

午後 II 試験

問 1

出題趣旨

IT サービスマネジメントを実践する組織では、IT サービスマネジメントプロセスを対象として自動化のためのツールや仕組みを導入し、効果的に活用している。さらに、自動化されずに人が行っている作業に新しい技術を適用する、又は他のプロセスと連携するなど、自動化の範囲を拡大して、プロセス成熟度を向上させている。

本問は、対象としたプロセスの自動化の状況と、自動化の範囲の拡大への取組内容及び実施計画について、KPI とその目標値を含めて論述することを求めている。併せて、プロセスの自動化及び組織におけるプロセス成熟度向上の評価について論述することも求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき問題分析能力、計画企画能力、対策実施能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

IT サービスマネージャは、運用チームの業務記録の内容や運用しているサービスの管理指標の傾向を把握・分析し、課題を明確にした上で、改善の取組を行うことで、作業の生産性や品質、顧客満足の上昇などを実現することが求められる。改善の取組に当たっては、課題と目標を明示して運用チームメンバーの議論を促すなど、取組への動機付けと当事者意識の醸成を行い、運用チームの力を目標達成に向けて結集するようにマネジメントすることが大切である。

本問は、IT サービスの運用チームの改善の取組について問うている。具体的には、IT サービスの概要と運用チームの構成、及び業務記録・管理指標などの傾向を把握・分析することで気付いた課題について論述を求めている。また、課題を達成するためどのような改善の取組を行ったか、課題に対して、設定した目標、運用チームの力を目標達成に向けて結集するように工夫した点を含めて論述することを求めている。併せて、改善の取組の評価について、良かった点、悪かった点を含めて論述を求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき問題分析能力、対策立案力、マネジメント力などを評価する。