

系统规划与管理师 2023 年案例分析真题及解析

试题一：

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】

小李是跨国公司新任命的 IT 服务经理，帮助提升中国区总部的 IT 服务管理水平。中国区总部的运维管理体系运营了近三年，内外部环境发生了很多变化，其中：(1)内部变化包括团队组织结构调整、部分团队精简改为外包支持、IT 服务工作承接了一部分原来由海外团队支持的内容等(2)外部变化包括部分项目的业务连续性要求提升、部分项目的安全等级必须满足国家要求等小李计划先从服务级别管理入手，调查需要更新完善的内容，小李制定的服务级别跟踪表如下：

服务单序号	跟踪日期	服务目录分类	服务内容	客户名称	②	实际响应	是否达成	满意度评价
20230308008	3月8日	桌面运维服务	提供桌面设备的维护支持	张三	5*8,10分钟响应	5*8,15分钟响应	③	85分
20230311054	3月11日	①	提供海外销售系统的维护	李四	7*8,10分钟响应	5*8,5分钟响应	否	75分
20230319008	3月19日	网络运维服务	提供办公上网的维护支持	王五	7*24,10分钟响应	7*8,20分钟响应	否	70分

其次，准备挑选几个关键核心的过程，如事件管理、变更管理等，确认是否需要优化提升。

[问题 1](11 分)

(1)请补充服务级别跟踪表，将 1-3 正确的内容填写在答题纸的对应栏内。

(2)针对服务级别跟踪表收集到的情况，请帮小李提出优化完善建议。

[问题 2](8 分)

结合案例，请完成下列问题正确答案的选择(请将正确选项填写在答题纸的对应栏内)

(1)小李发现运维管理体系中的服务目录没有做细分，在最佳实践中，服务目录建议分为应用服务目录和()。

- A、外包服务目录
- B、基础设施服务目录
- C、咨询服务目录
- D、标准服务目录

(2)下列内外部的变化，一般无需对服务目录做调整的是()。

- A、产生新的服务需求
- B、组织的服务能力提升

- C、服务范围扩大
- D、服务团队人员调整

(3)小李发现在事件管理过程中，事件升级的策略不明确，下列情况应该及时升级事件级别的是()。

- ①团队技术能力不足
- ②处理事件超时
- ③业务影响恶劣
- ④客户不满要投诉

A、①②

B、②③

C、③④

D、以上全部

(4)小李发现现有团队处理问题管理过程时，只有问题建立、调查和诊断、解决、关闭，缺失的关键环节包括()。

- A、分类、错误评估
- B、分类、触发变更
- C、演练、知识库归档
- D、演练、错误评估

[问题 3]

请简述在 IT 服务运营的流程中，服务级别管理应执行的事项。

试题二：

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】

X 公司主营运维服务业务，上一年度客户满意度明显下降，为寻找公司服务实施过程中存在的问题和缺陷，并提供服务改进活动有效实施的目标和方向，保证组织的服务质量稳定可控，公司决定让小王负责运维服务质量管理工作。小王首先对公司最重要的三个运维项目进行质量评价，收集的部分数据如下：

[问题 1](8 分)

结合案例，测量运维服务质量评价指标，请将正确选项填写在答题纸的对应栏内。

A、A 项目

B、B 项目

C、C 项目

(1)系统完整性最高的项目是(1)

(2)服务及时性可能最高的项目是(2)

(3)服务连续性可能最低的是(3)

(4)人员专业性最低的项目是(4)

[问题 2](10 分)

(1)结合案例，指出两处小王所缺少的质量管理策划内容。

(2)请帮小王补充三个常见的运维服务质量活动。

[问题 3](7 分)

小王计划通过实施 PDCA 质量改进方法，改进运维服务质量检查所发现的不符合项。请简述实施 PDCA 质量改进的步骤。