

2024 年系统规划与管理师综合知识真题与答案解析

1.IT 服务团队建设过程中,相比其他阶段,人员沟通在()显得尤为重要。

- A.组建期 B.风暴期 C.规范期 D.表现期

【江山答案】B

【江山解析】P265。人员沟通在“风暴期”中显得尤为重要。因为在这个阶段,大家有可能质疑系统规划与管理师的能力。此时的系统规划与管理师就要多利用自己在管理上的优势,不断与要完成关键指标的员工保持密切沟通,多听、多问、多了解员工的想法,看看他们在执行过程中遇到什么困难,是否需要帮助。

2.团队成员之间已经形成一定配合关系,团队价值也基本定型,团队成员形成共享愿景,目前该团队处于团队建设的()。

- A.组建期 B.风暴期 C.规范期 D.表现期

【江山答案】C

【江山解析】P261



图 10.1 团队建设周期模型

3.衡量 IT 服务的核心指标是()指标的达成与否。

- A.效率提升率 B.客户满意度 C.投诉处理率 D.成本结余率

【江山答案】B

【江山解析】P259。衡量 IT 服务的核心指标是客户满意度指标的达成与否

4.IT 服务风险识别输入不包括()。

- A.风险记录 B.范围说明书 C.SLA D.风险管理计划

【江山答案】A

【江山解析】P236。风险记录是风险识别的输出

5.合同是平等主体的自然人、法人其他组织之间设立、并更、终止()权利义务关系的协议。

- A.刑事 B.经济 C.社会 D.民事

【江山答案】D

【江山解析】P321。合同法是《中华人民共和国合同法》的简称。合同是平等主体的自然人、法人、其他组织之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。

6.知识转移内容不包括()。

- A.历史运维资料 B.监控日志报警 C.业务问题与 FAQ D.应用安装配置

【江山答案】B

【江山解析】P152。知识转移的内容:历史运维资料、业务问题 FAQ、应用系统安装配置手册等

7.IT 服务运营管理中,对磁盘进行管理、创建账号登行为属于服务台的()。

- A.故障排除 B.发布信息 C.运营任务 D.基础设施监控

【江山答案】C

【江山解析】P189。运营任务:进行备份和恢复、提供局域网连接、对当地服务器进行磁盘空间管理、创建账号、设定和重设密码等也是服务台的职责

8.把握高层拜访时机,已使让高层了解服务价值、挖掘进一步需求,面向客户高层拜访可以公司高管共同参与,属于客户关系管理的()。

- A.增值服务 B.满意度调查 C.投诉管理 D.日常沟通

【江山答案】D

【江山解析】P243-244。日常沟通:在服务运营过程中,要把握高层拜访的时机,特别是重要支持事件、投诉处理等,以便及时让客户高层了解所提供服务的价值,挖掘、引导客户高层对服务的需求和期望。

9.将知识分为客户关系管理、财务管理、流程管理、研发管理,是依据()对知识进行分类。

- A.浏览量 B.知识地图 C.知识评分 D.业务

【江山答案】B

【江山解析】P187。知识地图同样是知识分类的好方法

(扩展知识)知识地图是一种帮助用户知道在什么地方能够找到知识的知识管理工具。知识地图是一张表示企业组织有哪些知识及其方位的图片,它是知识存在位置的配置图

10.IT 服务持续改进过程中,需要对服务进行测量,()是服务技术测量的内容。

- A.问题设计分析 B.监控点和阈值统计 C.事件统计分析 D.变更与发布统计

【江山答案】B

【江山解析】P209。服务技术测量:识别研发规划、识别研发成果、技术手册及 SOP 统计、应急预案实施统计、监控点和阈值统计

11.IT 服务营销管理过程中,在()阶段,需要进行服务产品的说明。

- A.能力展示 B.调研交流 C.启动准备 D.服务达成

【江山答案】A

【江山解析】P251。

表 9.8 IT 服务营销能力展示活动

活 动	责 任 人	说 明
服务产品展示的准备	系统规划 与管理师	根据所有对应的服务营销对象(客户群)制订营销计划 营销计划的内容涉及:服务项目预算(项目合同额大小)、营销成本估算、售前支持人员、立项计划等
服务产品的说明	系统规划 与管理师	产品特性、优点、特殊利益 注意将特性转换利益的技巧 产品说明的步骤及技巧
服务产品展示	系统规划 与管理师	运用展示及演示技巧 重点演示产品要点
服务产品展示的互动	系统规划 与管理师	收集反馈意见 达到营销目的
提供现场考察和技术交流	系统规划 与管理师	让客户切实了解组织本身运作情况及服务能力的情况

