

## EXIN.SIAMP.v2024-10-07.q34

試験コード:	SIAMP
試験名称:	EXIN SIAM Professional Exam
認定資格:	EXIN
無料問題数:	34
バージョン:	v2024-10-07
アクセス数:	220
ページビュー数:	340
<a href="https://www.jpnpdf.com/EXIN.SIAMP.v2024-10-07.q34-mondaishu.html">https://www.jpnpdf.com/EXIN.SIAMP.v2024-10-07.q34-mondaishu.html</a>	

### 最新問題: 1

ZYXS がサービス インテグレーターに任命されました。ZYX の CIO は IT ステアリング グループを解散したいと考えています。彼女は、以前の製品開発フォーラムにすべてのプロバイダーの代表者が含まれることを期待しています。

この新しい組織は、サービス ステアリング グループ (SSG) と呼ばれます。SSG の責任には、新しい製品とサービスおよびサポート アーキテクチャの設計と資金調達の承認、関連するガバナンスのポリシーの設定、ZYX の企業戦略の目標達成に役立つ新しいテクノロジーの検討などが含まれます。SSG の議長は、ZYXS IT ディレクターが務めます。

SSG の代表者は、組織を代表して決定を下す権限を与えられる必要があります。この運営グループ\* はどのような構造要素ですか？

- A. サービスデザインフォーラム
- B. 戦略ガバナンス委員会
- C. 戦術的ガバナンス委員会
- D. ワーキンググループ

**Answer: B (メッセージを残す)**

\* SSGの責任:

\* SSG は、新製品および新サービスの設計と資金調達の承認、関連するガバナンスのポリシーの設定、および企業戦略目標を達成するための新技術の検討を担当します。

\* 戦略的な性質:

\* これらの責任は本質的に戦略的なものであり、高レベルの意思決定、長期計画、企業戦略との整合に重点を置いています。

\* 理事会の役割は、SIAM エコシステムに対する戦略的な方向性と監督を提供することです。

\* エンパワメントと意思決定:

\* SSG の代表者は、組織を代表して意思決定を行う権限を与えられ、高いレベルの権限と責任を示す必要があります。

\* 構造要素:

\* SSG は、その役割と責任を考慮すると、最高レベルの指示とガバナンスを提供する戦略的ガバナンス委員会として分類されるのが最適です。

参考文献:

\* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、ガバナンス構造に関する章

\* ITIL 4: 指示、計画、改善 (DPI)、ガバナンスのセクション

最新問題: 2

ZYX が SIAM モデルに移行するための戦略的推進要因を最もよく表すものは何ですか?

**A.** 統合されたエンドツーエンドのサービスの設計、実装、運用、改善を可能にする

\*これらのサービスがZYXの企業目標と一致していることを保証し、問題のあるレガシーシステムを廃止できるようにするため

**B.** さまざまなZYX企業間で増加するサービスプロバイダーの管理にかかるオーバーヘッドとコストを削減するため

-ZYX内で同じサービスを提供するために複数のプロバイダーに支払いが行われる契約重複の発生を減らすため

**C.** サービスプロバイダーがサイロ化して、エンドツーエンドのサービス全体ではなく、独自のターゲットに焦点を当てるリスクを軽減する

-IT運用コストを削減し、新しいサービスのアジャイル開発を可能にする方法を模索するプロバイダー間のコラボレーションを促進する。

**D.** IT運用コストを削減すると同時に、合意されたサービスレベルが満たされることを保証する

-ZYX 事業の俊敏性と新しい地域への急速な拡大をサポートする IT 機能を有効にする

**Answer:** ([解答を表示する](#))

導入 :

\* この質問は、ZYX のサービス統合および管理 (SIAM) モデルへの移行の戦略的推進要因を理解することに関するものです。

\* SIAM は、複数のサービス プロバイダーを管理し、それらを統合して単一のビジネス向け IT 組織を提供するために使用される方法論です。

オプションの分析:

\* オプションA:

\* 統合されたエンドツーエンドのサービスの設計、実装、運用、改善を可能にすることに重点を置いています。

\* これらのサービスを ZYX の企業目標と整合させ、問題のあるレガシー システムの廃止を可能にします。

\* このオプションは戦略的ですが、コスト削減やコラボレーションを重視していません。

\* オプションB:

