



信息系统 项目管理师

5天



修炼

施游 刘毅 编著

- 攻克要塞**软考研究**团队真情分享
- 5天精华，浓缩著名一线软考讲师10年**黄金经验**
- 基于历年考点频次大数据组织编写，内容科学，重点突出
- 精确匹配新考纲，“攻克要塞”APP提供全天候学习支持
- 方法独特，提炼精辟，已助数万考生轻松通过**信息系统项目管理师考试**



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

信息系统项目管理师 5 天修炼

（第三版）

施游 刘毅 编著

攻克要塞软考研究团队 主审



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

· 北京 ·

内 容 提 要

近几年来,信息系统项目管理师考试已成为软考中最为热门的一门考试,考生一方面有拿证的需求,另一方面是系统掌握项目管理的知识的需求,然而考试知识点繁多,有一定的难度。因此,本书总结了作者多年来从事软考教育培训与试题研究的心得体会,将知识体系中所涉及的主要内容按照面授5天的形式进行了安排。

5天的学习内容详细剖析了考试大纲,解析了有关项目管理和信息系统集成专业技术知识的各个知识点,每个学时还配套了课堂练习题,讲述了解题的方法与技巧,总结了一套记忆知识点和公式的方法,提供了参考的口诀帮助记忆和解题,最后还给出了一套全真模拟试题并做了详细讲评。

本书可作为参加信息系统项目管理师考试考生的自学用书,也可作为软考培训班的教材和项目经理或高级项目经理的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

信息系统项目管理师5天修炼 / 施游, 刘毅编著. —
3版. — 北京: 中国水利水电出版社, 2018.2 (2018.9重印)
ISBN 978-7-5170-6277-6

I. ①信… II. ①施… ②刘… III. ①信息系统—项
目管理—资格考试—自学参考资料 IV. ①G202

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第014005号

策划编辑: 周春元 责任编辑: 张玉玲 加工编辑: 孙丹 封面设计: 李佳

书 名	信息系统项目管理师5天修炼(第三版) XINXI XITONG XIANGMU GUANLISHI 5 TIAN XIULIAN
作 者	施游 刘毅 编著 攻克要塞软考研究团队 主审
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net(万水) sales@waterpub.com.cn
经 售	电话: (010) 68367658(营销中心)、82562819(万水) 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	三河市鑫金马印装有限公司
规 格	184mm×240mm 16开本 21.25印张 494千字
版 次	2012年1月第1版 2012年1月第1次印刷 2018年2月第3版 2018年9月第3次印刷
印 数	6001—9000册
定 价	48.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究



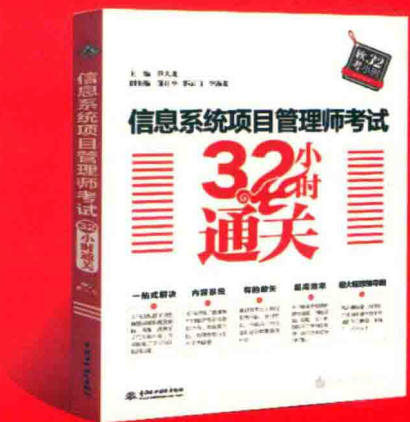
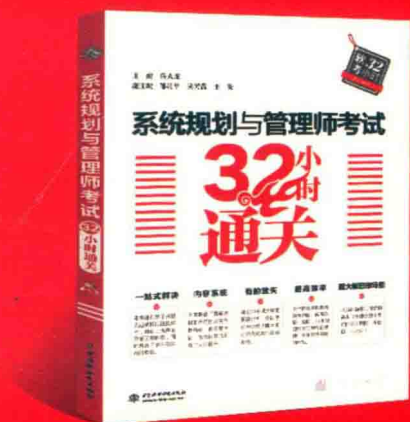
施游

一线软考培训专家。全国计算机技术与软件专业技术资格考试指南编写委员会副主编，《电脑知识与技术》湖南编审主任。具有丰富的各级别软考考试教学培训经验，软考题库建设参与者之一。目前专注于创新性软考学习模式的研发及创作，是软考过关神器——“软考必过卡”的主要作者。



刘毅

MBA，国家系统分析师、信息系统项目管理师、网络规划设计师、系统集成项目经理，PMP、资深软考培训专家。从2005年开始从事软考培训工作，为上海浦东软件园、广州天河软件园、齐鲁软件园、厦门软件园、云南软考办、济南软考办等几十家机构提供过项目管理、信息系统监理培训服务。