12.IT 服务部署实施中,知识库管理员批准接受知识内容,依据建设内容做出的调整后,将被批准的知识条目记录到知识库,该部分工作属于知识库的()。

- A.审核 B.发布 C.共享 D.来源

【江山答案】B

【江山解析】P151。可以由指定人员如知识库管理员批准接受此条知识内容。管理员依据审核人的意见批准或拒绝此条知识内容，依据建议做出相应的调整后，将被批准的知识条目记录到知识库中

13.服务方案中技术要素的设计活动不包括（ ）。

- A.技术专利的申报 B.技术研发 C.发现问题的技术 D.解决问题的技术

【江山答案】A

【江山解析】P133-134。技术要素设计的活动:技术研发、发现问题的技术、解决问题的技术

14.面向对象分析与设计过程中，（ ）不属于对应的基本元素。

- A.对象行为 B.对象标识 C.对象关系 D.对象状态

【江山答案】C

【江山解析】P37。对象包含3个基本要素，分别是对象标识、对象状态和对象行为

15.服务回顾时，与客户回顾的内容不包括（ ）。

- A.服务目标达成情况 B.服务中存在的问题及行动规划
C.满意度调查 D.本周期内工程师 KPI 总结

【江山答案】D

【江山解析】P212。本周期内工程师 KPI 总结属于团队内部回顾内容

16.在 IT 服务营销管理过程中，IT 服务预算便于形成资金使用计划，（ ）不属于 IT 服务预算的目的。

- A.总结项目所有收入和支出 B.便于项目资源分配
C.便于交流资金使用规划意图 D.协调资金使用活动

【江山答案】A

【江山解析】P253。建立 IT 服务项目预算的目的及意义包括以下八方面:便于形成资金使用计划，便于交流资金使用规划意图，协调资金使用活动，便于项目资源分配，提供责任计算框架，费用开支授权，建立资金控制系统，评估资金使用效果。

17.在运维服务质量管理过程中，质量人员按照计划定期对 SLA 达成情况进行检查，该活动属于（ ）。

- A.管理评审 B.营造质量文化氛围 C.实施项目质量保证工作 D.满意度调查

【江山答案】C

【江山解析】P96。质量保证人员根据质量保证计划对服务质量进行检查，为保证检查工作顺利开展，应提前制定详细的工作检查表，检查过程中客观记录检查发现。

18.IT 服务团队在组建期中有 4 个关键步骤:了解现状、稳定核心成员、确定目标和（ ）。

- A.信任与尊重 B.建立团队价值观 C.建立信任 D.自我管理

【江山答案】B

【江山解析】P261



图 10.1 团队建设周期模型

19.我国（）发布代号由国标委公布，其归口部门是行业主管部门。

- A.地方标准 B.行业标准 C.企业标准 D.国家标准

【江山答案】B

【江山解析】P287。行业标准的发布部门须由国务院标准化行政主管部门审查确定。凡批准可以发布行业标准的行业，由国务院标准化行政主管部门公布行业标准代号、行业标准的归口部门及其所管理的行业标准范围。

20.国家标准在实施周期达（）年需要进行复审。

- A.8年 B.5年 C.3年 D.1年

【江山答案】B

【江山解析】P289。对实施周期达5年的标准进行复审

21.IT服务部署实施的目标是服务的（）。

- A.指标化和规范化 B.指标化和流程化 C.标准化和规范化 D.数字化和标准化

【江山答案】C

【江山解析】P148。IT服务部署实施的目标是服务的标准化和规范化

22.IT服务规划设计过程中，通过对（）、服务模式和服务方案的具体设计，最终形成服务级别协议（SLA）。

- A.服务需求 B.服务要素 C.服务战略 D.服务合同

【江山答案】B

【江山解析】P107。规划设计处于整个IT服务生命周期中的前端，可以帮助IT服务供方了解客户的需求，并对其进行全面的需求分析，然后通过对服务要素（包括人员、资源、技术和过程）、服务模式和服务方案的具体设计，最终形成服务级别协议（Service Level Agreement, SLA）。

