

希赛网, 专注于**软考、PMP、通信、建造师**考试的专业 IT 知识库和在线教育平台, 希赛网在线题库, 提供历年真题、模拟试题、章节练习、知识点练习、错题本练习等在线做题服务, 更有**能力评估报告**, 让你告别盲目做题, **针对性地攻破自己的薄弱点**, 备考更高效。

希赛网官网: <http://www.educity.cn/>

希赛网软件水平考试网: <http://www.educity.cn/rk/>

希赛网在线题库: <http://www.educity.cn/tiku/>

2017 年下半年系统规划与管理师考试论文真题答案与解析:

<http://www.educity.cn/tiku/tp31323.html>

## 2017 年下半年系统规划与管理师考试论文真题 (参考答案)

### ● 论 IT 服务方案设计及实施

随着 IT 技术日新月异的变化, 各行各业的 IT 系统也越来越复杂。如何保障 IT 系统的正常运行, 为用户提供优质的 IT 服务, 已经成 IT 部门及用户关注的热点问题。IT 服务规划设计处于 IT 服务生命期的最前端, IT 服务方案设计是 IT 服务规划设计阶段的核心工作, 方案设计的好坏对于确保系统的运营质量具有十分重要的意义。IT 服务方案在实施过程中可能会出现各种问题, 因此需要及时跟踪用户需求的变化, 及时进行调整, 达成一个多方都满意的服务, 其主要内容: 及时收集用户的需求变更, 分析现有服务方案对于服务质量的影响, 提出 IT 服务的改进方案。

请围绕“IT 服务方案设计及实施”论题, 依次从以下三个方面进行论述。

- 1、概要叙述你所参与的 IT 服务方案设计的服务对象和业务场景, 以及你在该服务方案设计中承担的主要工作。
- 2、详细阐述你所参与的 IT 服务方案是如何进行服务模式和服务级别的设计。
- 3、详细说明你所参与的 IT 服务方案具体实施过程和效果, 在实施过程中出现过什么问题, 如何改进的。

### ● 论 IT 服务团队管理

IT 服务团队人员的岗位包括管理岗、技术岗和操作岗, 都需要较高的服务意识, 工作中需要注重流程化与规范化, 使用专门的工具来提高服务质量, 同时注重知识的积累及转移, 以便主动发现问题并解决问题。团队管理一般包括目标管理、激励管理、执行管理和人员发展管理等, IT 服务团队通过执行管理, 充分合理运用组织资源, 不断改进组织环境并提高效率, 使得团队的整体效能得以充分发挥, 以促进组织战略目标的实现。

请围绕“IT 服务团队管理”论题, 依次从以下三个方面进行论述。

- 1、简要叙述你所在 IT 服务团队基本情况, 以及你在其中承担的主要工作;
- 2、结合你参与过的 IT 服务项目及特点, 论述如何进行团队管理;
- 3、结合实际 IT 服务项目团队管理工作中遇到的问题, 简要叙述团队管理实施过程中的经验和教训。