

# 2020 年下半年系统规划与管理师案例分析真题与答案

---

以下 2020 年系统规划与管理师案例分析真题试题与答案转自网络，仅供参考

试题一、一份某公司服务经理整理的初步服务级别协议（详细内容略）

问题 1.服务经理提供的协议初稿中，存在哪些问题？

问题 2.针对该项目需求与背景信息，如果 A 公司向客户承诺提供全面满意的服务，服务经理应该采取什么措施？

A.A 公司独立完成所有设备的服务

B.A 公司提供 IT 设备的服务，寻找第三方提供基础设施的服务

C.与客户协商只完成 A 公司能力支持的部分

D.A 公司的能力不符合该项目要求，应该尽早退出

问题 3.服务需求识别过程可以为服务协议提供支持，请指出服务需求识别过程中的关键成功要素。

问题 4.如果在协议增加服务级别和服务报告的考核要求，请给出关键指标。

2020 年系统规划与管理师案例分析真题试题一参考答案

问题 1. (1) 时间存在问题，11 月无 31 日， $7 \times 24 \times 365$  超过了期限；

(2) 投诉不应直接联系项目经理，应统一的服务台受理；

(3) 各自责任限制，可免除责任不符合法律法规；

(4) 无明确的违约责任说明；

(5) 协议格式有误

(6) 服务支持表述不完整。

问题 2. B

问题 3. (1) 明确服务范围、服务内容和服务目标。

---

(2) 识别客户对于可用性、连续性、信息安全、服务能力、价格和服务报告方面的需求,以便对规划设计进行规划。

(3) 与需方进行充分的沟通,全面了解明示的和隐含的服务需求。(教材第 119 页)

问题 4. (1) 服务级别的关键性指标: 对服务目录定义的完整性, 签订 SLA 的规范性, 服务级别考核评估机制的有效性和完整性。

(2) 服务报告的关键性指标: 服务报告过程的完整性、服务报告的及时性、准确性。(教材第 195 页)

## 2020 年系统规划与管理师案例分析真题与答案试题二 (考友记忆版)

以下 2020 年系统规划与管理师案例分析真题与答案转自网络, 仅供参考。

试题二、电商公司 A 近期并购了一家同类型企业 S 公司。

电商公司 A 的业务系统, 在 2019 年第 4 季度的以下时间: 10 月 10 日 20 点 29 分至 20 点 59 分、11 月 26 日 14 点 13 分至 14 点 33 分, 分别发生了系统故障, 导致网站无法访问, 需要针对问题进行服务回顾。

(一) S 公司在 IT 服务部署实施过程中, 完成了服务台管理制度的初始化.请写出服务台管理制度的初始化应包含的主要内容。

(二) 结合案例, 请写出计算公式, 并计算如下指标

1.电商系统在 2019 年十月份的系统可用率;

2.电商系统在 2019 年第四季度的平均修复时间 (MTTR)

(三) IT 服务部署的计划阶段需要充分考虑服务过程中可能出现的突发状况, 预先定义应急响应方法, 请指出应急响应所需的要素和主要活动。

## 2020 年系统规划与管理师案例分析真题试题二参考答案

---

(一) 服务台管理制度初始化应包括如下内容:

- 1.服务台中各岗位的角色与职责。
- 2.服务台的主要工作流程。
- 3.记录事件与服务请求的具体要求。
- 4.事件与服务请求分派的原则。
- 5.事件回访的相关规定与要求。
- 6.服务台的绩效考核指标。(教材第 151 页)

(二) 1.系统可用率=1- (故障时间÷总时间) ×100%=1-0.5÷ (24×31) ×100%=99.93%

(注意全部折算为相同时间度量, 此处以小时为例)

2.平均修复时间 (MTTR) =系统故障耗时÷故障次数= (1/2+1/3) ÷2=0.42 小时 (注意全部折算为相同时间度量, 此处以小时为例, 教材第 117 页)

(三) 应急响应所需的要素主要为: 1.风险评估。2.应急响应的触发、通知机制。3.制订应急预案。4.成立应急响应组织, 明确由何人负责启动该应急预案。5.恢复服务所需的行动步骤和相应的责任人。6.应急预案的培训与演练。7.日常监测与预警。(教材第 162 页)

应急响应主要活动: 应急响应演练: ①演练启动②演练执行 (演练指挥与行动、演练过程控制、演练记录) ③演练结束与终止 (程序、终止条件) ④应急演练评估与总结⑤成果运用⑥文件归档与备案 (保存期限通常为 6 年) ⑦考核与奖惩。(教材第 155 页)

## 2020 年系统规划与管理师案例分析真题与答案试题三 (考友记忆版)

以下 2020 年系统规划与管理师案例分析真题试题与答案转自网络, 仅供参考

2020 年系统规划与管理师案例分析真题试题三

(一) 结合案例的服务管理提升需求, 请补充人员要素管理的其他关键因素。

---

(二) 结合案例的服务管理提升需求, 补充过程要素中 SLA 达成率、事件解决率、变更成功率、服务报告交付及时率的计算公式。

(三) 请写出服务台在 IT 服务运营中的主要工作。

(四) 判断题 (略)。

### 2020 年系统规划与管理师案例分析真题试题三参考答案

(一) ①是否具有成熟的知识管理体系②岗位培训是否充足且适用③团队能力的互备性④人员考核指标设定是否符合 SMART 原则⑤人员考核结果应用是否真正落地有效。(教材第 179 页)

(二)  $SLA \text{ 达成率} = (SLA \text{ 达成事件之和} \div \text{事件总数}) \times 100\%$

$\text{事件解决率} = \text{成功解决事件数} \div \text{已关闭事件总数}$

$\text{变更成功率} = 1 - (\text{回退变更} \div \text{变更总数}) \times 100\%$

$\text{服务报告交付及时率} = \text{服务报告按时提交的数量} \div \text{服务报告总数量}$  (教材第 201 页)

(三) 服务台的主要工作: ①响应呼叫请求②发布信息③供应商联络④运营任务⑤基础设施监控。(教材第 189 页)

(四) 略