编委会成员

编 委:

尹晶海 邓子云 艾教春 朱小平

刘 星 李 成 李炳森 杨红蕾

陈绍继 周文军 施 游 徐鹏飞

唐一东 黄少年 朱海洋 朱 卿

崔正纲 郑 勇 黄 瑛 何 振

I

第三版前言

距离上一次本书的出版已经过去了4年多的时间，4年多的时间内，本书多次重印，但考试的政策，考试的内容均发生了一些变化，官方教程于2017年下半年进行了更新（第3版），相关的项目管理知识体系也基本统一在PMBOK第5版，当然，教程更新后还有大量的知识点进行增补、完善。因此，对于本书来说，必须要进行改版来反映最新的考试情况。

再版后的书籍也是基于攻克要塞软考团队核心老师在全国各地进行考前辅导的经验，我们仍然按照传统的5天模式来组织内容，当然实际的内容安排和面授的内容安排会有所不同，面授更强调的是基于现场的互动，而本书其实是静态的，面授过程中我们的交付周期是固定的，而本书实际的展开过程中，考生可能花费的时间不止5天，在内容上比面授覆盖的更广一些，考生可以以此书为纲，制定周期性的学习计划来完成书中知识点的学习。

此外，从应考的角度来看，考试其实是有方法和技巧的，每个考生在拿到本书的时候，首先需要思考的是学习方法的问题，不同考生面对的是同样知识点，但八仙过海，各显神通。方法在复习过程中是极其关键的一个因素，因此，定期的需要思考：如何有效地复习我们所面对的知识点？

考虑到书本是静态的，而考试考点的变化是动态的，所以，我们在后续的过程中，将采用“攻克要塞”微信公众号的方式来动态更新本书中的内容，建立书中知识点与考点的动态联系。

此外，要感谢中国水利水电出版社万水分社的周春元副总经理、孙丹编辑，他们的辛勤劳动和真诚约稿，也是我们更新此书的动力之一。攻克要塞的各位同事、助手帮助做了大量的资料清理，甚至参与了部分编写工作，也在此一并感谢。

有专人值守的微信号如下图所示。我们也会在此及时回复各类问题以及发布各类考试相关信息。



攻克要塞软考研发团队

2017年10月于广州

II

第二版前言

通过信息系统项目管理师考试已成为获取高级项目经理资格的必要条件，与此同时，信息系统集成企业也需要大量拥有项目经理资质的专业人才，于是每年都会有大批的“准高级项目经理”参加这个考试。

每年我们攻克要塞软考团队核心老师们都要在全国各地进行考前辅导，与很多的“准高级项目经理”沟通交流过。他们的基础有的扎实，有的薄弱；有大学时学计算机专业的，也有学其他专业的；有正在从事项目经理工作的，也有正在从事技术工作的；有来自于甲方的，也有来自于乙方的，但都反映出一个心声：“考试有点难”。

难在哪些地方呢？有的认为工作很忙，项目事情多，没有工夫来学习；有的认为年纪大了，记忆不灵光；有的认为从事工作领域专业面窄，许多专业术语不懂；有的认为理论扎实，经验欠缺。据此，希望老师能给出考试真题，圈出当次考试要点。在这里，我们也想统一回复，如果有人说有真题，知道当次的考试范围，那肯定是假的，国家级的考试非常严肃，不可能透出风声。千万个理由，来自于内心真实的表露，无可厚非，却真不如静下心来，看一看书，将工作的心得体会结合考试来理一理。考试能不能过关，主要还在于个人的修为。

为了帮助“准高级项目经理”们，并结合多年来辅导的心得，我们想就以历次培训经典的5天时间、30个学时作为学习时序，取名为“准高级项目经理的5天修炼”，寄希望于考生的水平能在5天的时间里有所飞跃。5天的时间很短，但真正深入学习也挺不容易。真诚地希望“准高级项目经理”们能抛弃一切杂念，静下心来，花仅仅5天的时间来好好品味，哪怕就当作为一个5天的修炼项目。

然而，考试的范围十分广泛，从信息化的基础知识到软件工程、软件过程改进、计算机网络、安全技术、面向对象技术等技术领域知识，再到项目整体管理、项目进度管理、项目质量管理等项目管理知识领域，有时一个知识块在大学或研究生课程里就是一门功课。好在考试深度不深，侧重点还在项目管理；好在考试毕竟有章可循，有一定的技巧和方法。

