

希赛网, 专注于**软考、PMP、通信、建造师、教资等**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/>

2018 年上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/tp41532.html>

## 2018 年上半年系统规划与管理师考试论文真题

### ● 论 IT 服务运营管理

IT 服务运营管理方面的问题更多的不是来自产品或技术(如硬件、软件、网络、电力故障等)方面, 而是来自管理方面。IT 服务的管理者, 无论是企业内部的 IT 部门, 还是外部的 IT 服务提供商, 其 IT 服务运营的主要目的就是提供低成本、高质量的 IT 服务。根据我国信息技术服务标准(ITSS), IT 服务生命周期由规划设计、部署实施、服务运营、持续改进和监督管理 5 个阶段组成。其中 IT 服务运营是根据 IT 服务部署情况, 采用过程方法, 全面管理基础设施、服务流程、人员和业务连续性, 实现业务运营与 IT 服务运营的全面融合。

请以“IT 服务运营管理”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项运行维护服务工作的基本情况(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, 论述你对 IT 服务运营管理的认识, 可以包括但不限于以下几个方面。

- (1) IT 服务运营管理的重要性。
- (2) IT 服务运营管理在人员、资源、技术、过程方面的管理内容和关键点。
- (3) IT 服务运营管理过程中的关键考核指标。

3. 请结合论文中所提到的运行维护服务工作, 介绍你是如何进行 IT 服务运营管理的, 包括具体做法和经验教训。

### ● 论 IT 服务风险管理

风险是在实现服务目标过程中所带来的不确定性和可能性, 风险一旦发生, 会对服务产生某种影响。

请以“IT 服务风险管理”为题, 分别从以下三个方面进行论述:

1. 概要叙述你参与管理过的 IT 服务项目(项目的背景、项目规模、目的、项目内容、组织结构、项目周期、交付的服务及产品等), 并说明你在其中承担的工作。

2. 结合项目管理实际情况并围绕以下要点论述你对 IT 服务风险管理的认识。

- (1) IT 服务过程中常见的风险。
- (2) 风险管理过程。

3. 请结合论文中所提到的 IT 服务项目, 介绍你是如何进行 IT 服务风险管理的(可叙述具体做法), 并总结你的心得体会。