

---

考试年份及试题	案例分析涉及的主要内容
<a href="#">2019 年试题一</a>	IT 服务部署实施（IT 服务部署实施过程、应急响应演练的主要工作内容等）
<a href="#">2019 年试题二</a>	IT 服务运营管理（运营管理关键指标体系、运营管理过程、运营管理风险、运营管理流程等）
<a href="#">2019 年试题三</a>	IT 服务持续改进（持续改进过程、持续改进方法等）
<a href="#">2018 年试题一</a>	IT 服务规划设计（服务目录管理、运营级别协议(OLA)、SLA、OLA 和支持合同(UC)的关系、规划设计活动等）
<a href="#">2018 年试题二</a>	IT 服务运营管理（关键管理要素、备件管理过程、关键考核指标计算等）
<a href="#">2018 年试题三</a>	IT 服务营销管理（营销过程阶段、备件供应商选择原则、常见 IT 服务工具等）
<a href="#">2017 年试题一</a>	IT 服务规划设计、运营管理（服务需求识别、系统维护要求与客户服务要求问题等）
<a href="#">2017 年试题二</a>	IT 服务风险管理（风险识别的主要内容、风险管控方法等）
<a href="#">2017 年试题三</a>	信息安全管理体系统（isms）（信息系统安全等级、模型原理、预防措施等）