本书的“5天修炼”安排如下：

第1天“熟悉考纲，掌握技术”，要把考试大纲梳理一遍，以做到心中有数，找出弱点，再掌握技术部分知识。

第2天“打好基础，深入考纲”，开始进入项目管理知识领域学习，包括项目管理一般知识（项目立项、招投标、合同与采购管理）、项目整体管理、项目范围管理、项目成本管理。

第3天“鼓足干劲，逐一贯通”，将掌握项目进度管理、项目质量管理、项目人力资源管理、项目沟通管理、项目风险管理。

第4天“分析案例，指导论文”，将学习完余下的文档、配置与变更管理、知识产权、法律法规、标准和规范、项目管理高级知识，并着重进行案例分析，掌握解题技巧，写作论文、欣赏范文，再清理英文术语。

第5天“模拟考试，检验自我”，进入全真模拟考试，检验自己的学习效果，熟悉考试的题型题量，进一步提升修炼成果。

有人担心知识点记不住，书中会教大家一套记忆的方法，也会给出很多参考的记忆口诀，既实用又通用；有人担心计算题做不好，书中自有妙解，网络图、挣值分析、投资计算等这些常见的计算题一定要抓住不放弃。

但不要只是为了考试而考试，一定要抱着“修炼”的心态，通过考试只是目标之一，更多是要提高自身水平，将来在工作岗位上有所作为。

此外，也要感谢中国水利水电出版社万水分社的雷顺加总编和周春元副总经理，他们的辛勤劳动和真诚约稿也是我们能编写此书的动力之一。攻克要塞的各位同事、助手帮助做了大量的资料整理工作，甚至参与了部分编写工作，也在此一并感谢。

虽经多年锤炼，我们毕竟水平有限，敬请各位考生、各位培训老师批评指正，不吝赐教。有专人职守的微信号如下图。我们也会在此及时回复各类问题以及发布各类考试相关信息。



攻克要塞软考研发团队
2014年于星城长沙

III

目 录

第三版前言

第二版前言

第1天 熟悉考纲, 掌握技术	1	三、信息系统服务管理	24
◎5天前的准备	1	四、课堂巩固练习题	27
◎学习前的说明	1	第4~6学时 信息系统集成专业技术知识	28
第1学时 梳理考试要点	3	一、信息系统建设	28
一、考试目标、形式及注意事项	3	二、软件开发模型	29
二、考试要点解读	4	三、软件工程	35
第2学时 信息化知识	11	四、软件过程改进	38
一、信息与信息化	12	五、软件复用	40
二、国家信息化体系的九大战略重点	13	六、面向对象基础	40
三、国家信息化体系的6个要素	14	七、UML	40
四、电子政务	14	八、软件架构	47
五、企业信息化	15	九、SOA与Web Service	48
六、ERP	15	十、数据仓库的相关术语	50
七、CRM	16	十一、软件构件	51
八、SCM	16	十二、中间件技术	52
九、EAI	16	十三、J2EE与.NET	53
十、电子商务	17	十四、工作流技术与AJAX	54
十一、BI、DW与DM	17	十五、计算机网络基础	55
十二、新一代信息技术	18	十六、信息安全	64
十三、课堂巩固练习题	21	十七、安全机房设计	69
第3学时 信息系统服务管理	23	十八、课堂巩固练习题	72
一、信息系统服务	23	第2天 打好基础, 深入考纲	77
二、信息系统工程监理	23	第1学时 项目管理一般知识	77

