

【软考达人】

软考资料免费获取

- 1、最新软考题库
- 2、软考备考资料
- 3、考前压轴题



微信扫一扫，立马获取



6W+免费题库



免费备考资料

PC版题库: ruankaodaren.com

第七章 IT 服务持续改进 (模拟题)

- 1、以下关于服务持续改进的说法，错误的是（）
A、服务持续改进的主要目标是，使得 IT 服务可以一直适应不断变化的业务需求，通过识别改进机会并实施改进 活动，使得 IT 服务有效支持相关的业务活动
B、持续改进通过评审和分析服务级别实现的结果，识别和改进 IT 服务的效率和有效性，在不影响客户满意度的情况下改进 IT 服务提供的成本效益。
C、改进活动存在明显的起止时间。
D、持续改进方法是实现服务改进的有效方法，贯穿于服务改进的全过程
- 2、持续改进方法的过程包含（1）识别改进战略/策略（2）识别需要测量什么（3）收集数据（4）处理数据（5）分析信息和数据（6）展示并使用信息（7）实施改进。其正确的顺序是（）
A、（1）（2）（3）（4）（5）（6）（7） B、（1）（3）（2）（4）（6）（7）（5）
C、（2）（3）（4）（1）（5）（7）（6） D、（7）（6）（3）（4）（1）（5）（2）
- 3、测量指标的类型可分为如下 3 种，不包含（）
A、技术指标 B、过程指标 C、服务指标 D、持续改进指标
- 4、以下关于服务回顾，说法错误的是（）
A、服务回顾的形式多种多样，包括客户服务回顾、项目内部会议、视频会议、电话会议、服务报告、服务改进计划、第三方机构意见收集等。
B、服务回顾的主要目标是为适当的受众（包括用户、业务部门、供应商、技术人员、 管理层等）回顾各种服务测量数据，并作为后续活动的参考和依据
C、服务回顾的主要活动根据服务需方与供方不同的关注内容可分为两类，分别是与客户回顾内容、团队内部回顾内容
D、服务回顾工作与服务质量评审会议是分开的，必须分开进行。
- 5、在服务回顾中，与客户回顾的内容包含（）
A、服务目标达成情况 B、各小组工作简报
C、本周期内的工程师 KPI 总结 D、本周期内遇到的特殊或疑难工单
- 6、服务改进的内容不包括（）
A、服务改进设计 B、服务改进实施 C、服务改进验证 D、服务改进审计
- 7、服务改进计划的内容不包含（）
A、文档介绍 B、服务改进描述 C、角色和职责 D、风险
- 8、关于服务改进目标的说法，错误的是（）
A、服务改进的目标是利用管理方针、管理目标、审核结果、服务测量、服务回顾、客户满意度管理、投诉管理及管理评审等活动，促进服务管理能力在有效性和效率方面的持续改进和提升。
B、改进目标应该与服务目标相一致，需要客户的参与，并与相关部门进行有效沟通

- C、改进目标是现实可行并是可测定的
D、改进目标是进行改进项目或活动回顾的重要输出。
- 9、关于四级服务回顾机制，说法错误的是（）
A、一级回顾机制的频率是不定期按需沟通
B、二级回顾机制的内容是项目月度例会，向客户汇报当月服务情况，包括服务量、SLA 达成率，当月重大事件等内容
C、三级回顾机制的频率是每年度
D、四级回顾机制的内容是回顾项目的整体实施交付情况
- 10、对运维服务进行有效测量是服务改进的基础，系统规划与管理师在采集数据时，统计服务台人员首次派单得到解决的事件与事件请求总数的比值，属于对（）的测量。
A 人员 B 资源 C 技术 D 管理
- 11、系统规划与管理师在设计服务回顾机制时，应考虑的内容不包括（）。
A 级别 B 内容 C 需求 D 频率
- 12、下列关于服务改进职责的描述中说法不正确的是（）。
A 服务四要素改进主要有系统规划与管理师和服务质量负责人负责
B 系统规划与管理师和服务质量负责人制定具体的改进目标和方案后，报项目客户负责人审批
C 服务改进实施过程中，由服务质量管理部会同其他部门共同制定改善目标及改善计划，并监督实施
D 系统规划与管理师和服务质量负责人负责识别服务四要素的改进需求
- 13、下列不属于服务执行测量的统计项是（）。
A 配置状态统计 B 变更与发布统计
C 时间统计分析 D 监控点和阈值统计
- 14、在信息系统的系统测试中，通常在（）中使用 MTBF 和 MTTR 指标。
A. 恢复测试
B. 安全性测试
C. 性能测试
D. 可靠性测试
- 15 A management information system (1)
the business managers the information that they need to make decision
s. Early business computers were used for simple operations such (2)
tracking inventory, billing, sales, or payroll data, with little detail or structure. Over time, these computer applications became more complex, hardware storage capacities grew, and technologies improve

d for connecting previously (3) applications. As more data was stored and linked , managers sought greater abstraction as well as greater detail with the aim of creating significant management reports from the stored (4) . Originally , the term "MIS" described applications providing managers with information about sales, inventories, and other data that would help in (5) the enterprise. Over time , the term broadened to include: decision support systems, resource management and human resource management, enterprise resource planning (ERP), enterprise performance management (EPM), supply chain management (SCM), customer relationship management (CRM), project management and database retrieval applications.

