



全国计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试参考用书

系统集成项目管理工程师 历年典型试题分析

全国计算机专业技术资格考试办公室推荐

林志远 卢光明 黄丽新 编著

清华大学出版社



全国计算机技术

水平) 考试参考用书

系统集成项目管理工程师 历年典型试题分析

全国计算机专业技术资格考试办公室推荐
林志远 卢光明 黄丽新 编著

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书按照最新全国计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试(软考)大纲要求,将2009年以来系统集成项目管理工程师试题与其他各级别软考的相关试题分类编排,共计28章2178题(其中下午试题91题),所有题目均附参考答案,典型题目与难题另附解析。本书不仅反映出系统集成项目管理工程师考题的深度与广度,还清晰地勾勒出大纲规定考点的出题方式和频次。应试者通过练习,可深刻领会出题思路,有效检验学习效果,全面掌握考试内容。

本书可作为系统集成项目管理工程师应试的复习与培训用书,也可作为各类计算机信息技术培训与辅导的参考用书。

本书扉页为防伪页,封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

系统集成项目管理工程师历年典型试题分析/林志远,卢光明,黄丽新编著. —北京:清华大学出版社,2015

全国计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试参考用书

ISBN 978-7-302-41052-2

I. ①系… II. ①林… ②卢… ③黄… III. ①系统集成技术-项目管理-工程师-资格考试-题解
IV. ①TP311.5-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第172934号

责任编辑:杨如林

封面设计:傅瑞学

责任校对:胡伟民

责任印制:沈 露

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:38 防伪页:1 字 数:950千字

版 次:2015年8月第1版 印 次:2015年8月第1次印刷

印 数:1~5000

定 价:79.00元

前 言

系统集成项目管理工程师考试具有考试内容广泛、知识新颖、注重应用的特点，不仅考察项目管理知识，计算机技术，软件技术，相关法律、规范、标准，还要求考生分析给定场景下的问题，提出相应的解决方案。考生普遍感觉难度很大。同时，系统集成项目管理工程师考试自 2009 年开考以来，已经积累了相当数量的成熟题库，每次新的试题都有往年题目的影子，有的仅是在原题的基础上稍作改编，有的甚至直接采用原题或者其他科目的试题。分析并掌握往年题目是准确把握题目重点与风格的一条捷径。

编者深入研究了 2009 年以来系统集成项目管理工程师试题（作者将 2005 年以后其他级别的一些考试相关试题也纳入到本书，作为参考），依据考试大纲，按考点分类编排。为了突出考试重点和难点，特别把个别知识点独立成章，比如挣值管理、网络优化等，以使读者掌握这些难点的考查方式。所有题目均附有参考答案，而典型题目与难题则另附解析。每道题目均标明所属考试类型、时间和题号，有兴趣的读者可据此进一步检索有关文献，获得更丰富的解答信息。通过系统练习本书题目，可以了解题目变形，明晰出题规律，有效检验学习效果，全面、深入地掌握考试内容。

本书采用简写方式标识试题所属考试类型和时间。例如：

【19】（2013 下集管）（2008 下项管）●M 公司正在进行中的项目，当前的 $PV=2200$ 元、 $EV=2000$ 元、 $AC=2500$ 元，当前项目的 SV 和项目状态是（45），该项目的 CPI 和成本绩效是（46）。

【19】表示该题在本章中的题目排序；“2013 下集管”表示该题是 2013 年下半年系统集成项目管理工程师的试题，题号是（45）和（46）；两个“括号内某年”表示这个题目考了两次，例如一次是 2013 年；另一次是 2008 年。为了行文简单，书中采用以下简写：2009 年上半年，简写为 2009 上；系统集成项目管理工程师，简写为集管；信息系统项目管理师，简写为项管；信息系统监理师，简写为监理；系统分析师，简写为系分；信息系统管理工程师，简写为系管；网络工程师，简写为称网工；网络规划设计师，简写为网规；软件评测师，简写为软评；软件设计师，简写为软设；系统架构设计师，简写为架构。

本书的所有题目都源于 2005 年的全国计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试试题，因此要特别感谢全国计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试的命题专家们！部分题目解答参考了相关文献和热心网友的分析，在此表示真诚的感谢！在本书的编辑过程中，得到了有关省市软考主管部门和培训机构领导、专家的大力支持。作者主持的多届培训班学员在试用过程对本书也提出了许多中肯的意见和建议。

