

令和元年度秋期 IT サービスマネージャ試験 午後 I 試験 解答速報

(株) アイテック IT 人材教育研究部 2019.10.24 発表

問 1 継続的サービスの改善

【解答例】

[設問 1]

- (1) ハードウェアが関連するため技術課にエスカレーションして対応する必要があった
- (2) 整備した手順書を用いて、スキャナの障害かどうかを SD で切り分けできた割合
- (3) 完了日時欄が対応中である
- (4) サービス目標値の達成状況を定期的に調査

[別解] 表 2 の手順の実施時期の明文化

[設問 2]

SD への問合せのうち FAQ に掲載されている内容のしめる割合

[設問 3]

- (1) 3
- (2) 送信された名刺の画像情報を顧客 DB に登録するまでの時間帯別の所要時間

問 2 アプリケーションソフトウェア変更管理と構成管理

【解答例】

[設問 1]

社内ソフト名が RPA ツールの名称で削除日が空欄の構成情報の数を集計する

[設問 2]

- (1) PC 管理番号
- (2) 構成情報を参照して RPA ツールをダウンロードしている PC の台数を確認する

[設問 3]

- (1)(a) PC 管理番号, シナリオ名, シナリオ実行日時から利用状況を確認する
- (b) ログのシナリオ名からポータル掲載シナリオが実行された PC の台数と回数を調査する
- (2) RPA ツールのログが存在する利用済みが 22 人に対して利用目標者数が 20 人のため

問3 ヒューマンエラーに起因する障害管理

【解答例】

[設問1]

表1の項番4運用監視画面を確認する際に他のオペレータにも再確認してもらう

[設問2]

- (1) ヒヤリハット合計件数及び危険に分類される件数が多い
- (2) 軽微に分類されるヒヤリハット件数が平均より多い

[設問3]

- (1) ヒューマンエラー事象の原因
- (2) ヒューマンエラー事象の件数
- (3) ②①③⑥
- (4) 63 (%)

以上

