

2022 系统规划与管理师案例分析真题+解析

第 1 题

某跨国公司新聘小唐为系统规划管理师来帮助提升中国区总部的 IT 服务水平，中国区的 IT 系统尚在设计阶段，小唐需根据已经识别的服务需求及设定的服务级别，进行资源配置，以确保服务团队满足与业务团队的约定的当前及未来的 IT 服务需求。

中国区总部 IT 系统将自建完成，由总部服务团队来负责维护，中国区各地分公司有部分硬件中端设备，由本地其他团队成员兼职完成相关的维护工作，小唐准备制定服务工具方案以及统一响应的接口，支持全国软硬件系统的服务支持需求。通过一年的努力，小唐完成了中国区 IT 服务工具的选择和部署，以及服务台的搭建投产，并计划在下一年度，完成资源要素剩下两项相关工作的设计部署。近期总部安排了审计团队检查之前项目目标达成的预期效果，需要小唐提供相关资源要素的测量关键指标。

小唐也希望借此机会，设计出资源要素的测量指标与审计团队提前沟通达成共识。

(总分 25 分)

【问题 1】(5 分)

(1)根据跨国公司中国区的 IT 服务需求，小唐规划服务资源方案，至少应考虑服务工具，服务台(1) (2)四项关键资源内容的设计。(请将(1) (2)处的正确答案填写在答题纸的对应栏内)

(2)请简述小唐在选择服务工具时，应注意哪些关键因素。

【问题 2】(6 分)

结合案例，判断下列选项的正误。

- (1)服务台不是一个服务过程，而是一个服务职能()。
- (2)过程的流程化管理，解决了传统 IT 管理以技术管理为中心的问题()。
- (3)有效的监控平台能完全杜绝事故或事件的发生，提前做好预防工作()。

【问题 3】(6 分)

请简述如何通过建设服务台使用有效手段受理中国区客户的运行维护服务请求及时跟踪服务请求的处理进展，确保实现服务级别协议要求。

【问题 4】(8 分)设计团队获取了三个月来服务台的相关数据，见下表：

数据名称	月平均数量	数据名称	月平均数量
用户呼叫数(个)	120	接通数	110
需求记录数(个)	105	首呼解决数	80
服务沟通时间(分)	400	需求首派解决数	100

- (1)请计算用户呼叫率、录单率、平时通话时间、孤单准确率。
- (2)请小唐针对(问题1)中1和2两项内容设计了测量指标,请分别给出至少2项测量指标。

第2题

A公司运维部承担园内12家大型银行及保险公司和运维服务。由于运维部经理离职,公司任命新招聘的王伟作为运营部经理,并向部门下达了“运维年收入不少于1800万、客户满意度不低于95%、投诉总数不超过5次”的目标。

入职以后,王伟与原经理进行了交接,详细了解部门工作情况。运维部下设系统组,网络组、软件组三个小组,组员均由资源技术人员担任。正式上任以后,王伟与三位组员进行了沟通,掌握了各组的详细情况,收集了各组员对业务发展和团队管理的建议。

根据部门实际情况,王伟将团队目标进行了分解。针对不同岗位制定了不同的月度、季度、年度绩效考核指标,涵盖了工作量、技术能力,客户满意度、流程、文档等运维工作各方面。在部门会议上,王伟对绩效考核指标进行了详细讲解,并鼓励大家将以客户为中心,注重团队合作,作为基本工作原则,努力完成目标。一个月后,王伟得到客户反馈,系统组小张和网络组小李经常是客户现场发生争执,客户认为系统组人员普遍存在工作不主动、拖延的情况。同时也表达了对网络组人员的认可。与系统组和网络组组长沟通后,王伟了解到小张和小李毕业时间都不长,在客户现场发生争执主要是由于技术能力不足,分工不清造成的。于是,王伟和小张和小李进行了多次沟通,提出了今后解决类似工作冲突的建议,两人都表示认同王伟的建议。

在月度例会上,王伟强调了“以客户为中心,注重团队合作的重要性,并制定了周例会制度以加强团队内部沟通与售后。

【问题1】(8分)请指出在服务团队组建期应重点开展的工作。

【问题2】(6分)请指出王伟在团队目标分解时的工作要点。

【问题3】(3分)(8分)结合案例,应用技能、意愿、思想目标、监控方法,请补充如下表格。

	人员特征	采取的管理方式
系统组组长		
网络组组长		
小张		
小李		

【问题 4】(3 分)团队处理风暴期时，解决团队冲突时应采取的 3 个关键步骤包括()。

- A、人员沟通
- B、共享愿景
- C、建立信任
- D、强化团队价值观
- E、梯队建设
- F、授权工作

第 3 题

阅读下列说明，回答问题 1 至问题 3，将解答填入答题纸的对应栏内。

【说明】

某大型企业去年信息化投入大，完成了重点核心业务系统的建设。由于应急响应预案制定的不充分并且未开展演练，出现了系统性故障时，部分关键的应用系统不可用且在 12 小时内未能完成恢复业务，给企业带来了较大损失。

为加强该企业 IT 服务的规范化水平，IT 服务部门管理人员小王，规划了今年的 IT 服务部署 SS 计划，在部署 SS 计划中包含了服务团队组建计划，知识转移计划、培训计划、工具采购部署测试上线计划、服务计划过程绩效指标。

在应急响应预案制定过程中，与 IT 服务总监、客户接口人、IT 恢复小组成员和运维工程师等充分沟通，明确需求与职责。

【问题 1】(10 分)

【问题 2】(11 分)

【问题 3】(4 分)