\* ZYX 企業全体で複数のサービス プロバイダーを管理するためのオーバーヘッドとコストを削減することを目指します。

- \* 複数のプロバイダーが同じサービスを提供する場合の契約の重複を減らすことに重点を置いています。
- \* このオプションはコスト管理に重点を置いていますが、リスクの軽減やコラボレーションの側面は重視していません。
- \* オプションC:
- \* サービス プロバイダーがサイロ化して運用され、エンドツーエンドの広範なサービスではなくターゲットに重点が置かれるリスクを軽減します。
- \* プロバイダー間のコラボレーションを促進し、IT 運用コストを削減し、新しいサービスのアジャイル開発を可能にします。
- \* このオプションは、コラボレーション、リスク軽減、および
- \* コスト効率。

### 最新問題: 3

ZYX は SIAM 戦略を決定し、SIAMRUS をサービス インテグレーターとして任命しました。

サービスを4つのサービスグループに統合することが決定されました (サービスの割合順)。

- OUTSCO: サービスデスク、デスクトップおよびラップトップのサポートサービス、ネットワーク、インフラストラクチャサポート
- ZYXSのカスタムアプリケーションサポートと開発
- ZYXD データセンターとホスティング
- BANKSCO: BCTおよびBNKアプリケーションのサポート

他のすべての現在のサービス プロバイダーのサービスは、契約の有効期限が切れるとこれらのサービス グループに移行されます。サービス インテグレーターがオンボードされた後、どのプロバイダーを最優先でオンボードする必要がありますか？

- A. ああ、バンクスコ
- B.  アウトスコ
- C.  ジクスド
- D. ジクス

**Answer:** ([解答を表示する](#))

サービス割合の考慮: OUTSCO は、サービス デスク、デスクトップおよびラップトップ サポート、ネットワーク、インフラストラクチャ サポートなど、最も多くのサービスを提供しています。彼らのオンボーディングは、コア サービス運用を安定させるために不可欠です。サービス デスク統合: サービス デスクは、SIAM エコシステムにおける重要な機能です。そのシームレスな運用を確保することは、他のサービス統合を効果的に管理するための基礎となります。

運用の安定性: OUTSCO のサービスは、ZYX の日常業務に不可欠です。オンボーディングを優先することで、サービス運用の大部分が早期に安定します。

サポート機能: OUTSCO を導入すると、包括的なサービス範囲により、他のサービス グループの統合をより効果的にサポートできるようになります。

代替プロバイダー:

BANKSCO (オプション A) と ZYXD (オプション C) は、重要ではあるものの、OUTSCO ほど広範囲の重要な機能をカバーしていない専門的なサービスを提供します。

ZYXS (オプション D) は、カスタム アプリケーションのサポートと開発には重要ですが、OUTSCO がカバーする重要な運用インフラストラクチャはカバーしません。

結論: 最初に OUTSCO を導入することで、重要なインフラストラクチャと幅広いサポート サービスが安定し、その後の他のサービス プロバイダーとの統合のための強力な基盤が提供されます。

参照:

SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、サービスオンボーディングの章

SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、移行計画およびサポートセクション

#### 最新問題: 4

ZYX の SIAM モデルは、6 か月間正常に実装され、運用されています。すべてのサービス プロバイダーは、マルチパーティ サービス レベル契約および詳細なコラボレーション契約に署名しています。すべてのプロバイダーは、共通の ITSM ツールを使用しているか、そのツールとインターフェイスしています。

NETSCO はグループ全体のすべての LAN および WAN サービスを提供していますが、NETSCO は一貫してすべてのサービス レベルを達成し、必要なすべての会議に出席しています。しかし、NETSCO は他のサービス プロバイダーとの全体的な関係には貢献していません。

サービスインテグレーターはNETSCOでこの問題に対処したいと考えています。

サービス インテグレーターはどのようなアクションを取るべきでしょうか?

- A. 契約はまだ初期段階なのですぐには何もせず、NETSCO からの貢献を監視します。
- B. NETSCO と会議を開き、なぜ彼らが契約の文化的要素に関与しないのかを話し合う。
- C. 次回のサービス プロバイダー フォーラムで、すべてのサービス プロバイダーによる積極的な文化的関与の必要性を強調します。
- D. NETSCO は契約したサービス レベルをすべて満たしているため、サービス インテグレーターが実行できる操作はありません。

**Answer: B (メッセージを残す)**

コンテキストの理解: NETSCO はサービス レベルを満たしていますが、他のサービス プロバイダーと連携していません。この連携の欠如は、共同作業と共有目標に依存する SIAM モデルの全体的な有効性に影響を及ぼす可能性があります。

