

IT サービスマネージャ 解答例

【午 後 I】

問 1 (配点 50 点)

設問 1 (6 点)

各 PC 管理者が行う棚卸作業の負荷軽減

設問 2 (9 点)

PC 管理台帳・ソフトウェア管理台帳と資産管理台帳との不一致の情報やマルウェアの感染状況の情報

設問 3 (21 点:(1)7 点, (2)8 点, (3)6 点)

- (1) PC 管理番号が利用希望者のものか, PC 管理台帳を検索して確認
- (2) 誤った Web サイトからダウンロードを行うことによるマルウェア感染を防止するため
- (3) ライセンスの使用数が契約数を超えるリスク

設問 4 (14 点:(1)8 点, (2)6 点)

- (1) 申請が承認された PC を一意に識別し, 当該 PC のみ社内 LAN への接続を許可すること
- (2) エージェントプログラム

問 2 (配点 50 点)

設問 1 (13 点:(1)7 点, (2)6 点)

- (1) 2.0(アーラン)
- (2) 6(席)

設問 2 (18 点:9 点×2)

- (1) サービスデスクから依頼した調査活動の実施体制と, 回答期限を過ぎた問合せの遅延理由
- (2) 段階的取扱いに対する調査活動も主要業務として計画的に実施し, 回答期限を遵守する。

設問 3 (10 点)

利用者に FAQ の存在や有効性を周知することで, サービスデスクへの問合せ件数が減り, 呼損率が減少する。

設問 4 (9 点)

問合せを行った利用者から, サービスデスクの回答内容で解決できたことの同意を得る。

問 3 (配点 50 点)

設問 1 (8 点)

バッチ処理を手動で起動し, 20 時以降に作成された注文情報を生産管理サーバに送信

設問 2 (8 点)

注文情報の送信や生産実績情報の受信が生産管理システムとの間で正しく処理されている。

設問 3 (16 点:8 点×2)

- (1) 現システムに切り戻すには生産実績情報の反映が必要であり, 移行が 3 時間で終わらない。

(2) 3 時からの生産実績情報反映のバッチ処理を, 現システムでも行う。

設問 4 (18 点:9 点×2)

(1) 活動期間を, 販売管理システムの利用範囲や SLA, 機能改善状況等を踏まえて設定する。

(2) 新たな問合せと回答を FAQ に追加するとともに, 展開チームから対応方法を引き継ぐ。

以上