

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。

ご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。

2010 IT サービスマネージャ「専門知識十午後問題」の重点対策 第1版 第1刷

No	訂正箇所	誤	正
1	P.99 コラム KPI と CSF 表の上 3 行目	～などの各プロセスにおける KGI	～などの各プロセスにおける KPI
2	P.105 節(3)のタイトルと 図表 2-7 のタイトル	(3) サービスデスクの形態  図表 2-7 サービスデスクの形態	(3) SLA, OLA, UC  図表 2-7 SLA, OLA, UC
3	P.247 下から 2 行目	回線使用率(%) = $\frac{20,480(\text{ビット/秒})}{60 \times 1,000(\text{ビット/秒})} \times 100 = 32(\%)$	回線使用率(%) = $\frac{20,480(\text{ビット/秒})}{64 \times 1,000(\text{ビット/秒})} \times 100 = 32(\%)$