一、项目的定义	78	七、结束项目或阶段	106
二、项目经理	79	八、课堂巩固练习题	106
三、项目干系人	79	第5学时 项目范围管理	107
四、十大知识领域	80	一、范围管理的过程	108
五、项目组织的方式	81	二、范围管理计划编制 (又称规划范围管理)	108
六、项目的生命周期	84	三、收集需求	108
七、单个项目的管理过程	85	四、范围定义	109
八、课堂巩固练习题	87	五、WBS	110
第2~3学时 项目立项、招投标	88	六、范围确认	113
一、项目立项管理的内容	88	七、范围控制	113
二、项目建议书	89	八、课堂巩固练习题	114
三、可行性研究的内容	89	第6学时 项目成本管理	115
四、成本效益分析	90	一、成本管理的过程	116
五、建设方的立项管理	93	二、成本管理的重要术语	116
六、详细的可行性研究报告的内容	94	三、规划成本管理	118
七、项目论证与项目评估	94	四、成本估算的步骤与方法	118
八、承建方的立项管理	95	五、成本预算	119
九、招投标流程	95	六、成本控制	120
十、招标	95	七、挣值分析	121
十一、招标代理机构	95	八、课堂巩固练习题	128
十二、招标公告	96	第3天 鼓足干劲,逐一贯通	129
十三、招标文件	96	第1学时 项目进度管理	129
十四、投标	97	一、进度管理的过程	130
十五、开标	97	二、规划进度管理	130
十六、评标	97	三、活动定义	132
十七、中标	98	四、活动排序与网络图	133
十八、合同的签订	98	五、活动资源估算	138
十九、课堂巩固练习题	98	六、估算活动持续时间	139
第4学时 项目整体管理	100	七、CPM与PERT	141
一、整体管理的过程	101	八、进度计划	141
二、制定项目章程	101	九、进度控制	142
三、制定项目管理计划	102	十、课堂巩固练习题	146
四、指导与管理项目工作	103	第2学时 项目质量管理	147
五、监控项目工作	104	一、质量、质量管理及相关术语	148
六、实施整体变更控制	104		

二、质量管理的原则与流程	148	第 6 学时 项目风险管理	192
三、质量管理理论	149	一、风险的特征与分类	192
四、质量管理的过程	150	二、风险管理的过程	193
五、规划质量管理	151	三、规划风险管理	193
六、质量保证	156	四、风险识别	194
七、质量控制	157	五、定性的风险分析	196
八、课堂巩固练习题	158	六、定量的风险分析	197
第 3 学时 项目人力资源管理	160	七、规划风险应对	199
一、人力资源管理的过程	160	八、控制风险	200
二、人力资源计划编制	161	九、课堂巩固练习题	201
三、组建项目团队	163	第 4 天 分析案例, 清理术语	203
四、激励理论	164	第 1 学时 文档、配置与变更管理	203
五、项目团队建设	167	一、文档的分类	203
六、管理项目团队	168	二、文档与配置管理的相关术语	204
七、冲突管理	169	三、配置库	206
八、课堂巩固练习题	170	四、配置管理活动	208
第 4 学时 项目合同与采购管理	171	五、课堂巩固练习题	209
一、采购管理的过程	172	第 2 学时 知识产权、法律法规、标准 和规范	210
二、项目合同与合同管理	172	一、著作权	211
三、规划采购	177	二、专利权	212
四、实施采购	180	三、商标权	213
五、控制采购	181	四、合同法	213
六、结束采购	181	五、招投标法	217
七、课堂巩固练习	181	六、政府采购法	221
第 5 学时 项目沟通管理和干系人管理	182	七、标准化	224
一、沟通管理的过程	183	八、课堂巩固练习题	230
二、规划沟通管理	187	第 3 学时 项目管理高级知识	231
三、管理沟通	187	一、大型、复杂项目管理	232
四、控制沟通	188	二、组织级项目管理、项目集管理、项目 组合管理、项目成熟度模型	233
五、干系人管理的过程	188	三、战略管理	236
六、识别干系人	189	四、用户业务流程管理	239
七、规划干系人管理	189	五、管理咨询	241
八、管理干系人参与	190	六、业务流程建模	241
九、控制干系人参与	190		
十、课堂巩固练习题	190		

七、知识管理	243	一、项目管理基础术语	283
八、项目绩效考核与绩效管理	244	二、项目整体管理	284
九、项目监理	245	三、项目范围管理	284
十、CIO	246	四、项目时间管理	284
十一、PMO	247	五、项目人力资源管理	285
十二、最小生成树	247	六、项目成本管理	285
十三、决策树	249	七、项目采购管理	286
十四、线性规划	250	八、项目质量管理	286
十五、课堂巩固练习题	252	九、项目风险管理	286
第4学时 案例分析	254	十、项目沟通管理和干系人管理	287
一、解题技巧与注意事项	254	十一、课堂巩固练习题	287
二、讲评一道题	255	第5天 模拟考试, 检验自我	292
三、练习一道题	257	第1~2学时 模拟考试(上午试题)	292
四、讲评一道题	260	一、上午模拟试卷	292
五、练习一道题	262	二、上午考试答题卡	301
六、讲评一道题	264	第3学时 上午试题分析	302
七、练习一道题	265	第4~5学时 模拟考试(下午试题)	311
八、练习一道题	267	一、下午I考试模拟试卷	311
第5学时 论文指导	269	二、下午II考试模拟试卷	313
一、论文训练方法	269	三、下午I考试答题卡	314
二、论文的写作格式	270	四、下午II考试答题卡	316
三、建议的论文写作步骤与方法	270	第6学时 下午试题分析	320
四、阅卷办法	282	一、下午I试题分析	320
五、总结	282	二、下午II试题分析	324
第6学时 英文术语清理	283	后记	330