限于时间与水平，本书在知识分类、体系编排等方面不足之处在所难免，敬请各位专家和读者指正，多提批评性意见和建议，联系电子邮箱：pmp1in@126.com。

编者

2015 年 3 月

目 录

第 1 章 信息化知识	1
1.1 国家信息化体系要素上午试题与分析	1
1.2 信息化上午试题与分析	2
第 2 章 信息系统服务管理	17
2.1 信息系统服务管理体系与资质管理上午试题与分析	17
2.2 信息系统工程监理上午试题与分析	21
2.3 IT 服务管理上午试题与分析	31
2.4 信息系统服务管理下午试题与分析	32
第 3 章 信息系统建设	34
3.1 信息系统建设上午试题与分析	34
第 4 章 软件工程	42
4.1 软件需求分析与设计上午试题与分析	42
4.2 软件测试上午试题与分析	48
4.3 软件过程管理上午试题与分析	59
4.4 软件复用与构件上午试题与分析	62
4.5 软件体系架构上午试题与分析	66
第 5 章 面向对象系统分析与设计	71
5.1 面向对象方法上午试题与分析	71
5.2 UML 基本概念上午试题与分析	76
5.3 UML 图上午试题与分析	83
第 6 章 典型应用集成技术	91
6.1 企业应用集成方式上午试题与分析	91
6.2 数据仓库技术上午试题与分析	93
6.3 Web Service 上午试题与分析	97
6.4 J2EE 上午试题与分析	101
6.5 .NET 上午试题与分析	104
6.6 workflow 技术上午试题与分析	106
第 7 章 计算机网络知识	108
7.1 交换技术上午试题与分析	108
7.2 存储技术上午试题与分析	110

7.3	网络结构与网络协议上午试题与分析	114
7.3.1	网络分类	114
7.3.2	网络结构	115
7.3.3	OSI/RM	116
7.3.4	网络协议	118
7.3.5	网络设备	124
7.4	局域网技术上午试题与分析	130
7.4.1	VPN	130
7.4.2	WLAN	130
7.4.3	接入	134
7.4.4	网络介质	136
7.5	网络管理上午试题与分析	138
7.5.1	网络规划	138
7.5.2	网络诊断	140
第8章	项目管理基础	143
8.1	项目管理基础上午试题与分析	143
8.2	项目管理基础下午试题与分析	151
第9章	项目生命期和项目过程	156
9.1	项目阶段与项目生命期上午试题与分析	156
9.2	项目生命周期模型上午试题与分析	159
9.3	项目管理过程上午试题与分析	170
9.4	项目生命期和项目过程下午试题与分析	172
第10章	项目立项与招投标管理	174
10.1	项目立项上午试题与分析	174
10.2	可行性研究上午试题与分析	178
10.3	项目立项与招投标管理下午试题与分析	194
第11章	项目整体管理	198
11.1	项目整体管理上午试题与分析	198
11.2	项目整体管理下午试题与分析	208
第12章	项目范围管理	216
12.1	项目范围管理上午试题与分析	216
12.2	项目范围管理下午试题与分析	230
第13章	项目时间管理	239
13.1	项目时间管理上午试题与分析	239
13.2	项目时间管理下午试题与分析	264

第 14 章	网络优化	284
14.1	网络优化上午试题与分析.....	284
14.2	网络优化下午试题与分析.....	293
第 15 章	项目成本管理	297
15.1	项目成本管理上午试题与分析.....	297
15.2	项目成本管理下午试题与分析.....	307
第 16 章	挣值管理	309
16.1	挣值管理上午试题与分析.....	309
16.2	挣值管理下午试题与分析.....	320
第 17 章	项目质量管理	334
17.1	质量管理概述上午试题.....	334
17.2	项目质量管理过程上午试题与分析.....	337
17.3	项目质量管理下午试题与分析.....	355
第 18 章	项目人力资源管理	369
18.1	项目人力资源管理上午试题与分析.....	369
18.2	项目人力资源管理下午试题与分析.....	381
第 19 章	项目沟通管理	386
19.1	项目沟通管理上午试题与分析.....	386
19.2	项目沟通管理下午试题与分析.....	400
第 20 章	项目合同管理	405
20.1	项目合同管理上午试题与分析.....	405
20.2	项目合同管理下午试题与分析.....	413
第 21 章	项目采购管理	422
21.1	项目采购管理上午试题与分析.....	422
第 22 章	项目配置管理	431
22.1	项目配置管理上午试题与分析.....	431
22.2	项目配置管理下午试题与分析.....	443
第 23 章	项目变更管理	453
23.1	项目变更管理上午试题与分析.....	453
23.2	项目变更管理下午试题与分析.....	467
第 24 章	信息安全管理	479
24.1	信息安全管理上午试题与分析.....	479
第 25 章	项目风险管理	490
25.1	项目风险管理上午试题与分析.....	490
25.2	项目风险管理下午试题与分析.....	507