23.一家企业开展的战略规划、新产品开发、产品设计、采购供应、生产制造配送的过程，属于（）管理级范畴。

- A.经营 B.运营 C.服务 D.运维

【江山答案】B

【江山解析】P73。运营管理已不局限于生产过程的计划、组织与控制，而是扩大到包括运营战略的制定、运营系统设计以及运营系统运行等多个层次的内容。它把运营战略、新产品开发、产品设计、采购供应、生产制造、产品配送直至售后服务看作一个完整的“价值链”，对其进行集成管理

24.在IT服务改进过程中,通过周期观察服务人员储备的使用情况合理调整各级别人员储备比例。该活动属于（）。

- A.服务改进策划 B.服务改进验证 C.服务改进设计 D.服务改进实施

【江山答案】D

【江山解析】P215。服务改进实施调整人员储备比例:通过周期观测服务人员储备的使用情况，合理调整各级别人员储备比例，降低因人员变动而影响服务连续性的可能性。

25.从IT服务管理的价值体现来看，（）工作是服务持续改进的一个重要环节。

- A.满意度和投诉管理 B.事件与问题管理 C.风险与应急管理 D.服务需求管理

【江山答案】A

【江山解析】P206。从IT服务管理的价值体现来看，满意度与投诉管理工作是服务持续改进的一个重要环节。

26.在运营管理关键考核指标中，SLA达成率（SLA达成率之和/事件总数）*100%属于（）要素的考核指标。

- A.资源 B.过程 C.人员 D.技术

【江山答案】B



【江山解析】P201。

要素	考核项目	计算公式/方法	建议考核周期
技术	研发成果数量	年度累计技术研发成果数量	年度
资源	备件可用率	$(\text{定期检查备件完好数量} / \text{定期抽检备件总数}) \times 100\%$	季度
	新增知识条目	统计知识库中新增知识条目	年度
	服务台一次派单成功率	$【1 - (\text{退回的派单} / \text{派单总数})】 \times 100\%$	季度
	服务台录入事件的完整性	$【1 - (\text{不完整事件数} / \text{总事件数})】 \times 100\%$	季度
过程	SLA 达成率	$(\text{SLA 达成事件之和} / \text{事件总数}) \times 100\%$	年度
	服务报告交付及时率	服务报告按时提交的数量 / 服务报告总数量	季度
	事件解决率	成功解决事件数 / 已关闭事件总数	季度
	变更成功率	$1 - (\text{回退变更} / \text{变更总数}) \times 100\%$	季度
	发布成功率	$1 - (\text{回退发布} / \text{发布总数}) \times 100\%$	季度
	信息安全事件数量	信息安全事件的次数	季度
质量	客户满意度	客户满意度综合评分	年度
	管理评审次数	开展管理评审的次数	年度
	内部审核的次数	开展内审的次数	年度

27.在监督管理中针对机遇可以有多种应对策略,分配更多好的资源给该服务,使之可以提供比原计划更好的成果,采用是()应对策略。

- A.分享 B.减轻 C.转移 D.开拓

【江山答案】D

【江山解析】P239。开拓:分配更多好的资源给该服务,使之可以提供比原计划更好的成果

28.在系统组成部件中,()是经过结构化、规范化组织的事实和信息的集合。

- A.软件 B.硬件 C.数据库 D.存储设备

【江山答案】C

【江山解析】P23。数据库是经过结构化、规范化组织后的事实和信息的集合。数据库是信息系统中最有价值和最重要的部分之一

29.在 IT 服务运营管理中,发现 80%的服务人员绩效或者成绩较低,适合考虑从()入手进行解决。

- A.团队调整 B.项目外包 C.管理改进 D.降低客户期望

【江山答案】C

【江山解析】P182。管理改进:如果绩效考核存在普遍性,就要考虑从管理入手,解决过程体系的问题,或者引入更好的知识管理,还可能要引入升级机制与沟通机制

30.服务需求识别的关键成功因素不包括()。

- A.明确服务范围、服务内容和目标
B.识别可用性、连续性、信息安全等需求,以便进行规划设计
C.跟踪客户需求的变化,以便及时调整服务模式
D.与需方进行充分的沟通,全面了解明确的和隐含的服务需求

【江山答案】C

【江山解析】P119。服务需求识别的关键成功因素:

