

【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

第九章 IT 服务营销 (模拟题)

- 1、供应商关系管理的成功关键包括对供应商定期的审核及管理，在审核供应商的过程中，需要考虑的内容不包括（）。
A 问题解决能力 B 人员稳定性 C 已有客户规模 D 合作氛围
- 2、在 IT 服务运营过程中，除了需要有良好的客户关系和供应商关系外，还需要不断维护第三方关系，以下哪种情况不利于成功维系第三方关系（）。
A 企业的资质认证单位所颁发证书效力客户不认可
B 企业产品的测试单位采用入围方式定期评估最优质服务
C 系统规划与管理师能够在第三方关系管理中起到主导作用
D 根据客户需求不断修正企业人员培训机构的服务合同
- 3、关于业务关系管理的说法中，正确的是（）。
A、业务关系管理包括客户关系、供应商关系和第三方关系管理，由于供应商管理直接关系到支出成本，因此其中供应商关系管理是业务关系管理中最重要。
B、客户需求的实现是 IT 服务的最终目标，因此客户关系管理的好坏对服务的优劣成败有着重要的影响。
C、供应商关系管理会左右与客户业务关系的稳定性和持续性。
D、客户关系管理的目标是实现共赢发展。
- 4、某运维服务项目的总投资（开支）为 100 万元，项目总收入为 160 万元，项目组成员 5 人，项目的单位人均产出为（）。
A 20 万 B 32 万 C 12 万 D 无法计算
- 5、系统规划与管理师与用户约定于本周日进行访谈，主要了解该企业对未来三五年内发展的总体战略设想、目标和可能采取的主要战略举措，当前该项目处于 IT 服务营销过程的（）阶段。
A 启动准备 B 调研交流 C 能力展示 D 服务达成
- 6、在 IT 服务项目预算的编制过程中，公司管理分摊应作为开支项，计入（）科目。
A 人工开支 B 场地开支 C 外部支持开支 D 其他开支
- 7、IT 服务项目核算的目的和意义不包括（）。
A、时掌握项目收入、开支情况及项目盈亏状态。
B、形成及时调整项目资源分配的依据。
C、寻找对成本开支控制的改进方法。
D、形成成本基线，便于成本控制
- 8、IT 营销过程的启动准备阶段包含营销准备和（）。
A、营销计划 B、需求调研 C、写好解决方案 D、做好产品展示
- 9、下列属于供应商关系管理活动的顺序的是

①供应商审核及管理 ②供应商之间的协调 ③供应商的选择或推荐 ④争议处理 ⑤合同管理

- A、①②③④⑤ B、③①②④⑤ C、②③①④⑤ D、⑤②③①④

10、下列不属于 IT 服务营销需求调研活动的哪项 ()

- A、高层领导访谈
B、信息化建设现状梳理
C、信息化需求的收集和挖掘
D、服务产品的展示

11、IT 外包服务给企业带来的收益表现为哪些方面 ()

①成本效益 ②效率提升 ③降低风险 ④专注主营业务 ⑤管理简单 ⑥提升满意度

- A、①②③④⑤⑥ B、①②③④⑤ C、①②⑤⑥ D、①④⑤⑥

12、声音信号数字化过程中首先要进行 ()。

- A. 解码
B. D/A 转换
C. 编码
D. A/D 转换

13、企业在衡量信息系统的吞吐率时， MIPS 是非常重要的一个指标，其公式表示为 ()。(注：执行时间以秒为单位计算)

- A. $MIPS = \text{指令数} / (\text{执行时间} \times 1000000)$
B. $MIPS = \text{指令数} / (\text{执行时间} \times 10000)$
C. $MIPS = \text{指令数} / (\text{执行时间} \times 1000)$
D. $MIPS = \text{指令数} / (\text{执行时间} \times 100)$

14、以下 () 能够直接反映企业中各个部门的职能定位、管理层次和管理幅度。

- A. 数据流程图
B. 信息关联图
C. 业务流程图
D. 组织结构图

15 、 Information is no good to you if you can't (1) it. The location dimension of information means having access 'to information no matter where you are. Ideally in other words, your location or the information's location should not matter. You should be able to access information in, a hotel roots; at home; in the student center of your camp, at work, on the spur of the moment while walking` down the street; or even while traveling on an airplane. This location dimension is closely , related to (2) and wireless computing (and alsoubiquitous computing).

To keep certain information private and secure while providing remote access for employees; many businesses are creating intranets. An intranet is an (3) organization internet that is guarded against outside access by a special (4) feature called a Firewall (which can be software , hardware ,

or a combination of the two). So , if your organization has an intranet and you want to access information on it while away from the office , all you need is Web access and the password that will allow you (5) the firewall.

- (1) A. access
B. make
C. learn
D. bring
- (2) A. data
B. program
C. mobile
D. information
- (3) A. inside
B. external
C. inner
D. internal
- (4) A. safe
B. safety
C. security
D. secure
- (5) A. pass
B. through
C. across
D. cross

参考答案

1、【答案】C

【解析】本题考察的是供应商的审核的内容，建议掌握。

供应商的审核需要考虑的6个方面：①响应能力②问题解决能力③问题解决效率④人员稳定性⑤客户反馈⑥合作氛围等。选项C“已有客户规模”是供应商选择过程的参考原则之一。

2、【答案】A

【解析】本题考察的是第三方关系管理的成功因素的内容，建议掌握。

本题属于概念应用的考查，首先考生应理解影响第三方关系管理的成功因素包括有效的第三方伙伴选择；第三方协作内容界定的有效性，提前消除争议产生的空间；第三方的定期审核与评估；系统规划与管理师本身的沟通协调能力；与第三方的协作关系需要获得最终客户的认可与支持。选项A 资质认证单位未得到最终客户的认可与支持，直接影响到其后续合作的必要性。