第1天

熟悉考纲，掌握技术

◎5天前的准备

不管基础如何、学历如何，拿到这本书就算是有缘人。5天的关键学习并不需要准备太多的东西，下面罗列出来，以做一些必要的简单准备。

- (1) 本书。如果看不到本书那真是太遗憾了。
- (2) 至少 20 张草稿纸。
- (3) 1 支笔。
- (4) 处理好自己的工作和生活，以使这 5 天能静下心来学习。
- (5) 关注我们的微信号，不懂的地方及时与我们互动。



◎学习前的说明

5天的关键学习对于我们每个人来说都是一个挑战，这么多的知识点要在短短的5天时间内翻个底朝天是很不容易的，也是非常紧张的，但却是值得的。学习完这5天，相信您会感到非常充实，考试也会胜券在握。先看看这5天的内容是如何安排的吧（如表 1-0-1 所示）。

表 1-0-1 5天修炼学习计划表

时间	学习内容	
第1天 熟悉考纲, 掌握技术	第1学时	梳理考试要点
	第2学时	信息化知识
	第3学时	信息系统服务管理
	第4~6学时	信息系统集成专业技术知识
第2天 打好基础, 深入考纲	第1学时	项目管理一般知识
	第2~3学时	项目立项、招投标
	第4学时	项目整体管理
	第5学时	项目范围管理
	第6学时	项目成本管理
第3天 鼓足干劲, 逐一贯通	第1学时	项目进度管理
	第2学时	项目质量管理
	第3学时	项目人力资源管理
	第4学时	项目合同与采购管理
	第5学时	项目沟通管理和干系人管理
	第6学时	项目风险管理
第4天 分析案例, 指导论文	第1学时	文档、配置与变更管理
	第2学时	知识产权、法律法规、标准和规范
	第3学时	项目管理高级知识
	第4学时	案例分析
	第5学时	论文指导
	第6学时	英文术语清理
第5天 模拟考试、检验自我	第1~2学时	模拟考试(上午试题)
	第3学时	上午试题分析
	第4~5学时	模拟考试(下午试题I和II)
	第6学时	下午试题分析

从笔者这几年的考试培训经验来看, 不怕您基础不牢, 怕的就是您不进入状态。闲话不多说, 第1天我们的主要任务就是将考试要点熟悉一遍, 以做到心中有数; 然后就进入知识点的学习。

[辅导专家提示] 熟悉考纲之后, 会发现很多的专业术语没有接触过或根本不懂, 没有关系, 找到问题了, 第1天就算成功了一半。

好了, 接下来就赶快一起进入角色吧。

第 1 学时 梳理考试要点

下面一起来梳理信息系统项目管理师的考试要点。

一、考试目标、形式及注意事项

1. 考试目标解读

信息系统项目管理师考试是一个水平考试，并不仅仅是为了选拔人才，更是为了检验其是否具备工程师的工作能力和业务水平。因此并没有严格的名额限制，只要考试能够及格就算过关。

信息系统项目管理师考试又属于职称资格考试，通过考试能够具备与高级工程师相同的职称资格。

从考试大纲来看，考核的核心内容就是项目管理知识体系，其中有关项目计划、风险管理、绩效评价等知识都可归结到项目的知识体系中；其次，考试的级别是高级工程师（高级职称），可见这个考试的核心内容在于项目管理，因此为应对考试，不必太多地纠缠于 IT 项目的技术内容和深度，定好这个位对于这 5 天的冲关学习和考试过关非常重要。

[辅导专家提示] 技术的内容也会考一些，主要集中在上午的基础知识试题中。

2. 考试形式解读

信息系统项目管理师考试有 3 场，分为上午考试、下午考试 I 和下午考试 II，3 场在同一天的考试中都过关才能算这个级别的考试过关。

上午考试的内容是信息系统项目管理综合基础，考试时间为 150 分钟，笔试，选择题，而且全部是单项选择题，其中含 5 分的英文题。上午考试总共 75 道题，共计 75 分，按 60% 计，45 分算过关。