第 26 章 项目收尾管理	510
26.1 项目收尾管理上午试题与分析.....	510
26.2 项目收尾管理下午试题与分析.....	511
第 27 章 法律法规	514
27.1 知识产权法上午试题与分析.....	514
27.2 合同法上午试题与分析.....	519
27.3 招投标法上午试题与分析.....	528
27.4 政府采购法上午试题与分析.....	546
27.5 法律法规下午试题与分析.....	554
第 28 章 标准与规范	556
28.1 标准化上午试题与分析.....	556
28.2 软件工程标准上午试题与分析.....	559
28.2.1 基础标准.....	559
28.2.2 开发标准.....	561
28.2.3 文档标准.....	563
28.2.4 管理标准.....	572
28.3 机房工程上午试题与分析.....	585
28.4 综合布线技术上午试题与分析.....	591

第 1 章 信息化知识

1.1 国家信息化体系要素上午试题与分析

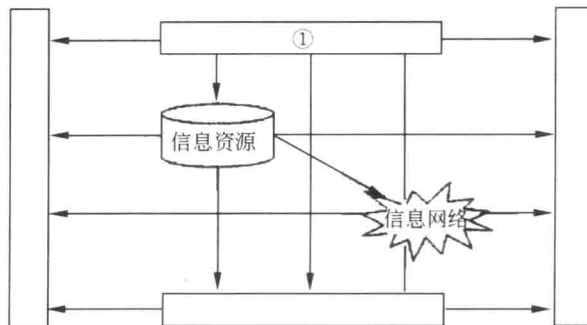
【01】(2009 上集管) • (2) 是国家信息化体系的六大要素。

- A. 数据库, 国家信息网络, 信息技术应用, 信息技术教育和培训, 信息化人才, 信息化政策、法规和标准
- B. 信息资源, 国家信息网络, 信息技术应用, 信息技术和产业, 信息化人才, 信息化政策、法规和标准
- C. 地理信息系统, 国家信息网络, 工业与信息化, 软件技术与服务, 信息化人才, 信息化政策、法规和标准
- D. 信息资源, 国家信息网络, 工业与信息化, 信息产业与服务业, 信息化人才, 信息化政策、法规和标准

参考答案: B。

解答: 参见教程《国家信息化体系要素》内容。

【02】(2009 下集管) • 国家信息化体系包括六个要素, 这六个要素的关系如下图所示, 其中①的位置应该是 (1)。



- A. 信息化人才
- B. 信息技术应用
- C. 信息技术和产业
- D. 信息化政策法规和标准规范

参考答案: B。

【03】(2010 上项管)●在国家信息化体系六要素中,(3)是国家信息化的核心任务,是国家信息化建设取得实效的关键。

- A. 信息技术和产业
- B. 信息资源的开发和利用
- C. 信息人才
- D. 信息化政策法规和标准规范

参考答案: B。

【04】(2011 下集管)●以下对国家信息化体系要素的描述中,不正确的是(5)。

- A. 信息技术应用是信息化体系要素中的龙头
- B. 信息技术和产业是我国进行信息化建设的基础
- C. 信息资源的开发利用是国家信息化的核心任务
- D. 信息化政策法规和标准规范属于国家法规范畴,不属于信息化建设范畴

参考答案: D。

【05】(2009 下系管)●国家信息化建设的信息化政策法规体系包括信息技术发展政策、(58)、电子政务发展政策、信息化法规建设等四个方面。

- A. 信息产品制造业政策
- B. 通信产业政策
- C. 信息产业发展政策
- D. 移动通讯业发展政策

参考答案: C。

解答: 国家信息化建设的信息化政策法规体系包括信息技术发展政策、信息产业发展政策、电子政务发展政策、信息化法规建设等四个方面。

1.2 信息化上午试题与分析

【01】(2014 上项管)●国家电子政务总体框架主要包括: 服务与应用; 信息资源; (4); 法律法规与标准化; 管理体制。

- A. 基础设施
- B. 过程管理
- C. 信息完全
- D. 信息共享

参考答案: A。

【02】(2014 下集管)●“十二五”期间, 电子政务促进行政体制改革和服务型政府建设的作用更加显著, 其发展目标不包括(7)。

- A. 电子政务统筹协调发展不断深化
- B. 应用发展取得重大进展
- C. 初步形成电子政务网络与信息安全保障体系
- D. 政府公共服务和管理应用成效明显