(1) A. brings

B. gives

C. takes

D. provides

(2) A. as

B. to

C. as to

D. that

(3) A. special

B. obvious

C. isolated

D. individual

(4) A. data

B. number

C. word

D. detail

(5) A. setting up

B. founding

C. improving

D. managing

16、下列不属于定量风险分析的输出的是()。

A、实现成本和进度目标的可能性

B、已量化风险的优先级列表

C、经过更新的风险记录

D、定量风险分析结果中的趋势

17、在 UNIX 操作系统中，把输入/输出设备看作是 ()。

A. 普通文件

B. 目录文件

C. 索引文件

D. 特殊文件

18、将内存与外存有机结合起来使用的存储器通常称为（）。

- A. 虚拟存储器
- B. 主存储器
- C. 辅助存储器
- D. 高速缓冲存储器

19、（）是面向对象方法中最基本的封装单元，它可以把客户要使用的方法和数据呈现给外部世界，而将客户不需要知道的方法和数据隐藏起来。

- A. 类
- B. 函数
- C. 多态
- D. 过程

20、在分布式环境下的信息系统管理中，活动目录拓扑浏览器技术是（）的主要内容之一。

- A. 跨平台管理
- B. 可视化管理
- C. 可扩展性和灵活性
- D. 智能代理

参考答案

1、【答案】C

【解析】本题考察的是服务持续改进的内容，建议掌握。

改进活动贯穿于 IT 服务的全生命周期，且是持续性的，而不存在明显的起止时间。

2、【答案】A

【解析】本题考察的是服务持续改进的步骤，建议掌握。

持续改进方法的步骤是（1）识别改进战略/策略（2）识别需要测量什么（3）收集数据（4）处理数据（5）分析信息和数据（6）展示并使用信息（7）实施改进

3、【答案】D

【解析】本题考察的是服务测量指标的内容，建议掌握。

测量指标的类型可分为如下 3 种。

（1）技术指标：基于 IT 组件和应用的测量，如可用性、性能。

（2）过程指标：通常以 KPI 表示，反映服务管理过程的运行或健康状况。KPI 有助于回答 4 个关键问题：过程的质量、绩效、价值和符合性，持续服务改进利用这些 KPI 识别对各过程的改进机会。

（3）服务指标：对端到端的服务绩效的测量，通过技术和过程指标加以计算。

4、【答案】D

【解析】本题考察的是服务回顾的相关知识，建议掌握。

服务回顾工作可与服务质量评审会议一起举行，由服务提供方系统规划与管理师与业务关系经理组织，双方相关人员参与

5、【答案】A

【解析】本题考察的是服务回顾的相关知识，建议掌握。

B、C、D 均为团队内部的回顾内容，请注意区分。

6、【答案】D

【解析】本题考察的是服务改进的相关知识，建议掌握。

服务改进的内容包括服务改进设计、服务改进实施和服务改进验证

7、【答案】D

【解析】本题考察的是服务改进的相关知识，建议掌握。

服务改进计划应包括如下内容。

- 文档介绍：包括文档简介、文档目的。
- 服务改进活动基本信息：包括服务改进活动名称、改进活动负责人、改进活动团队成员、计划活动起止时间、主要预期成果。
- 服务改进描述：包括服务改进动机、服务改进目标、涉及范围。
- 服务改进方案：包括总体方案和进度安排、各阶段具体活动、预算和资源安排。
- 角色和职责：包括角色、职责、活动。
- 服务改进回顾：包括主要衡量标准、改进回顾团队、时间安排。

8、【答案】D

【解析】本题考察的是改进目标的相关知识，建议掌握。

改进目标是进行改进项目或活动回顾的重要依据，是输入。

9、【答案】C

【解析】本题考察的是四级回顾机制的相关知识，建议掌握。

三级回顾机制的频率是每季度。

10、【答案】B

【解析】本题主要考查考生对于服务测量各测量项及指标的划分及理解。题干中“服务台人员首次派单得到解决的事件与事件请求总数的比值”是对服务台派单准确率的定义描述，而服务台是 IT 服务资源测量的一项重要内容，其余还包括 IT 服务运维工具、备件库和知识库