文化的関与の重要性: SIAM は、サービス レベルを満たすことだけでなく、サービス プロバイダー間の協力的な文化を育むことにも重点を置いています。これにより、まとまりのある統合されたサービス環境を構築できます。

最初のステップ: 文化的な関与は最初から重要であるため、すぐに何もしなければ、問題が継続して悪化する可能性があります。

直接の話し合い: NETSCO との会議を開催することで、NETSCO の視点を理解し、関与が不足している理由を特定し、協力契約で概説されている文化的要素の重要性を強化するための直接的なアプローチが得られます。

サービス プロバイダー フォーラム: サービス プロバイダー フォーラムで積極的な文化的関与の必要性を強化することは役立ちますが、NETSCO の特定の問題に効果的に対処できない可能性があります。

契約遵守: NETSCO が契約上のサービス レベルを満たしている場合でも、サービス インテグレーターは、文化的関与を含む契約のすべての側面が満たされていることを確認する役割を担います。

参照:

SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、コラボレーションと協力の章 SIAM Professional 知識体系 (BoK)、ガバナンスと文化統合のセクション

### 最新問題: 5

ZYX は、リード サプライヤー構造を使用して、ZYXS をサービス インテグレーターとして任命することを決定しました。ZYXS は、追加の熟練したリソースで新しい役割を埋める必要があります。OUTSCO との契約は終了し、すべてのコンポーネント サービスは FIELD \$CO: MAILSCO、NETSCO、ZYXD、ZYXS に移行されます。SIAM プロジェクト ボードは、移行後、ZYXUK のサービス提供マネージャーが OUTSCO とのアウトソーシング契約を管理する必要がなくなることに合意しました。この状況に対処する最善の方法は何ですか?

- A. すべての ZYX 企業で SIAM 啓発キャンペーンを実施し、すべてのスタッフに SIAM モデルへの移行の利点について説明し、移行計画が合意されるまでスタッフの解雇の可能性について言及されないようにします。
- B. 2人のサービスデリバリーマネージャーにできるだけ早く直接連絡し、アムステルダムに招待してZYXSスタッフに会わせます。SIAMモデルを設計するチームの一員になるように依頼し、新しい役職に応募するよう勧めます。
- C. ZYXUKの取締役役に状況を報告し、サービス提供マネージャーの雇用契約書を見直すよう依頼します。機密データにリスクがないことを確認したら、スタッフにその役割が不要になることを伝えます。
- D. サービスデリバリーマネージャーに、彼らの役割がなくなるかどうかの不確実性を残しておく。彼らが退社したいと決めた場合、移行チームの一員となり、最後まで ZYXUK に留まるための金銭的インセンティブを提供する。

**Answer: B ([メッセージを残す](#))**

状況概要:

OUTSCO との契約が終了し、ZYXS がサービス インテグレーターとなるリード サプライヤー構造に移行したため、サービス提供マネージャーの役割は不要になりました。

コミュニケーションと関与:

サービス提供マネージャーに速やかに直接通知することで、透明性と敬意が示され、不確実性と憶測が軽減されます。

新しい SIAM モデルの設計に参加するよう彼らを招待することで、彼らは移行プロセスに参加し、経験と知識を活用し、自分たちが評価されていると感じられるようになります。

新しい役割の機会:

サービス提供マネージャーに SIAM エコシステム内の新しい役割への応募を奨励することで、キャリアの機会が提供され、経験豊富なスタッフの維持に役立ちます。

このアプローチは、従業員の育成と継続に対する取り組みを示しています。

抵抗を最小限に抑える:

サービス提供マネージャーを移行に関与させることで、変更に対する潜在的な抵抗を最小限に抑えることができ、よりスムーズな移行プロセスが保証されます。

参照:

SIAM Professional Body of Knowledge (BoK) では、移行中に影響を受けるスタッフと早期に明確なコミュニケーションを取ることを推奨しています。

ITIL 4: 作成、提供、サポート (CDS) では、変更イニシアチブにスタッフを関与させることの重要性を強調しています。

SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、組織変更管理に関する章、ITIL 4: 作成、提供、サポート (CDS)、人材管理に関するセクション

最新問題: 6

SIAMモデルの設計に影響を与える要因は数多くある

ZYX の SIAM 構造の選択に最も影響を与える要因は何ですか?

