

## 2023 年上半年系统规划与管理师考试论文真题（专业解析）

1、

### 论业务关系管理

业务关系管理的核心是识别和记录服务的利益相关方和用户的业务需求，理解约束条件、职责和责任，确保满足适当的用户满意水平，交流沟通未来的业务需求，响应和改进服务。业务关系管理主要是起到连接用户、双向反馈的作用，形成并保持服务提供商与客户之间的良好关系。

问题内容：

请以“论业务关系管理”为题，分别从以下三个方面进行论述：

1. 概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的某运行维护服务项目的基本情况（背景、目的、组织结构、周期、服务对象、服务方式、服务内容、交付成果等），并说明你在其中承担的工作。
2. 结合项目实际情况并围绕以下要点论述你对业务关系管理的认识。
  - （1）写出你所承担的项目的业务关系的基本情况，并给出客户关系管理的目标与活动。
  - （2）写出你所承担的项目中涉及的供应商，并给出相应的管理活动。
3. 请结合论文中所提到的运行维护服务项目，介绍你是如何进行业务关系管理的（可叙述具体做法），并总结你的心得体会。

试题答案：

2、

### 论 IT 服务改进

服务改进的驱动方来自于业务需求所期望提供的服务水平和质量，通过对现状的评和回顾，分析差距，考虑风险、问题和机会，对整体的服务改进方向和重点进行规划。服务改进是以服务测量、服务回顾活动为前提，利用管理方针、管理目标、审核结果、服务测量、服务回顾、管理评审等活动，促进服务管理能力持续提升，是持续改进方法中“实施改进”的具体体现。

问题内容：

请以“IT 服务改进”为题，分别从以下三个方面进行论述：

1. 概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的某运行维护服务项目的基本情况（背景、目的、组织结构、服务对象、服务内容、交付成果等），并说明你在其中承担的工作。
2. 结合项目实际，论述你对服务改进的认识，可以包括但不限于以下方面：
  - （1）结合你所做的项目围绕四要素说明服务改进的具体过程；
  - （2）依据服务改进的关键成功因素（服务改进使因、改进输入……），写出你所做项目的服务改进报告的核心内容。
3. 请结合论文中所提到的运行维护服务项目，介绍你是如何进行 IT 服务改进的，包括具体做法和经验教训。

试题答案：