

IT サービスマネジメント プラクティショナ認証: サポートと回復 (ITIL®準拠)

発行日 2007 年4 月1 日

施行日 2007 年3 月1 日

対象者

IT サービスマネジメント プラクティショナ サポートと回復の試験 (ITIL®準拠) は、ITIL® に基づくサポートと回復のプロセスを導入したか、導入しようとしている IT サービス組織 においてサポートと回復のプロセスの運用の管理、体系化、および最適化に参画する専門家を対象にしています。

対象者には、サービスデスク機能、インシデント管理、および問題管理のプロセスにおける計画立案、監視、報告、最適化のスキルを伸ばそうとしている運用スタッフ、チーム・リーダー、監督者、マネージャが含まれます。

前提となる知識、スキル、および実務経験

- IT サービスマネジメントマネージャ認証 ファンデーション (ITIL®準拠)
- プラクティショナ試験を受ける前に、受験者は認定トレーニングに参加し、実践的な課題に合格しなければなりません。

試験要件

- A. サポートと回復のプロセスの管理
- B. サポートと回復のプロセスの体系化
- C. サポートと回復のプロセスの最適化

管理

- A.1 サービスデスク機能、インシデント管理、および問題管理のプロセスの主要な活動の計画
- A.2 サポートと回復のプロセスの管理に関する適切な情報交換の計画
- A.3 サポートと回復のプロセスにおける主要な活動が、あらかじめ定義され確立された達成目標に適合するようにする措置の着手
- A.4 サポートと回復のプロセスの活動の業績と成果に関する監視と報告の計画

体系化

- B.1 他のプロセスとの適切な情報交換の体系化
- B.2 他の IT サービスマネジメント・プロセス、ユーザ、およびサプライヤへの、サービスデスク、インシデント管理、および問題管理に関する情報の提供
- B.3 サポートと回復のプロセスの手順の維持
- B.4 サービスデスク機能の構造の体系化
- B.5 サービスデスクの責任、機能、スタッフ・レベル、および技術の決定及び導入
- B.6 サービスデスクとインシデント管理間の関係の体系化
- B.7 インシデント処理の体系化
- B.8 インシデント管理と問題管理間の関係の体系化

- B.9 問題コントロールの体系化
- B.10 エラー・コントロールの体系化
- B.11 プロアクティブな問題管理の体系化

最適化

- C.1 サポートと回復のプロセスの監視と最適化
- C.2 監視やレビューの結果に基づく改善提案
- C.3 サービスデスク、インシデント管理、および問題管理のレビューと監査の実施

基本的概念のリスト

部分には、受験者が熟知しているべき用語が含まれています。用語は試験要件の順序で記載されています。

1 サポートと回復のプロセスの管理

- 1.1 主要な活動の計画
 - インシデント
 - サービス要求
 - 問題
 - 既知のエラー
 - サービスデスク計画
 - インシデント管理計画
 - 重大な問題のレビュー
 - インパクト
 - 緊急度
 - 優先度
 - カテゴリ
 - ワークアラウンド
 - インシデントの検出
 - インシデントの記録
 - インシデントの分類
 - インシデントの調査
 - インシデントの診断
 - インシデントの回復
 - インシデントの復旧
 - インシデントのオーナーシップ
 - インシデントの監視
 - インシデントの追跡
 - 問題の検出
 - 問題の記録
 - 問題の分類
 - 問題の調査
 - 問題の診断
 - 問題のオーナーシップ

- 問題の監視
 - 問題の追跡
 - エラーの記録
 - エラーのアセスメント
 - エラー解決の記録
 - エラーのオーナーシップ
 - エラーの監視
 - エラーの追跡
 - インシデントの照合
 - 既知のエラー・データベース
 - ケブナー・トリゴ法
 - 石川ダイアグラム
 - ブレインストーミング
 - フローチャート法
 - トレンド分析
 - プロアクティブな問題管理
- 1.2 プロセス間の情報交換
- サービスデスクとインシデント管理
 - サービスデスクと問題管理
 - インシデント管理と問題管理
- 1.3 達成目標を実現するための措置の開始
- 計画・実行・チェック・対策
- 1.4 監視と報告の計画
- 重要業績評価指標 (KPI)
 - 活動の測定基準