- A. ZYX組織で働くスタッフの能力
- B. ZYX 社の複数の地理的所在地
- C. SIAMRUSからの報告書と提案されたSIAM戦略
- D. サービスプロバイダーがSIAMモデルに参加する意思

**Answer: B (メッセージを残す)**

導入:

\* この質問は、ZYX の SIAM 構造の選択に最も影響を与える要因を特定することです。

\* さまざまな要因が SIAM モデルの設計と実装に大きな影響を与える可能性があります。

オプションの分析:

\* オプションA:

\* ZYX 組織で働くスタッフの能力に焦点を当てます。

\* 運用効率には重要ですが、SIAM 構造の主な推進力ではありません。

\* オプションB:

\* ZYX 社の複数の地理的拠点を強調表示します。

\* 一貫性と統合を確保するには、さまざまな場所でサービスを管理することが重要です。

最新問題: 7

ZYX では、財務システムに障害が発生し、請求書の発行が遅れ、一時的なキャッシュフローの問題が発生し、エンドツーエンドのサービスのサービスレベルが違反する事態が発生しました。

調査の結果、これは NETSCO によって実施された変更が原因であることが判明しました。変更要求は提出されていましたが、まだ承認されていませんでした。NETSCO のエンジニアは緊急であると判断し、承認を得るための適切な変更プロセスに従わずに変更を実施しました。

サービス インテグレーターが取るべき最も適切な行動は何でしょうか？

- A. 緊急の変更に対処するためのサービス改善イニシアチブを作成する
- B. サービスレベルの失敗を補うために NETSCO にサービスクレジットを課す
- C. NETSCO の経営陣に通知し、運用上の問題として対処させる
- D. 変更管理プロセスの外で実施された変更に対するサービスレベル目標を導入する

**Answer: A (メッセージを残す)**

\* インシデント分析: 財務システムの障害は、NETSCO エンジニアが実施した不正な変更が原因でした。これは、緊急変更管理プロセスにギャップがあることを示しています。

\* サービスの改善: 緊急の変更への対応に重点を置いたサービス改善イニシアチブを作成することで、問題の根本原因に対処し、将来の発生を防止します。

\* プロセス強化: この取り組みには、明確なガイドライン、承認手順、エンジニアのトレーニングなど、緊急変更管理プロセスの見直しと強化が含まれます。

\* 代替アクション:

\* サービス クレジットの適用 (オプション B) は症状 (サービス レベルの失敗) に対処しますが、根本的なプロセスの問題には対処しません。

\* NETSCO 経営陣に通知する (オプション C) だけでは、体系的な変更を推進するには不十分です。

\* 不正な変更に対するサービス レベル目標を導入すると (オプション D)、監視メカニズムが追加されますが、変更管理プロセスが直接改善されるわけではありません。

\* 結論: 最も適切な行動方針は、緊急の変更に対するサービス改善イニシアチブを作成することです。この積極的なアプローチにより、全体的な変更管理プロセスが強化され、将来同様の問題が発生するリスクが軽減されます。

参考文献:

\* SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、変更管理の章

\* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、サービス改善および緊急変更管理セクション

最新問題: 8

CIO は、ZYX を SIAM 運用モデルに移行するプロジェクトを立ち上げようとしています。ZYX の状況を考慮すると、最初に重点を置くべき最も重要なガバナンス要件は何ですか？

A. 移行プロジェクトの計画のこの時点で、CIO が重点を置くべき最も重要な領域は戦略計画です。これには、SIAM ビジネス ケースの構築、法的要件の確認、戦略的な NSK の特定、堅牢な制御構造の確立が含まれます。

B. 移行プロジェクトを開始する前に、詳細なツール戦略を設計して完了することが ZYX にとって重要です。これにより、ZYX はサービス インテグレーターとサービス プロバイ

ダーを選択し、サービス プロバイダーを統合ソリューションにスムーズに導入できるようになります。

C. SIAM運用モデルへのスムーズな移行を確実にするために、CIOはツール、プロセス、データの所有権などのリスクを軽減することに重点を置く必要があります。これは、サービスプロバイダーが置き換えられる際に知識やスキルが失われないようにするためです。

D. CIO の最初のタスクは、サービス レベルと主要業績評価指標に対するガバナンスを確立することです。これにより、SIAM 運用モデルに移行する前に、SIAMRUS およびサービス プロバイダーとのすべての契約と合意が確実に整うようになります。

**Answer:** ([解答を表示する](#))

導入:

