

【软考达人】

软考资料免费获取

- 1、最新软考题库
- 2、软考备考资料
- 3、考前压轴题



微信扫一扫，立马获取



6W+免费题库



免费备考资料

PC版题库: ruankaodaren.com

- 1、简要说明你参加的某IT服务部署实施的背景、目的、发起单位的性质、IT服务的技术和运行特点、以及你在该IT服务部署实施过程中的主要工作。
- 2、结合你参加的IT服务部署实施，说明你是如何进行IT服务部署实施的计划的。并结合IT服务部署实施的相关理论，说明IT服务部署实施计划的活动、关键因素。
- 3、根据你在IT服务部署实施的实践，阐述你在IT服务部署实施计划过程中可能存在的风险以及你是如何控制风险的。

写作思路：

考察知识点 1、部署实施阶段计划活动（计划沟通、计划制定、计划评估确认、计划修订） 2、部署实施阶段计划活动中的关键成功因素 3、部署实施阶段计划阶段的风险有哪些

摘要：

2017年2月，我作为系统规划与管理师参与了XX综合平台运维项目，该运维项目合同金额为120万元，合同工期为1年，本运维项目主要工作包括综合平台的各子系统（XX子系统、XX子系统、XX子系统、XX子系统、XX子系统）、服务器、存储、网络、道口采集设备、地磅设备、数据库及各终端窗口的日常监控与维护，定期形成巡检报告和维护日志等，以确保日常XX作业的有序开展。本文以该服务项目为例，讨论了IT服务部署实施过程中部署实施计划目的作用及其活动包括了计划沟通、计划制定、计划评估确认及计划修订，以及在部署实施计划阶段中的一些关键成功因素，同时介绍IT服务部署实施实际中计划阶段的相应的风险及应对措施等内容。

正文：

2017年2月，我作为系统规划与管理师参与了XX综合平台运维项目，该运维项目合同金额为XX万元，合同工期为1年，本运维项目主要工作是XX内所有信息化的运维工作，包括综合平台的各子应用系统（XX子系统、XX子系统、XX子系统、XX子系统、XX子系统）的现场和远程故障及异常操作等，服务器、网络的日常维护、系统进程检测，数据库的运行检查、日常备份，道口信息采集设备、地磅设备、及各终端应用窗口的日常监控与维护，同时对各维护内容定期形成巡检报告和维护日志等，以确保日常XX作业的有序开展（可以写一些技术背景和运维的场景——500字左右）——注意点一下子题目一的内容

由于XX综合平台的平稳运转关系到客户日常生产经营，所以其运维工作的重要性、系统性能的可靠性、数据的安全保密及准确性对运维工作质量的要求就显得格外重要。为了保证平台的正常运行，需要对平台进行客户化，在充分满足客户需求的前提下，使用标准化的方法把相关的人员、资源、技术、过程要素导入到生成环境中为运营阶段打下稳定的基础。为了保证部署实施的过程在有序的、可靠的条件下顺利的进行，那么我们必须要有有一个良好的部署实施计划，保证在一

定的时间和质量要求下完成部署实施的目标，其主要活动主要从以下几个方面做论述：

一、计划沟通

(1、计划沟通是什么分别与谁沟通

(2、计划沟通的内容

① 与客户沟通，了解期望

② 与规划设计负责人沟通，了解规划设计要素

③ 与交付团队沟通其服务能力

二、计划制定

在制定部署实施计划的过程中要周密的考虑，确保计划可执行、可监控还要确保服务周期及相应成本投入的合理性

(1) 部署实施阶段负责人 (2) 角色与职责 (3) 运维项目情况 (4) 各阶段负责人 (5) 交付物列表——这里写几个点就可以了不用都写上

三、计划确认

IT 服务部署实施计划制定后，系统规划与管理师与 IT 总监、项目经理、客户接口人进行了充分的沟通确认

四、计划修订

在计划评估阶段，发现不合理的项目需要修订，再次提交评审等。——用工作经验实际去写一些 表达这个意思就可以

在 it 部署实施计划过程中，IT 服务部署实施计划阶段的关键因素有 4 个：(1) 明确 IT 服务部署实施阶段的责任人 (2) 明确 IT 服务部署实施范围、里程碑、交付物，以及交付物的验收标准 (3) 对 IT 服务能力和资源合理准确的预测 (4) IT 服务连续性的保障——挑两三个去写就可以了！注意写的时候要结合自己的工作经验去扩展一下

IT 服务部署实施的计划阶段，可能存在的风险或问题包括：(1) IT 服务部署实施计划的完整性和条理性 (2) IT 服务部署实施计划本身的可用性 (3) IT 服务部署实施交付物的可验收性 (4) 与 IT 服务规划和 IT 服务运营的吻合性——挑两三个去写就可以了！注意写的时候要结合自己的工作经验去扩展一下

结尾：——这两个字不要写在文中

2018 年 2 月，本运维合同到期，通过我和我的团队的不懈努力，顺利完成了运维工作，保证了系统的正常运行，赢得了 XX 管理方的一致好评，并顺利和甲方签署了下一期的运维合同，这主要得益于我成功的服务规划设计及部署实施，当然，在服务过程中，还存在着一些小问题，比如前期服务需求识别不够充分、中途运维人员离职，这些问题给运维服务带来了一定的压力，但经过我后期的努力，这些问题都得到了解决。该项目使我认识到了服务规划设计阶段对运维项目的重要性，另外，在后期的工作和学习中，我将继续学习 ITSS、ITTL 等相关标准知识、不断的充电学习，努力提升自己的系统规划与管理水平，不断地积累和更新自己的知识，为企业提供更加专业的 IT 运维服务，让用户获得更加满意的服务

关于结尾的小问题如果没有思路的 我给大家提供 10 个通用参考方面

1、人员要素——人员的负面情绪 这个自己去想吧 应该怎样写由于团队成员家里问题，跟客户在交流工作问题时候把负面情绪带到工作中来客户不太满意，经过沟通多方协调解决了问题

2、沟通问题由于沟通不畅理解的不一致，导致解码错误等

3、人员能力问题比如开始在人员交替的时候由于培训不到位导致配合客户工作出现问题，经过培训啊、加班加点的学习啊、传帮带啊等解决了问题

4、过程类如没有严格走变更管理的流程，也没有提交变更单，通过口头告知的方式直接做了变更，出现了系统问题，无法追踪等

5、资源要素比如工具由于时间紧张没有经过测试可用性及阶段部署等，导致运行时不可用所以直接影响了运营工作的进度及效率问题

6、人员连续性问题，在发生人员离职时没有通知甲方及第三方或者交接时间短出现了人员了解不充分问题

7、第三方供应商提交的不符合要求的产品了导致项目运营有问题

8、没有了解到客户的根本性问题而导致理解不一致盲目修改，客户不验收问题等

9、处理客户提出的问题时没有区分优先级导致领导不满意等

10、sla 规定了服务时间及到场时间，但是由于工作量问题致使到场延迟等