- (1) 明确服务范围、服务内容和目标。
- (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。



31. 质量控制的关键是使所有质量过程和活动始终处于完全受控状态, 在 IT 服务评价中 () 不是为了测量可靠性。

- A. 首次请求就得到应答及解决的比率
- B. 运行维护服务过程记录是否可追溯
- C. 信息技术服务供方对服务请求的响应速度
- D. 是否有重大事故发生

【江山答案】C

【江山解析】P225。及时响应率的测量目的是测量信息技术服务供方对服务请求的响应速度, 属于响应性

32. 依据 GB/T1.1, () 为产品、过程或服务规定需要满足的要求并且描述用于判定该要求是否得到满足的证实方法。

- A. 规范
- B. 规程
- C. 指南
- D. 流程

【江山答案】A

【江山解析】P288。规范是指“规定产品、过程或服务需要满足的要求的文件”(引自 GB/T1.1-2009, 定义 3.1)。几乎所有的标准化对象都可以成为“规范”的对象, 无论是产品、过程还是服务, 或者是其他更加具体的标准化对象

33. () 不属于服务级别设定的活动内容。

- ①了解服务内容
 - ②确定服务范围
 - ③明确双方职责
 - ④定义服务级别目标
 - ⑤服务可用性设计和连续性设计
- A. ①②③④ B. ①②③⑤ C. ①②④⑤ D. ①③④⑤

【江山答案】A

【江山解析】P122。服务级别设定的活动:

- (1) 了解服务内容
- (2) 确定服务范围、服务对象和服务内容
- (3) 定义服务级别目标
- (4) 明确双方职责
- (5) 识别风险
- (6) 对服务级别设定的评审和修改
- (7) 服务级别谈判和沟通

34. 常见的 IT 服务模式包括 () 。

- ①电话服务
 - ②咨询服务
 - ③现场服务
 - ④知识流程外包 (KPO) 服务
 - ⑤基础设施服务
 - ⑥业务流程外包 (BPO) 服务
- A. ①③④⑤ B. ①②④⑥ C. ①③④⑥ D. ③④⑤⑥

【江山答案】C

【江山解析】P120。目前, 常见的 IT 服务模式划分方法如下: ①是将 IT 服务模式划分为远程支持 (电话或邮件)、现场服务 (上门技术支持、常驻现场)、集中监控等多种技术支持服务模式 ②是将 IT 服务模式分为 IT 外包 (ITO)、业务流程外包 (BPO) 和知识流程外包 (KPO) 等外包服务和新兴服务模式, 如 SaaS (Software as a Service)、云计算 (Cloud Computing) 等。



35.IT 服务运营管理过程中, 以下人员连续性管理活动中, () 属于预防性活动。

- A.岗位互备及轮岗 B.岗位交接及培训 C.供应商接口关系变更 D.人员更换说明

【江山答案】A

【江山解析】P180-181。预防性活动:服务能力规划、知识管理及培训、岗位互备及轮岗、识别能力发展曲线、明确岗位交接管理说明、与客户、供应商及第三方明确相关的人员连续性管理流程

36.It is a model used to illustrate the relationship and transformation process between data, (), (), and wisdom

- A.knowledge、value
B.information、knowledge
C.knowledge、information
D.information、value

【江山答案】B

【江山解析】这是一个模型, 用来说明数据、信息、知识和智慧之间的关系和转换过程

A-知识, 价值

B-信息, 知识

C-知识, 信息

D-信息、价值

37.Any one or any group of activities utilizing resources to transfer input into output can be viewed as a () .

- A.system B.structure C.procedure D.process

【江山答案】D

【江山解析】任何一个或任何一组利用资源将输入转化为输出的活动都可以被视为一个过程

38.部署实施的 () 阶段的目的是取得交付物的认可, 部署实施的 () 阶段的目的是有利于监控和变更开展的行动。

- A.验收, 执行 B.计划, 执行 C.执行, 计划 D.执行, 验收

【江山答案】A

【江山解析】P174。IT 服务部署实施验收阶段的目的是取得项目干系人对部署实施阶段交付物的认可同时对 IT 服务是否可以稳定且持续地运营做验证。

P163-164。部署实施执行其目的是协调各种资源, 按照 IT 服务部署实施计划的要求输出相应的交付物, 使包括客户、第三方供应商、项目团队等在内的所有项目干系人, 在有效地执行跟踪、评估检查和变更控制下, 按照服务级别协议和项目计划, 持续改进实施项目。系统规划与管理师通过管理项目执行和监控阶段, 为项目收尾奠定基础。

39.IT 治理是 () 的责任, 是企业治理的一个有机组成部分, 它由领导阶层、组织结构和流程组成, 确保组织内部的 IT 系统持续支持和拓展组织的 () 和目标。

- A.最高管理层和执行管理层, 战略 B.最高管理层和执行管理层, 战术
C.执行管理层和执行层, 战术 D.执行管理层和执行层, 战略

【江山答案】A

【江山解析】P79。IT 治理是最高管理层和执行管理层的责任, 是企业治理的一个有机组成部分, 它由领导阶层、组织结构和流程组成, 确保组织内部的 IT 系统持续支持和拓展组织的战略和目标。

40.The implementation of overall change control is determined based on () .

