

正 誤 表

下記の部分に誤りがありましたので訂正させていただきます。
ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。

IT サービスマネージャ 合格論文の書き方・事例集

No.	訂正箇所	誤	正
1	P.161 問題文 上から 2 行目	SLA で取り回した合意内容の達成を	SLA で取り 交 わした合意内容の達成を
2	P.164 図表 9-1 第 3 章のタイトル	第 3 章 近い将来の変化の予想と変化が起きた 場合の対応	第 3 章 インシデント管理プロセスの定期的な 評価と改善
3	P.164 図表 9-1 第 3 章 3.2 のタイトル	3.2 初期サポートの実施とエスカレーション	3.2 インシデント管理プロセスの改善
4	P.169 下から 15, 14 行目 第 3 章のタイトル	第 3 章 近い将来の変化の予想と変化が起きた 場合の対応	第 3 章 インシデント管理プロセスの定期的な 評価と改善