\* この質問は、ZYX を SIAM 運用モデルに移行する際に最初に重点を置くべき最も重要なガバナンス要件について尋ねます。

\* SIAM モデルへの移行を成功させるには、効果的なガバナンスが不可欠です。

オプションの分析:

\* オプションA:

\* 戦略的計画、SIAM ビジネス ケースの構築、法的要件の確認、戦略的リスクの特定、堅牢な管理構造の確保に重点を置いています。

**最新問題: 9**

ZYX の CEO は、SIAM を導入する ZYX の準備状況を評価するよう SIAMRUS に依頼しました。取締役会から SIAM ビジネス ケースの承認を得るには、SIAM が企業の戦略目標に大きく貢献することを実証できなければならないことを CEO は理解しています。取締役会は、ZYX がサービス統合機能を提供するために ZYX スタッフを利用することを望んでいません。ZYX のどの戦略目標に SIAM が最も貢献できますか?

A. 人数制限

B. 契約どおりの納品を確実にする

C. 人材に投資する

D. 既存のビジネスを維持する

**Answer: A** ([メッセージを残す](#))

\* 戦略目標の整合: 企業の戦略目標との整合を示すことは、SIAM ビジネス ケースに対する取締役会の承認を得るために非常に重要です。

\* 従業員数管理: SIAM の主な利点の 1 つはリソースの最適化であり、これには広範な内部サービス統合機能の必要性を減らすことで従業員数を管理することが含まれます。

\* 外部サービス統合: 取締役会はサービス統合に ZYX スタッフを利用する意向がないため、外部機能を活用することは人員管理の目的と一致します。

\* 契約履行: 契約を確実に履行することは重要ですが、SIAM による人員管理への貢献はより直接的かつ測定可能です。

\* 人材と事業維持への投資: SIAM はこれらの分野に貢献できますが、最も直接的かつ重要な影響は、効率的な外部サービス統合による人員管理にあります。

参考文献:

\* SIAM Foundation Body of Knowledge (BoK)、SIAMビジネスケース開発の章

\* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、戦略的整合セクション

### 最新問題: 10

ZYX の SIAM 戦略が合意されました:

- 新しいサービスプロバイダーと既存のサービスプロバイダーの継続が混在します
- 外部のサービスインテグレーターが任命される
- ZYXS がサービスデスクを提供します。
- OUTSCO と ZYXUK へのサービス提供契約を 2 年間延長することに合意しました。ZYX の SIAM モデルを実装するためのクリティカルパスの主要なアクティビティとして、3 つの関係者を SIAM モデルに移行する必要があります (順序はランダムです)。
- 継続的サービスプロバイダー
- サービスインテグレーター
- 新しいサービスプロバイダー

この場合、どの一連のアクティビティが、すべての ZYX 企業のサービス継続性に対するリスクが最も少ないのでしょうか?

- A. 全てのパーティーが同時に
- B. 最初に継続サービスプロバイダー、次にサービスインテグレーター、最後に新規サービスプロバイダー
- C. 最初にサービスインテグレーター、次に新しいサービスプロバイダー、最後に継続サービスプロバイダー
- D. 最初にサービスインテグレーター、次に継続的サービスプロバイダーと新規サービスプロバイダーの両方を同時に

**Answer: B (メッセージを残す)**

サービスの継続性: SIAM モデルへの移行中は、サービスの継続性を確保することが非常に重要です。リスクを最小限に抑える方法で段階的に移行することが重要です。

段階的な移行: 継続中のサービスプロバイダーから開始すると、新しい変数 (サービスインテグレーターと新しいプロバイダー) を導入する前に現在の環境を安定させることができます。

サービスインテグレーターの役割: 継続プロバイダーが統合されると、サービスインテグレーターは SIAM エコシステムの管理を引き継ぐことができます。これにより、インテグレーターは安定した基盤で作業できるようになります。

新しいプロバイダーの導入: 最後に新しいサービスプロバイダーを導入すると、混乱が最小限に抑えられ、サービスインテグレーターは最初に堅牢なガバナンスと管理プラクティスを確立できます。

代替シーケンス:

すべての関係者を同時に移行すると (オプション A)、サービスが中断されるリスクが高くなります。

現在のサービスを安定させる前に、まずサービス インテグレーターまたは新しいプロバイダー (オプション C および D) から始めると、運用上の重大な課題が発生する可能性があります。

結論: 最初に継続サービス プロバイダーを移行し、次にサービス インテグレーター、最後に新しいサービス プロバイダーを移行するという順序により、リスクは最小限に抑えられ、スムーズな移行プロセスが保証されます。

参照:

SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、移行計画とサポートに関する章 SIAM Professional 知識体系 (BoK)、サービス移行セクション

### 最新問題: 11

ZYX の CEO は、SIAM 実装にビッグバンアプローチを提案しています。

CEO がこれを提案する理由は何ですか?

