向客户报告工程进度、网络设备优化调试、网络设备维护及工程项目后续服务。本部分覆盖了美国 IT 技术人员日常业务信函交流的主要内容。本部分也向读者介绍了每篇信函的写作要点、写作步骤，并对每篇范文做了点评。通过学习，读者可了解、获取 IT 技术美语交流的绝大部分应用信息，掌握并运用信件的书写语气、篇幅分配、段落安排等写作方式及沟通技巧，并将其应用于与客户的 E-mail 交流中，切实提高与客户日常业务沟通的应用技能。

本书为读者构筑了通往 IT 应用美语的桥梁，搭建了演练 IT 应用美语的平台，使读者与“原装”的应用美语进行零距离接触，让读者跨越时间、文化的鸿沟，用最快捷的方式掌握应用美语的精髓。读者如能熟练掌握、灵活运用本书覆盖的内容，把握各种文体的写作技巧并有机地结合本身的专业知识，就能使自身的 IT 应用美语水平呈现质的飞跃，有效地提高自身应用美语的驾御水平，增强专业竞争实力。

本书与本人编著的其他四本书《IT 与电信业技术人员应用美语口语》、《IT 与电信业营销人员应用美语口语》、《IT 与电信业营销人员应用美语写作》、《计算机大众应用美语口语》同时出版。在本书的编写过程中，清华大学电子工程系副主任冯振明教授给予了热情的帮助，并亲自为本书撰写序言。我的美国同事 Charles Rogers 及友人 Feng Xu、William Corcoran 为本书进行了美语校对，在此特致诚挚的谢意。

因本人水平有限，书中难免有不当之处，真诚祈盼业界前辈、同行及读者不吝赐教，本人将不胜感激。我的 E-mail 地址为：johnny.fu@americhinaus.com。

傅焱焱
于波士顿

序

随着中国 IT 与电信业和国际业界的接轨,运用英语口语和书信及电子邮件进行业务交流已是中国 IT 与电信业技术人员日常工作的重要组成部分。这些技术人员迫切需要一种既可供查阅又听、说、读、写兼备的应用性专业工具书,以便更有效地进行专业英语沟通,同时提高专业英语的应用水平,增强自身素养。《IT 与电信业技术人员应用美语口语》及《IT 与电信业技术人员应用美语写作》两书的出版,及时满足了这种需求。

这两本书覆盖了 IT 与电信业技术人员日常工作的各个环节(工作情景对话、专项技术报告写作、日常业务信函写作),是业界人员的综合参考书。应用性是两书的最大亮点:书中的素材全部源自作者近二十年在美国工作、学习所积累的第一手资料,客观、详实地揭示了美国技术人员的日常业务口语、书信沟通特征。读者可将其直接应用于自身的工作交流之中,采取拿来主义的方式,直观、快捷地掌握地道的应用美语,无需出国也可感悟业界沟通文化,把握专业交流技巧。专业性是两书的突出特色:作者系美国计算机硕士研究生,毕业后就职于美国、日本的领军电信、电机企业。作者历经十多年的日积月累、勤学苦练,打造了 IT 与电信业美语专业词汇、专业术语惯用法、专业语句适用环境、专业交流行业特质的坚实基础。通过与中国 IT 与电信业技术人员的深入交流,作者将这些美语专业信息准确、生动地翻译成相应的中文专业信息。即时性是两书的显著优势:作者将美国 IT 与电信业最时兴的交流方式、最流行的表述方

法、最新的业界趋势收录书中，使读者将 IT 与电信业的当前动态尽收眼底，有效地掌握业界的即时信息。**可读性是两书的独特风格：**作者将其与美国同事在日常口语及书信等业务交流中使用的美国俚语及非正式用语恰如其分地收录书中，并刻意将其翻译成对应的中国俚语及非正式用语，真实、生动地反映了美国 IT 与电信业技术人员的沟通特点，使读者在学习应用美语的同时，体验美国科技人员的语言特色。