- A.change log B.change requests C.change process D.change response

【江山答案】B

【江山解析】整体变更控制的实施是基于变更请求来确定的



41.核算的目的和意义不正确的是（ ）。

- A.随时掌握项目收入、开支情况及项目盈亏状态
- B.形成及时调整项目资源分配的依据
- C.寻找对成本开支控制的改进方法
- D.形成资金使用计划，交流资金使用规划意图

【江山答案】D

【江山解析】P255。IT 服务项目核算主要目的和意义如下：

- (1) 随时掌握项目收入、开支情况及项目盈亏状态。
- (2) 形成及时调整项目资源分配的依据。
- (3) 寻找对成本开支控制的改进方法。
- (4) 改进预算编制方法，提高预算编制准确性。

42.供应商关系管理的目标是（ ）

- ①整合资源，共同开拓保持客户
- ②建立互信、有效的协作关系
- ③服务并管理好客户需求
- ④与供应商建立长期、紧密的业务关系
- ⑤实现与供应商的合作共赢

- A.①②③④⑤ B.①②④⑤ C.①②③④ D.①②③⑤

【江山答案】B

【江山解析】P245。供应商管理的目标：

- (1) 建立互信、有效的协作关系。
- (2) 整合资源，共同开拓保持客户。
- (3) 与供应商建立长期、紧密的业务关系。
- (4) 实现与供应商的合作共赢

2024 年系统规划与管理师案例分析真题与答案解析

第一题、规划设计

【背景】暂缺

1.优化 IT 服务规划设计角度（优化措施）（10 分）

2.规划设计流程中包含的主要活动（5 分）

3.人员绩效设计的主要活动（5 分）

4.5 分判断题（5 分）

- (1) IT 服务模式分为远程支持、现场服务和集中监控等（√）
- (2) 事件可以导入问题管理过程
- (3) 技术人员对 IT 服务过程的请求事件和问题做出响应，保障信息安全并对处理结果负责（√）
- (4) 服务目录.....技术（）
- (5) 想不起来了，欢迎大家补充

【江山老师参考答案】

1. 暂无

2. 服务需求识别（1 分）、服务目录设计（1 分）、服务方案设计（含服务模式设计、服务级别设计、人员要素设计、过程要素设计、技术要素设计、资源要素设计）（2 分）、服务成本评估（1 分）和服务级别协议设计（1 分）

3. 人员绩效指标的识别及定义、明确人员绩效指标的计算考核方法、定义考核信息来源、定义人员绩效考核周期、设计绩效考核策略（每个 1 分，共 5 分）

4. (1) √ (2) × (3) √ (4) × (5) ? 【每个 1 分】



第二题、服务运营

【背景】暂缺

1. 采取哪些措施来确保服务的连续性和质量（6分）
2. 在 IT 服务运营中，连续性和可用性管理应执行的活动包括哪些？（7分）
3. 服务运营过程中最常见的是对运维对象的监控，请简述对操作系统和数据库的监控内容有哪些？（10分）
4. 应定期组织技术专家团队对知识库的知识进行全面评审，评审的内容涉及时效性、完整性和（ ）3个方面。知识管理包括对知识的获取、（ ）、保留（归档）和评审。（2分）

【江山老师参考答案】

1. 暂无
2. （7分，每个1分）
 - （1）可用性和连续性计划必须至少每年开发、检查，确保协定的需求在从遭受一般损失到巨大损失的任何情况下，都得到满足。计划必须被维护来反映协议下的业务要求变更。
 - （2）当业务环境发生重大变更时，可用性和连续性计划必须被重新测试。
 - （3）变更管理流程必须评估变更对可用性和连续性计划的影响。
 - （4）可用性必须被测量和记录。计划之外发生的不可用情况，必须被调查并采取合适的行动；只要有可能，必须预告潜在的事件，并且采取预防行动。
 - （5）连续性计划、联系列表和配置管理数据库在正常办公室访问被禁止时必须仍可使用。连续性计划必须包括对正常工作的恢复。
 - （6）连续性计划必须被测试，以保证与业务的需求一致。
 - （7）所有的连续性计划的测试必须被记录，对测试失败必须产生行动计划。
3. 操作系统：【6分，6个选5个得满分】
 - （1）操作系统 CPU 使用情况
 - （2）操作系统内存使用情况
 - （3）操作系统磁盘使用情况
 - （4）操作系统网络端口状态和流量
 - （5）操作系统光纤端口状态和流量
 - （6）操作系统重要文件系统空间使用情况
 - （7）操作系统日志情况
- 数据库：【4分，5个选4个得满分】
 - （1）数据库主要进程运行情况
 - （2）数据库连接是否正常
 - （3）数据库表空间使用情况
 - （4）数据库日志是否有异常
 - （5）数据库日常备份是否正常等
4. 正确性（1分）、共享（1分）