参考答案: C。

【03】（2005 下项管）●关于电子政务与传统政务的比较，以下论述不正确的是（20）。

- A. 办公手段不同
C. 业务流程一致

- B. 与公众沟通方式存在差异
D. 电子政务是政务活动一种新的表现形式

参考答案：C。

解答：电子政务是指政府机构在其管理和服务中运用现代技术，实现政府组织结构和 workflows 的重组优化，超越时间、空间和部门分割的制约，建成一个精简、高效、廉洁、公平的政府运作模式。

【04】（2006 上系分）●电子政务根据其服务的对象不同，基本上可以分为四种模式。某市政府在互联网上提供的“机动车违章查询”服务，属于（37）模式。

- A. G2B B. G2C C. G2E D. G2G

参考答案：B。

解答：G-2-C 是指政府通过电子网络系统为公民提供的各种服务。G-2-C 主要包括：教育培训服务；就业服务；电子医疗服务；社会保险网络服务；公民信息服务。

【05】（2012 下集管）●政府机构利用 Intranet 建立有效的行政办公和员工管理体系，以提高政府工作效率服务和公务员管理水平，这种电子政务的模式是（4）。

- A. G2E B. G2G C. G2B D. G2C

参考答案：A。

解答：G-2-E 是指政府机构利用 Intranet 建立有效的行政办公和员工管理体系，以提高政府工作效率服务和公务员管理水平。

【06】（2010 下项管）●某市政府门户网站建立民意征集栏目，通过市长信箱、投诉举报、在线访谈、草案意见征集、热点调查、政风行风热线等多个子栏目，针对政策、法规、活动等事宜开展民意征集，接收群众的咨询、意见和建议 and 举报投诉，并由相关政府部门就相关问题进行答复，此项功能主要体现电子政务（4）服务的特性。

- A. 政府信息公开 B. 公益便民 C. 交流互动 D. 在线办事

参考答案：C。

解答：信息的往返，体现了信息沟通和相互交流。

【07】（2014 下集管）●从电子政务的实施对象和应用范畴角度，可将电子政务分为四种类型。其中，电子工商审批及证照办理属于（8）。

- A. 政府对政府的电子政务(G2G) B. 政府对企业的电子政务(G2B)
C. 政府对公众的电子政务(G2C) D. 政府对公务员的电子政务(G2E)

参考答案：B。

【08】（2010 下项管）●2002 年，《国家信息化领导小组关于我国电子政务建设指导意见》（中办发〔2002〕17 号）提出我国电子政务建设的 12 项重点业务系统，后来被称为“十二金工程”。以下（5）不属于“十二金工程”的范畴。

- A. 金关、金税 B. 金宏、金财 C. 金水、金土 D. 金审、金农

参考答案：C。

解答：“十二金工程”是指办公业务资源系统、金关、金税、金融监管（含金卡）、宏观经济管理、金财、金盾、金审、社会保障、金农、金质、金水。

【09】（2006 下项管）●（2006 下系分）●以下关于信息的论述中，不正确的是（4）。

- A. 信息化就是开发利用信息资源，促进信息交流和知识共享，提高经济增长质量，推动经济社会发展转型的历史进程
- B. 信息、材料和能源共同构成经济和社会发展的三大战略资源，并且它们之间不可以相互转化
- C. 信息是“用以消除随机不确定的东西”
- D. 信息资源是重要的生产要素