下午考试的内容包括两部分。下午 I 是“信息系统项目管理案例分析”，考试时间为 90 分钟，笔试，问答题。一般为 3 道大题，每道大题又分为 3~5 个小题。大多数情况下，每道大题 25 分，总计 75 分，按 60% 计，45 分算过关。下午 II 是论文考试，论文总分 75 分，按 60% 计，45 分算过关。

3. 答题注意事项

上午考试答题时要注意以下事项：

(1) 记得带 2B 以上的铅笔和一块比较好用的橡皮。上午考试答题时采用填涂答题卡的形式，阅卷也是由机器阅卷的，所以需要带 2B 以上的铅笔；带好用的橡皮是为了修改选项时擦得比较干净。

(2) 注意把握考试时间，虽然上午考试时间有两个半学时，但是题量还是比较大的，一共 75 道题，做一道题还不到 2 分钟，因为还要留出 10 分钟左右来填涂答案卡和检查核对。笔者的考试经验是：做 20 道左右的试题就在答题卡上填涂完这 20 道题的答案，这样不会慌张，也不会明显地影响进度。

(3) 做题先易后难。上午考试一般前面的试题会容易一点，大多是知识点性质的题目，但也会有一些计算题，有些题还会有一定的难度，个别试题还会出现新概念题（即在教材中找不到答案，平时工作也可能很少接触），这些题常出现在 60~70 题之间。考试时建议先将容易做的和自己会的做完，其他的先跳过去，在后续的时间中再集中精力做难题。

下午考试 I 答题采用的是专用答题纸, 全部是主观题。下午考试 I 答题要注意以下事项:

(1) 先易后难。先大致浏览一下 5 道考题, 考试往往既会有知识点问答题, 也会有计算题, 同样先完成自己最为熟悉和最有把握的题, 再重点攻关难题。

(2) 问答题最好以要点形式回答。阅卷时多以要点给分, 不一定要与参考答案一模一样, 但常以关键词语、语句意思表达相同或接近为判断是否给分或给多少分标准。因此答题时要点要多写一些, 以涵盖到参考答案中的要点。比如, 如果题目中此问给的是 5 分, 则极可能是 5 个要点, 一个要点 1 分, 回答时最好能写出 7 个左右的要点。

(3) 计算题分数一定要拿住。参加过笔者的培训班, 或者通过本书训练过的考友, 要注意将计算题反复训练, 记住解题的诀窍。信息系统项目管理师考试的计算题范围不大, 且万变不离其宗, 花点心思和时间练好计算题具有非常重要的意义, 对过关帮助很大。

下午考试 II 是选做题, 会给出 2~3 道论文试题, 并提出写作要求, 考生可从中选择一道。论文写作采用专用的格子, 另外考场会有草稿纸发放。考生可选择自己最为熟悉的领域来写论文。在后续学习过程中还会详细解析论文写作的注意事项、批阅规则, 并给出范文进行分析。

二、考试要点解读

下面来逐一解读考试要点。需要注意的是, 解读是专业术语, 不懂没有关系, 在后续内容中还会详细解析, 先一起过一遍, 以利于有一个整体的感性认识。

1. 上午知识要点解读

(1) 信息化知识。

要掌握一些基本概念, 主要出现在上午的选择题中。基本的概念不必死记, 但关键词语要记住, 概念的意思要理解。主要的概念性知识要点如下:

- 信息与信息化的定义, 信息传输模型。
- 国家信息化体系的 6 个要素。
- 国家信息化发展战略 (2006—2020) 的九大战略重点。
- 电子政务的定义以及电子政务的几种表现形式, 如 G2B、G2G 等。
- 企业信息化的定义及定义中的关键词语。
- ERP (Enterprise Resource Planning, 企业资源计划) 的定义及定义中的关键词语。
- CRM (Customer Relationship Management, 客户关系管理) 的定义及其两个构成部分, 即触发中心和挖掘中心。
- EAI (Enterprise Application Integration, 企业应用集成) 的定义及其分类、集成的模式。
- 电子商务的定义, 参与电子商务的 4 类实体, 按从事商务活动的主体不同的分类。
- BI (Business Intelligence, 商业智能) 的定义。
- DW (Data Warehouse, 数据仓库) 的特征。
- DM (Data Mining, 数据挖掘) 的分类。
- SCM (Supply Chain Management, 供应链管理) 的定义, 特别是供应链定义的理解。