二十多年来，作者孜孜不倦地学习美语的语言特点和应用准则，潜心钻研应用美语的沟通艺术和写作技巧，致力锤炼计算机、IT、电信等专业的销售、技术、管理等方面的应用美语，这两本书就是作者长期对专业应用美语学习、研究的成果。书中的情景会话、技术报告和日常业务信函均为地道的美语表达方式，而且言简意赅、短小精悍、有的放矢，彰显了作者扎实的美语功底及丰厚的专业底蕴。读者在学习专业应用美语的同时，还可领略美国专业人员的交流文化，了解相关业务在国际环境中的运作规范。本人喜读本部书稿，感到颇有创意，特写此序，向读者推荐。

清华大学电子工程系教授

迟振明

2005.3.23

Chapter 1 Troubleshooting and Recovering Report

第一章 故障查寻报告 /1

- 故障查寻报告的结构及书写要点 /1
- Sample 1 Database Disaster Recovery Report /3
范文 1 数据库灾难查寻及恢复执行报告

Chapter 2 Network Equipment Performance Test Report

第二章 测试报告 /15

- 测试报告的结构及书写要点 /15
- Sample 2 The Impact of Deploying NetCache on Siebel 7 /17
范文 2 将 NetCache 引入 Siebel 7 的系统性能效益

Chapter 3 Project Implementation Report

第三章 项目实施报告 /29

- 项目实施报告的结构及书写要点 /29
- Sample 3 Deploying the NetApp Filers in Thin-Client Computing Environments /30
范文 3 将 NetApp 文件服务器应用于瘦身型客户机计算环境

Chapter 4 Case Study

第四章 案例研究报告 /47

- 案例研究报告的结构及书写要点 /47
- Sample 4 Improving Content Delivery Efficiency with Streaming Media /49
范文 4 应用流式传输媒体提高网络内容发送效率

Chapter 5 Analysis Report

第五章 分析报告 /58

- 分析报告的结构及书写要点 /58
- Sample 5 Enforcing Internet Access Control and Network Security with NetCache Deployment /59
- 范文 5 配备 NetCache 强化互联网走访及网络安全管理

Chapter 6 Demonstrating Technical Excellence

第六章 向客户展示公司技术优势 /81

- 书写要点 /81
- 书写步骤 /82
- Sample 6-1 Promoting Web Caching Application Solutions /83
- 范文 6-1 介绍公司万维网高速缓存应用方案
- Sample 6-2 Promoting Web Caching Application Solutions /87
- 范文 6-2 介绍公司万维网高速缓存应用方案

Chapter 7 Requesting Product Catalogues and Price Lists

第七章 向分销商索取产品目录及价目单 /94

- 书写要点 /94
- 书写步骤 /95
- Sample 7-1 Requesting Web Caching Appliance Catalogues and Price Lists /96
- 范文 7-1 索取万维网高速缓存设备产品目录及报价单

- ### 范文 7-2 索取万维网高速缓存设备产品目录及报价单

第八章 为客户说明方案特点 /106

- 书写要点 /106
- 书写步骤 /107
- Sample 8-1 Highlighting Web Caching Accelerator Deployment Solution /108
范文 8-1 列举配备万维网高速缓存加速器方案的亮点
- Sample 8-2 Highlighting Web Caching Accelerator Deployment Solution /113
范文 8-2 列举配备万维网高速缓存加速器方案的亮点

第九章 就方案报价讨价还价 /121

- 书写要点 /121
- 书写步骤 /122
- Sample 9-1 Bargaining Solution Price Quotation /123
范文 9-1 与客户就提交方案报价讨价还价
- Sample 9-2 Bargaining Solution Price Quotation /128
范文 9-2 与客户就提交方案报价讨价还价

第十章 答复客户技术问题 /133

- 书写要点 /133
- 书写步骤 /134

Chapter 15 . Delivering Project Follow-up Service

第十五章 工程项目后续服务 /196

- 书写要点 /196
- 书写步骤 /197
- Sample 15-1 Offering Accelerator Deployment Project Post-Implementation Services /198
范文 15-1 提供配备万维网高速缓存加速器工程项目后续服务
- Sample 15-2 Offering Accelerator Deployment Project Post-Implementation Services /203
范文 15-2 提供配备万维网高速缓存加速器工程项目后续服务