3、【答案】D

【解析】本题考察的是业务关系管理的内容，建议掌握。

业务关系管理包括客户关系、供应商关系和第三方关系管理，其中客户关系管理是业务关系

管理中最重要。客户是企业的收入之源，是企业的核心资产，客户关系管理的好坏决定着业务的持续性和有效性。供应商关系管理对服务的优劣成败有着重要的影响。第三方关系的处理在关键时刻会左右与客户业务关系的稳定性和持续性。

4、【答案】C

【解析】本题考察的是人均产出的计算，建议掌握。

人均产出是指一定周期内项目人均产出的净利润水平，单位人均产出=净利润总额/人员数量；净利润总额是指项目的净利润产出总额，需要在收入的基础上扣除所有开支，净利润=收入总额-开支总额；因此本项目人均产出=（160-100）/5=12 万元。

5、【答案】B

【解析】本题考察的是需求调研阶段的内容，建议掌握。

调研交流阶段的活动包括做好需求调研和写好解决方案。IT 服务营销调研活动包括高层领导访谈（包括了解高层对未来三五年内组织发展的总体战略设想、目标和可能采取的主要战略举措等；通过业务战略明确信息化战略；引导客户对企业进行 IT 规划）、信息化建设现状梳理（摸清家底）、信息化建设需求收集（理清需求）和挖掘客户潜在需求。

6、【答案】A

【解析】本题考察的是开支项划分的方法，建议掌握。

在 IT 服务项目启动前建立预算可以对项目的收支情况、盈利情况有具体的预算，第一步即需要识别项目预算收入项与开支项，由于开支具备多种类型，对开支项的划分有很多种方法，本题考查书中示例的开支项划分方法和开支项内容。

开 支 项	说 明
人工开支	工资、社保费用、报销性费用、加班费用、奖金、差旅费用、公司管理分摊等
硬件开支	维护所需的硬件设备、备品备件等开支
软件开支	工具软件的开支、其他相关软件的开支
场地开支	服务人员工作场地开支
外部支持开支	购买的第三方支持服务的开支
其他开支	其他项目执行过程中所发生的开支项

7、【答案】D

【解析】本题考察的是成本核算的目的，建议掌握。

IT 服务项目的核算指在 IT 服务项目的执行过程中对 IT 服务活动执行情况及收支情况进行连续的、系统的、全面的记录、分析和计算的过程。其主要目的和意义如下。

- （1）随时掌握项目收入、开支情况及项目盈亏状态。
- （2）形成及时调整项目资源分配的依据。
- （3）寻找对成本开支控制的改进方法。
- （4）改进预算编制方法，提高预算编制准确性。

8、【答案】A

【解析】本题考察的是 IT 服务营销过程的内容，建议掌握。

启动准备阶段包含营销准备和营销计划 2 个阶段。

9、【答案】B

【解析】(1) 供应商的选择/推荐。

(2) 供应商审核及管理。供应商的审核可从 以下 6 方面考虑：①响应能力；②问题解决能力；③问题解决效率；④人员稳定性；⑤客户反馈；⑥合作氛围等。

(3) 供应商间的协调：建立各供应商间的协作机制是系统规划与管理师的重要职责之一。

(4) 争议处理。争议处理的目标是 有利于保障面向 客户服务的质量和满意度，同时兼顾供应商之间合作的持续性

所以选 B，好像有一定的顺序关系

10、【答案】D

【解析】IT 服务营销需求调研活动有：高层领导访谈、信息化建设现状梳理、信息化需求的收集和挖掘 第四项属于能力展示阶段的活动

11、【答案】A

【解析】①成本效益 ②效率提升 ③降低风险 ④专注主营业务 ⑤管理简单 ⑥提升满意度都是 it 外包服务给企业带来的收益

12、【答案】D

【解析】声音信号是一种模拟信号，计算机要对它进行处理，必须将其转换成数字声音信号。

音频信息的数字化是指：把模拟音频信号转换成有限个数字表示的离散序列，即数字音频。转换过程是：选择采样频率，进行采样，选择合适的量化精度进行量化，编码，从而形成声音文件

13、【答案】A

【解析】本题考查的是系统性能的基本知识。吞吐率指标是系统生产力的度量标准，描述了在 给定时间内系统处理的工作量。每秒百万次指令 (Million Instruction Per Second, MIPS)，可以用公式表示为： $MIPS = \frac{\text{指令数}}{\text{执行时间} \times 1000000}$

14、【答案】D

【解析】组织结构图是企业的流程运转、部门设置及职能规划等最基本的结构依据

15、【答案】A、C、D、C、B

【解析】如果你不能使用信息，那么它对你没有用。无论你在哪里，都可以使用信息，换句话说，你所在的位置与信息的位置没有关系，你在旅馆、在家、在学习营地、在工作、走在街上、甚至是在飞机上都可以获取信息，这个位置与移动和无线通信密切相关。

保持信息私有和保密的同时，为员工提供远程访问；许多企业建立内部网。内联网是一个组织内部的互联网。外部访问需要通过一个安全的的防火墙（可以是硬件，软件，或两者的组合）。因此，如果您的组织有一个企业内部网，而你离开办公室后想要获取其中的信息，那么你需要一个 WEB 连接，并且需要提供接入密码，这样才能允许你通过防火墙