参考答案：B。

解答：信息、材料和能源共同构成经济和社会发展的三大战略资源，对这些资源的有效合理开发利用，可以促进生产力的发展，并实现资源的相互转化。

【10】（2013 下集管）●我国企业信息化必须走两化融合的道路，以下说法不恰当的是（4）。

- A. 工业化为信息化打基础 B. 完成工业化后开始信息化
- C. 信息化促进工业化 D. 信息化和工业化

参考答案：B。

解答：两化融合不能有先后之分。

【11】（2008 上系管）●企业信息化的最终目标是实现各种不同业务信息系统间跨地区、跨行业、跨部门的（52）。

- A. 信息共享和业务协同 B. 技术提升
- C. 信息管理标准化 D. 数据标准化

参考答案：A。

解答：企业信息化的最终目标是实现各种不同业务信息系统间跨地区、跨行业、跨部门的信息共享和业务协同。

【12】（2014 上集管）●企业信息化是国民经济信息化的基础，企业信息化的结构不包

参考答案：D。

解答：信息资源管理标准化的指导原则包括效益原则、系统原则、优化原则。

【18】(2008 上系管) ●信息资源管理 (IRM) 是对整个组织信息资源开发利用的全面管理。那么, 信息资源管理最核心的基础问题是 (51)。

- A. 人才队伍建设
- B. 信息化运营体系架构
- C. 信息资源的标准和规范
- D. 信息资源管理规划

参考答案：C。

解答：信息资源管理最核心的基础问题是信息资源的标准和规范。

【19】(2009 下系管) ●企业信息资源管理不是把资源整合起来就行了, 而是需要一个有效的信息资源管理体系, 其中最为关键的是 (61)。

- A. 从事信息资源管理的人才队伍建设
- B. 有效、强大的市场分析
- C. 准确地把握用户需求
- D. 信息资源的标准和规范

参考答案：A。

解答：企业信息资源管理需要一个有效的信息资源管理体系, 其中最为关键的是从事信息资源管理的人才队伍建设。

【20】(2009 下系管) ●由于信息资源管理在组织中的重要作用和战略地位, 企业主要高层管理人员必须从企业的全局和整体需要出发, 直接领导与主持整个企业的信息资源管理工作。担负这一职责的企业高层领导人是 (38)。

- A. CEO
- B. CFO
- C. CIO
- D. CKO

参考答案：C。

【21】(2013 下项管) ●信息资源管理包括数据资源管理和信息处理管理, 组织内部人员访问角色管理 (5)。

- A. 不属于信息资源管理
- B. 属于数据资源管理
- C. 属于信息处理管理
- D. 属于人事管理

参考答案：C。

【22】(2010 上集管) ●与制造资源计划 MRP II 相比, 企业资源计划 ERP 最大的特点是在制定计划时将 (5) 考虑在一起, 延伸管理范围。

- A. 经销商
- B. 整个供应链
- C. 终端用户
- D. 竞争对手

参考答案：B。

【23】(2010 下集管) ●企业资源规划是由 MRP 逐步演变并结合计算机技术的快速发展而来的,大致经历了 MRP、闭环 MRP、MRP II 和 ERP 这四个阶段,以下关于企业资源规划论述不正确的是(24)。

- A. MRP 指的是物料需求计划,根据生产计划、物料清单、库存信息制定出相关的物资需求
- B. MRP II 指的是制造资源计划,侧重于对本企业内部人、财、物等资源的管理
- C. 闭环 MRP 充分考虑现有生产能力约束,要求根据物料需求计划扩充生产能力
- D. ERP 系统在 MRP II 的基础上扩展了管理范围,把客户需求与企业内部的制造活动以及供应商的制造资源整合在一起,形成一个完整的供应链管理

参考答案: C。

【24】(2005 上项管) ●对 ERP 项目最准确的定位是(59)。

- A. 信息系统集成项目
- B. 技术改造项目
- C. 管理变更项目
- D. 作业流实施项目

参考答案: C。

【25】(2009 下系管) ●建立在信息技术基础之上,以系统化的管理思想,为企业决策层及员工提供决策运行手段的管理平台是(52)。

- A. 企业资源计划系统
- B. 客户关系管理系统
- C. 供应链管理系统
- D. 知识管理系统

参考答案: A。

【26】(2006 下项管) ●以下叙述正确的是(23)。

- A. ERP 软件强调事后核算,而财务软件强调及时调整
- B. 财务软件强调事后核算,而 ERP 软件强调事前计划和及时调整
- C. ERP 软件强调事后核算,而进销存软件比较关心每种产品的成本构成
- D. 进销存软件强调事后核算,而财务软件强调及时调整

参考答案: B。

【27】(2009 上项管) ●下面关于企业资源规划(ERP)的叙述,不正确的是(38)。

- A. ERP 为组织提供了升级和简化其所用的信息技术的机会
- B. 购买使用一个商业化的 ERP 软件,转化成本高,失败的风险也很大
- C. 除了制造和财务,ERP 系统可以支持人力资源、销售和配送
- D. ERP 的关键是事后监控企业的各项业务功能,使得诸如质量、有效性、客户满意度、工作成果等可控

