

令和元年度 秋期 IT サービスマネージャ試験 出題趣旨

午後Ⅱ試験

問 1

出題趣旨

IT サービスマネージャは、アジャイル開発の採用、サービスデスクが実施する標準変更の拡大といった環境変化の中、変更要求に俊敏に対応するため、変更管理プロセス並びにリリース及び展開管理プロセス（以下、変更プロセスという）に対して改善を行う必要がある。

本問は、環境変化による影響を受けて変更プロセスに生じた問題点とその理由、改善に向けた施策、さらに、施策の実施結果と評価について、変更要求への俊敏な対応と品質の確保の観点を含めて、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課題認識能力、問題分析能力、施策立案能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

IT サービスマネージャは、重大なインシデントが発生した場合には、手順に従って顧客、内部グループ、外部供給者などの利害関係者と適切なコミュニケーションを行う必要がある。

本問は、重大なインシデントの解決に向けて、情報の正確性と対応の迅速性の観点から利害関係者とどのようなコミュニケーションを行ったかの論述を求めている。さらに、重大なインシデントの解決に向けたコミュニケーションの課題と改善策についての論述も求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャの課題認識能力、コミュニケーション能力、改善能力を評価する。