

第1题 论 IT 服务知识管理

IT 服务是创造知识的过程，也是实现知识价值的过程。IT 服务方的服务质量依赖于组织自身所掌握的知识水平和技能经验，通过知识管理可保持及提升组织的服务保障水平。IT 服务知识管理是将服务生产过程中产生的各类信息所包含的知识最大限度地提取、保留。通过评审后加以应用。知识管理是提高 IT 服务效率、实现 IT 服务目标的重要手段。

请以“IT 服务知识管理”为题，分别从以下三个方面进行论述。

1、概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的某运行维护项目的基本情况(背景、目的、组织、结构、服务对象、服务内容、交付成果等)，并说明你在其中承担的工作。

2、结合项目实际，论述你对知识管理的人事，可以包括但不限于以下方面：

(1)知识、管理流程

(2)知识管理关键成功因素，并结合你所做的项目，给出项目知识管理指标项及其说明

(3)直属管理可能存在的风险和控制方法

3.请结合论文中所提到的运行维护服务项目介绍你是如何进行知识管理的，包括具体做法和经验教训。

第2题 论 IT 服务规划设计阶段的过程管理要素设计

在 IT 服务规划设计过程中，为了交付特定的 IT 服务需求，服务方需要对过程管理进行设计，其中过程管理要素是 IT 服务需求实现的保障，过程活动的贯穿使服务更加轨道化、标准化、规范化，进而服务产生更加标准稳定。

请以“论 IT 服务规划设计阶段的过程管理要素设计”为题，分别从以下三个方面进行论述：

1、概要叙述你参加过的或者你所在组织开展过的某运行维护服务项目的基本情况。(背景，目的，组织结构，周期，服务对象，服务方式，服务内容，交付成果等)。并说明你在其中担任的工作职责。

2、结合项目实际情况并围绕从以下要点论述你对 IT 服务过程管理要素设计的认识。

(1)过程识别和定义的活动内容

(2)过程监控设计活动内容

(3)结合你的项目，给出服务级别管理、服务报告管理、变更管理过程设计时应考虑的内容，关键指标及说明。

3、请结合论文中所提到的运行维护服务项目，介绍你是如何进行 IT 服务过程管理设计的（可叙述具体做法）并总结你的心得体会。

软考资料库-梅花西飞