第三题、部署实施

【背景】暂缺

1. 服务部署实施阶段产生问题的原因（8分）
2. 请给出部署实施验收阶段的关注要点（4分）
3. 制定部署实施计划时，部署实施计划包含的工作内容均要指派到（1），并明确其（2）。服务回顾机制除了包括服务内容还应该包括（3）、（4）。在项目验收时，小赵需包括（5）、（6）、（7）、（8）等在内的所有干系人，清楚如何验收部署实施过程以及他们在部署实施验收中的职责。（8分）
4. 判断题（5分）
 - （1）部署实施阶段不断的寻求资源投诉与服务级别的平衡点，以最终搭建成确保达成服务级别协议的最有效资源组合（ ）
 - （2）部署实施阶段对于不属于自身管理范围的各项项目也应纳入配置管理的范围（ ）

- (3) 标准变更是指其他不在紧急变更范围内的变更 ()
- (4) 交付物的验收标准不明确是计划阶段最大的风险 ()
- (5) 部署实施阶段的首要活动就是定义服务管理的目标, 目标一定是量化的且可被测量的, 同时又是合理的、可达到的 ()

【江山老师参考答案】

1. 暂无

2. (4 分, 每个 1 分)

- (1) 服务级别协议中的约定目标都已实现。
- (2) 规定的服务交付物可合规交付, 并被客户所验收。
- (3) 解散部署实施团队并释放资源, 前提是交付团队及相关管理机制可平滑过渡到运营阶段。
- (4) 总结并记录部署实施中的经验。

3.

- (1) 具体的责任人
- (2) 交付物
- (3) 服务回顾的频率
- (4) 不同级别的服务回顾的参与人
- (5) 客户
- (6) 第三方供应商
- (7) 项目团队成员
- (8) PMO

其中 (3)、(4) 顺序可以颠倒, (5)、(6)、(7)、(8) 顺序可以颠倒,

4. (1) √ (2) × (3) × (4) √ (5) √ 【每个 1 分】

2024 年系统规划与管理师论文写作真题与答案解析

试题一:论 IT 服务规划设计(题目字数要求 2000-2500, 子题目那块写的是 2500-3000 字, 建议大家按照 2500-3000 字的上限去写就好), 实际可以写 3500 字, 不需要写摘要

优秀的规划设计可以为 IT 运维服务、数据处理和存储服务及运营服务带来诸多益处, 包括减少总体成本、使新的或变更的服务实施更便利、改进服务流程, 提升 IT 服务等。

请以“IT 服务规划设计”为题, 分别从以下三个方面进行论述 (字数控制 2500-3000 字):

- 1、概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的某信息技术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, 论述你对服务规划的认识, 可以包括但不限于以下方面:
 - (1) 规划设计的主要目的
 - (2) IT 服务规划设计也遵循 PDCA 流程, 请说明规划设计时 PDCA 各阶段的主要工作内容
 - (3) 给你所做的服务项目说明, 写出该服务项目的服务级别协议
- 3、请结合论文中所提到 IT 服务项目, 介绍你是如何进行 IT 服务规划设计的, 包括具体做法和经验教训

试题二:论 IT 服务监督管理

请以“论 IT 服务团队的监督管理”为题, 分别从以下三个方面进行论述 (字数 2500-3000):

- 1、概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的某信息技术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, 论述你对服务监督管理的认识, 可以包括但不限于以下方面:
 - (1) 监督管理包含的质量、风险、安全三方面主要内容和目标
 - (2) 结合你所做的服务项目说明, 写出该服务项目的互动性评价指标和测量目的
 - (3) 结合你所做的服务项目说明, 写出该服务项目的风险管理过程