参考答案：D。

【28】(2009 下集管)●在 ERP 系统中,不属于物流管理模块功能的是 (3)。

A. 库存控制 B. 销售管理 C. 物料需求计划管理 D. 采购管理

参考答案：C。

【29】(2013 下集管)●ERP 系统作为整个企业的信息系统,具有物流管理功能,用于对企业的销售、库存及采购进行管理控制。关于物流管理的叙述中 (6) 是不恰当的。

- A. 为所有的物料建立库存信息,作为采购部门采购、生产部门编制生产计划的依据
B. 收到订购物料,经过质量检验入库;生产的产品也需要经过检验入库
C. 建立供应商档案,用最新的成本信息来调整库存的成本
D. 收发料的日常业务处理工作

参考答案：C。

解答：建立供应商档案,用最新的成本信息来调整库存的成本是属于采购管理模块功能。

【30】(2009 下项管)●下表是关于 ERP 的典型观点,综合考虑该表中列出的各种因素,选项 (6) 代表的观点是正确的。

考虑因素	观点 1	观点 2
ERP 选型	① 通用性产品	② 专业性产品
跟 ERP 供应商的关系	③ 项目实施	④ 产品购买
ERP 部署	⑤ 分步实施	⑥ 一步到位
ERP 定位	⑦ 管理变革	⑧ 技术革新

A. ①、③、⑤、⑦

B. ②、④、⑥、⑧

C. ①、③、⑥、⑧

D. ②、③、⑤、⑦

参考答案：D。

【31】(2009 下集管)●CRM 系统是基于方法学、软件和互联网的以有组织的方式帮助企业
管理客户关系的信息系统。(4) 准确地说明了 CRM 的定位。

- A. CRM 在注重提高客户的满意度的同时,一定要把帮助企业提高获取利润的能力作为重要指标
B. CRM 有一个统一的以客户为中心的数据库,以方便对客户信息进行全方位的统一管理
C. CRM 能够提供销售、客户服务和营销三个业务的自动化工具,具有整合各种客户

联系渠道的能力

- D. CRM 系统应该具有良好的可扩展性和可复用性,并把客户数据分为描述性、促销性和交易性数据三大类

参考答案: A。

【32】(2010 上项管) ●CRM 是基于方法学、软件和因特网的,以有组织的方法帮助企业
管理客户关系的信息系统。以下关于 CRM 的叙述中, (6) 是正确的。

- A. CRM 以产品和市场为中心,尽力帮助实现将产品销售给潜在客户
- B. 实施 CRM 要求固化企业业务流程,面向全体用户采取统一的策略
- C. CRM 注重提高用户满意度,同时帮助提升企业获取利润能力
- D. 吸引新客户比留住老客户能够获得更大利润是 CRM 的核心理念

参考答案: C。

【33】(2014 上集管) ●(2010 下架构) ●客户关系管理(CRM)系统将市场营销的科学管理理念通过信息技术的手段集成在软件上,能够帮助企业构建良好的客户关系。以下关于 CRM 系统的叙述中, 错误的是 (19)。

- A. 销售自动化是 CRM 系统中最基本的模块
- B. 营销自动化作为销售自动化的补充,包括营销计划的编制和执行、计划结果分析等
- C. CRM 系统能够与 ERP 系统在财务、制造、库存等环节进行连接,但两者关系相对松散,一般不会形成闭环结构
- D. 客户服务与支持是 CRM 系统的重要功能。目前,客户服务与支持的主要手段是通过呼叫中心和互联网来实现

参考答案: C。

【34】(2010 下集管) ●客户关系管理系统(CRM)的基本功能应包括 (25)。

- A. 自动化的销售、客户服务和市场营销
- B. 电子商务和自动化的客户信息管理
- C. 电子商务、自动化的销售和市场营销
- D. 自动化的市场营销和售后服务

参考答案: A。

【35】(2012 上集管) ●在 CRM 中,体现企业曾经为客户提供的产品和服务的历史数据,如用户产品使用情况调查的数据、客服人员的建议数据和广告数据等,属于 (6)。

- A. 描述性数据
- B. 交易性数据
- C. 促销性数据
- D. 关系性数据

参考答案: C。