

午後 試験

問 1

出題趣旨

発生する変更要求に適確に対応し、品質の高い IT サービスを提供するためには、変更管理プロセスを確実に実施することが重要である。

本問は、変更管理プロセスにどのような問題があり、それに対してどのような再発防止策を立案・実施したか、また変更管理プロセスが確実に実施されていることを定期的に確認するためにどのような方策を行っているかについて、具体的に論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャに必要な、問題の発見能力や解決能力、プロセス実施状況や遵守状況の評価能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

IT サービスの改善に当たっては、サービス提供者の視点とともにサービスデスクに集まる利用者の声を有効活用し、利用者に満足のいくようなサービス改善計画を立案することが重要である。

本問は、IT サービスマネージャが、サービスの改善計画を立案する際に、サービスデスクに集まったコンタクト記録を活用してどのような検討を行ったか、また改善に対する利用者の満足度向上のために、利用者とのようなコミュニケーションを図ったかについて、具体的に論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャに必要な、問題分析能力、対策立案能力、コミュニケーション能力などを評価する。

問 3

出題趣旨

安定した品質の高い IT サービスを提供するためには、潜在する問題を事前に発見し、予防的に対策を行うことが重要である。

本問は、インシデントなどを分析することでどのような発生傾向や頻度が判明したか、それらに対してどのような考察によって潜在する問題を発見しどのような対策を実施したか、また事前予防的な活動を定着させるためにどのような取組を行ったかについて、具体的に論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャに必要な、問題分析能力、対策立案能力、対策遂行能力などを評価する。