11、【答案】C

【解析】本题主要考查考生对于服务回顾机制的设计，服务回顾机制的构成内容，包括回顾级别、具体内容、频率和参与者，类似于项目的沟通联络机制，即遇到什么样的问题，和谁按照什么样的频率进行沟通，回顾机制的设置需要根据项目客户的实际需求和服务项目的具体情况制定

12、【答案】B

【解析】服务四要素改进主要有系统规划与管理师和服务质量负责人负责，具体工作包括：负责识别服务四要素的改进需求；负责制定具体的改进目标和方案，报服务管理体系负责人

审批；负责管理和控制服务四要素改进项目的实施；对改进活动的结果负责；负责定期组织改进回顾，巩固改进成果；负责改进项目完成后进行知识转移

13、【答案】D

【解析】服务执行测量包括事件统计分析（动态跟踪服务过程中每个事件的完成情况，及时发现服务过程的不足之处，并予以纠正）、问题统计分析（降低事件发生概率，提高事件处理效率）、变更与发布统计分析（有效监控变更与发布执行过程中的风险，提升服务可用性水平）和配置统计分析（有效进行配置状态的统计，保证配置数据的准确、完整、有效、可用、可追溯）。监控点和阈值统计属于服务技术测量的内容

14、【答案】D

【解析】对于系统分析说明书中提出的可靠性要求，通常使用以下两个指标来衡量系统的可靠性：平均失效间隔时间（Mean Time Between Failures, MTBF）和因故障而停机时间（Mean Time To Repairs, MTTR）

15、【答案】B、A、C、A、D

【解析】管理信息系统给企业管理者做各种决策所需要的信息。早期的商用电脑用于简单的操作如跟踪、结算、销售或小型的工资数据。随着时间的推移，这些计算机的应用程序变得更加复杂，硬件存储容量的增长，需要改善连接这些先前孤立应用程序之间的技术。随着越来越多的数据存储和连接，管理者寻求更抽象以及更详细的目标，从原材料和存储的数据中创造更显著的管理报告。起初，“MIS”描述为管理者提供信息，这将有助于管理企业销售、存货和其他数据的应用程序。随着时间的推移，这个词逐步扩大到包括决策支持系统、资源管理和人力资源管理、企业资源规划（ERP）、企业绩效管理（EPM）、供应链管理（SCM）、客户关系管理（CRM）、项目管理库存储和检索应用程序

16、【答案】C

【解析】无

17、【答案】D

【解析】在 UNIX 操作系统中，把输入/输出设备看作是特殊文件。在 UNIX 系统中包括两类设备：块设备和字符设备。设备特殊文件有一个索引节点，在文件系统目录中占据一个节点，但其索引节点上的文件类型与其他文件不同，是“块”或者是“字符”特殊文件。文件系统与设备驱动程序的接口是通过设备开关表。硬件与驱动程序之间的接口：控制寄存器、I/O 指令，一旦出现设备中断，根据中断矢量转去执行相应的中断处理程序，完成所要求的 I/O 任务。这样，可以通过文件系统与设备接口，对设备进行相关的操作，因为每个设备有一个文件名，可以向访问文件那样操作

18、【答案】A

【解析】主存储器是计算机系统中的重要部件，用来存放计算机运行时的大量程序和数据，主存储器目前一般有 MOS 半导体存储器构成。高速缓冲存储器，目前由双极型半导体组成，构成计算机系统中的一个高速小容量存储器，其存取速度能接近 CPU 的工作速度，用来临时存放指令和数据。CPU 能够直接访问的存储器称为内存存储器，高速缓存和主存都是内存存储器。辅助存储器，又称外存储器，主要由磁表面存储器组成，近年来光存储器渐渐成为一种重要

的辅助存储器；虚拟存储器：具有部分装入对换功能，能从逻辑上对内存容量进行大幅度扩充，使用方便的一种存储器系统。虚拟存储器的容量与主存大小无关。虚拟存储器的基本思路是：作业提交时，先全部部进入辅助存储器，作业投入运行时，不把作业的全部信息同时装入主存储器，而是将其中当前使用部分先装入主存储器，其余暂时不用的部分先存放在作为主存扩充的辅助存储器中，待用到这些信息时，再由系统自动把它们装入到主存储器中

19、【答案】A

【解析】类是面向对象方法中最基本的封装单元，它可以把客户要使用的方法和数据呈现给外部世界，而将客户不需要知道的方法和数据隐藏起来。

20、【答案】B

【解析】在分布式系统管理中，可视化的管理包括独特的可视化能力使管理环境更快捷、更简易。活动目录拓扑浏览器可以自动发现和绘制系统的整个活动目录环境。服务地图显示了IT基础设施组件是如何与IT服务相连接的，使操作员和应用专家能快速确定根本原因和受影响的服务