

【答案】A

【解析】P101, IT 服务管理由若干不同的活动组成: 服务台、事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、服务级别管理、财务管理、容量管理、服务连续性管理和可用性管理。

试题 16-【野人老师自编模拟题】- IT 服务管理

() 是服务中与服务干系人沟通和交互的重要界面, 负责对服务干系人遇到的问题和需求进行响应和处理。

- A. 事件管理 B. 云平台 C. 配置台 D. 服务台

【答案】D

【解析】P101, 服务台是服务中与服务干系人沟通和交互的重要界面, 负责对服务干系人遇到的问题和需求进行响应和处理;

试题 17-【野人老师自编模拟题】- IT 服务管理

当发生了几个看起来具有相同或相似根本原因的事件时就会启动() 活动。

- A. 配置管理 B. 问题管理 C. 事件管理 D. 服务台

【答案】B

【解析】P101, 当发生了几个看起来具有相同或相似根本原因的事件时, 就会启动问题管理活动。

试题 18-【野人老师自编模拟题】- IT 服务管理

() 是通过技术或者行政的手段对信息系统的信息进行管理的一系列活动。

- A. 配置管理 B. 服务级别管理 C. 财务管理 D. 数据管理

【答案】A

【解析】P101, 配置管理是通过技术或者行政的手段对信息系统的信息进行管理的一系列活动。

试题 19-【野人老师自编模拟题】- IT 服务管理

() 负责计划和实施信息系统的变更, 并且记录该变更的各方面信息。

- A. 配置管理 B. 发布管理 C. 事件管理 D. 服务台

【答案】B

【解析】P102, 发布管理负责计划和实施信息系统的变更, 并且记录该变更的各方面信息。

试题 20-【野人老师自编模拟题】- IT 服务管理

() 是负责对 IT 服务运作过程中所有资源进行财务管理的流程。

- A. 配置管理 B. 服务级别管理 C. 财务管理 D. 发布管理

【答案】C

【解析】P102, IT 服务财务管理是负责对 IT 服务运作过程中所有资源进行财务管理的流程

试题 21-【野人老师自编模拟题】- IT 服务管理

关于容量管理的描述不正确的是 ()

- A. 容量管理用于确认信息系统中有足够的容量满足服务需求。
B. 容量管理主要活动包括: 定期测量、计划变更、战略优化和技术变化等。
C. 容量管理主要活动包括: 预算编制、设备投资、费用管理、项目会计和项目投资回报率管理