2 サポートと回復のプロセスの体系化

- 2.1 他のプロセスとの適切な情報交換の体系化
- 利点
- 2.2 情報提供
- サプライヤ
 - インシデント
 - 問題
 - 既知のエラー
- 2.3 サポートと回復のプロセスの手順の維持
- 日常の業務活動
 - 分類
 - エスカレーション
 - ツール
 - アーカイブ
 - 登録と更新
 - リソース
- 2.4 サービスデスクの構造
- コール・センタ
 - 顧客ホット・ライン

- ヘルプデスク
 - サービスデスク
 - ローカル・サービスデスク
 - 中央サービスデスク
 - バーチャル・サービスデスク
 - 考慮事項
 - フォロー・ザ・サン・サポート
 - 機能的エスカレーションと階層的エスカレーション
- 2.5 サービスデスクの責任、機能、スタッフ配置レベル、および技術
- サービスデスクの機能
 - 要求
 - エンパワーメント
 - エスカレーションの管理
 - スタッフ配置レベル
 - スタッフの交代
 - スーパ・ユーザ
 - 作業負荷
 - 顧客満足
 - より小さいサポート単位
 - 意識
 - トレーニング・ニーズ
 - 技術
 - 責任、機能、およびスタッフ配置レベル
 - スタッフのスキル・セット
 - 教育とトレーニング
 - プロセスと手順
- 2.6 サービスデスクとインシデント管理の関係
- 登録
 - サービス要求
 - 初期サポート
 - オーナシップ
 - 監視
 - 追跡
 - コミュニケーション
 - 解決
 - 復旧
 - クローズ
- 2.7 インシデントの処理
- 登録
 - サービス要求
 - 分類
 - インパクト
 - 緊急度
 - 優先度
 - 初期サポート
 - ライフサイクル

- 解決
 - エスカレーション
 - インシデントの照合
 - 復旧
 - 変更要求 (RFC)
 - 問題
 - 既知のエラー
 - ワークアラウンド
 - インシデント詳細
 - クローズ
- 2.8 インシデント管理と問題管理の関係
- インシデント
 - 問題
 - 既知のエラー
 - ワークアラウンド
 - インシデントの照合
 - 重大なインシデント
 - RFCに関するフィードバック

- 2.9 問題コントロール
 - 識別
 - 分類
 - ケプナー・トリゴア法
 - 石川ダイアグラム
 - ブレインストーミング
 - フローチャート法
- 2.10 エラー・コントロール
 - エラー
 - サードパーティ製品
 - ソフトウェア環境
 - エラーの解決
- 2.11 プロアクティブな問題管理
 - トレンド分析
 - 重大な問題のレビュー
 - リアクティブ
 - プロアクティブ

3 サポートと回復のプロセスの最適化

- 3.1 サポートと回復のプロセスの監視と最適化
 - サービスデスク・ツール
 - インシデント管理ツール
 - 問題管理ツール
- 3.2 改善提案
 - 監査
 - 作業指示書
 - レビュー・ミーティング

選択の正当性

重複を避けるため、用語は概ねそれらが使われた最初の試験仕様に列挙しています。試験要件のいずれかに基づく問題では、他の要件の見出しで列挙された用語が使用されていることもあります。

ITIL®書籍「サービスサポート」で使用されている略語で試験問題にも使用される可能性があるものは、括弧内に記載しています。

IT サービスマネジメントファンデーション (ITIL®準拠) のサービス文書にある用語集の用語はすべて、「プラクティショナルサポートと回復」試験問題にも使用される可能性があります。特にサービスデスク、インシデント管理、または問題管理のプロセスの領域に属するのは、ファンデーションの用語集に掲載されていても上記のリストに含めました。

上記リストの用語の中には、ITIL®書籍「サービスサポート」に使用されているのみで、定義のないものもあります。受験者はこれらの用語を知り、それらの用法を理解している必要がありますが、正確な定義を問われることはありません。

文献

サービスサポート(2、4、5、6章および付録D)

OGC/TSO, 2000

ISBN 01 133 0950 3