Chapter

1

Troubleshooting and Recovering Report

故障查寻报告

故障查寻报告的结构及书写要点

1. 故障查寻报告的结构

故障查寻报告的组成结构和书写格式因故障的性质及公司的要求而异。无论安排何种结构、采用何种书写风格，技术人员都必须以故障的查寻与排除为报告的中心。一份相对完整的故障查寻与排除报告应至少覆盖以下内容：

- 篇名 (title)
- 故障简述 (description)
- 故障查寻与排除执行记录
 - 故障查寻 (troubleshooting)
 - 故障识别 (trouble identifying)
 - 故障恢复 (disaster recovering)
- 任务执行持续时间 (duration)
- 执行现场 (conducting site)
- 结论 (conclusions)

- 参与人员 (participation)
- 负责人 (team leader)
- 所用仪器设备 (devices and appliance applied)
- 相关附件 (attachments)
- 报告提交日期 (submitting date)
- 报告提交人 (submitted by)

● 故障查寻报告的书写要点

技术人员在书写故障查寻与恢复报告时,应把握客观性、严谨性、针对性的原则。

技术人员应以在故障现场掌握的第一手资料为报告的书写依据,切忌凭借以往的经验做主观推论、估算。各个机构网络的基础架构 (infrastructure) 和网络配置不尽相同,引发网络故障的原因多种多样,技术人员一定要将故障的查寻与排除全过程客观地记录在报告中。

技术人员应将故障现场的资料 (系统软、硬件配置等)、故障查寻步骤、故障识别手段、故障修复操作等具体执行过程如实记录在案。此举不仅增强了报告的说服力,而且彰显了技术人员严谨的业务风范。

技术人员在执行故障排除的同时,很可能发现系统还有不合理的因素,这些因素或许导致其他故障。尽管如此,技术人员也应将书写注意力集中在本项任务,以突出本报告的针对性。至于其他不合理因素,技术人员可另行书写一篇报告或在本报告的结尾加入“建议”及“后续举措”两项内容,藉此体现其尽职尽责的敬业精神。

Sample 1**Database Disaster Recovery Report**

TASK ID: EWG0112003

TASK NAME: Troubleshooting and Recovering Data Loss

TASK DESCRIPTION: Perform troubleshooting and recovering client's core enterprise file server's data loss due to improper manipulative operations^①.

TASK CONDUCTED: Enterprises Working Group (EWG) instituted^② the troubleshooting and recovering mission right after the task had been scheduled. Both the hardware and software teams were sent to the client site to perform immediate trouble investigations and recovery per client request. EWG accomplished the mission^③ through following steps:

Troubleshooting: Troubleshooting is proceeded by checking client's system hardware as well as software.

Hardware Checking: The hardware team checked work as:

1. Studied client data processing network configuration showed as attachment 1
2. Checked Fore ASX 1000 functionality
3. Checked ATM OC-3^④ connectivity between NetApp Filers and Fore ASX 1000
4. Checked Fiber Channel connectivity between NetApp Filers' volumes
5. Checked GigabitEthernet connectivity between NetApp Filers and Unix-based HP enterprise servers
6. Checked FastEthernet connectivity between NetApp Filer and Unix-based HP enterprise server

7. Checked ATM OC-3 connectivity between Fore ASX 1000 with Unix-based HP enterprise servers
8. Checked the functionality of the tape drive located at NetApp filer connected by SCSI interface
9. Checked the functionalities of HP Model 12 RAIDs and tape drives located at HP servers connected by SCSI interfaces

After performing a through hardware check[®], EWG found no hardware was malfunctioning, and reported that the entire hardware system was functioning properly. Therefore, the chance that the reported data loss was caused by system hardware's improper functioning was minimal.

Software Checking: The software team checked work as:

1. Studied the network software deployment
2. Checked DeltekCostpoint application package functionality
3. Checked Oracle database functionality
4. Checked Oracle/NetApp Filer integration functionality
5. Checked other application system software deployed on the network

After a complete system software check, the software team reported data loss was caused by an application database malfunction. The database system was corrupted by the improper settings in database configuration.

Trouble Identifying: Through analyzing and studying what had been discovered, EWG came to the conclusion that data loss was caused by database corruption due to an improper data-