- A. ZYX は今後数か月以内に終了する小規模な契約をいくつか抱えている。
- B. ZYXはさまざまな事業部門で組織変更を迅速に実現する必要がある
- C. ZYXは、望ましくない作業慣行を含む従来の問題から完全に解放されるだろう
- D. ZYXは段階的な導入に伴うリスクの増加を受け入れたくない

**Answer:** ([解答を表示する](#))

シナリオを理解する:

\* CEO は SIAM 実装にビッグバンアプローチを提案します。

オプションの分析:

\* オプション A: すぐに終了する小規模な契約では、ビッグバンアプローチは必要ありません。

\* オプション B: 段階的な実装を通じて、事業部門の組織変更を実現できます。

\* オプション D: ビッグバンアプローチは実際にはリスクを増大させるため、リスクを受け入れたくない場合は段階的なアプローチが有利になります。

最適なアプローチの選択:

\* オプション C: ビッグバン アプローチにより、ZYX は 1 回の主要な移行で従来の問題と望ましくない慣行に対処し、新たなスタートを切ることができます。

根拠:

\* このアプローチにより、完全な見直しは保証され、レガシーの問題が排除され、すべてのプラクティスが新しい SIAM モデルに同時に適合します。

\* 最初から非効率性を排除し、ベストプラクティスを推進するという戦略目標と一致しています。

### 最新問題: 12

これまで、すべての ZYX 企業で使用されるパフォーマンス目標と指標の共通セットはありませんでした。ZYXH Contract Governance はこれを懸念しています。SIAM モデルへの移行が完了したら、改善を促進する指標を確認したいと考えています。

ZYXS は、いくつかの ZYX 企業にさまざまなサービスを提供しています。ZYX IT 運営グループは、ZYXS IT ディレクターが議長を務め、4 か月ごとに会合を開いています。この会合には、各 ZYX 企業の代表者が出席します。SIAMRUS は、ZYXUK にレポートを提供しました。このレポートには、SIAMRUS が以前に他の組織で使用した一連のメトリックが含まれていました。ZYXS は、新しい SIAM モデルの内部サービス インテグレーターとして選ばれました。ZYXS IT ディレクターは、以前勤務していた組織から一連のメトリックを提供しました。ZYX がサービスを向上させるために効果的なメトリックを確実に導入するための最善の方法は何ですか。

A. 次回の IT 運営グループ会議で、すべてのサービス プロバイダーが使用する必要がある共通のメトリック セットについて合意します。

B. SIAMRUS が以前に他のサービスプロバイダーで使用した一連の指標に進みます

C. ZYXS IT ディレクターの指標を使用して、ZYXS とすべてのサービスプロバイダーを巻き込んだパイロットを実行します。

D. ZYXS で現在使用されているメトリックのセットを取得し、すべてのサービスプロバイダーに適用します。

**Answer: A (メッセージを残す)**

\* 現状の評価: ZYX 企業には現在、統一されたパフォーマンス目標と測定基準がないため、サービス パフォーマンスの評価に一貫性がありません。

\* ガバナンスと調整: SIAM モデルにおける効果的なガバナンスには、すべてのサービス プロバイダーにわたって改善を推進するための標準化されたメトリックが必要です。これにより、比較可能性と統一された改善目標が確保されます。

\* 利害関係者の関与: IT 運営グループ会議に各 ZYX 企業の代表者を参加させることで、賛同が促進され、指標がすべての関係者にとって関連性があり、受け入れられるものになります。

\* 内部メトリクスと外部メトリクス: SIAMRUS または ZYXS IT ディレクターが提供する外部メトリクスは洞察を提供できますが、ZYX の特定のニーズや状況と完全に一致しない可能性があります。

合意なしに直接これらを採用すると、不一致や抵抗が生じる可能性があります。

\* パイロット テスト: ZYXS IT ディレクターの指標を使用してパイロットを実行すると、実用的な洞察が得られる可能性があります。すべてのサービス プロバイダー間での合意や適用性は保証されません。

\* 共通メトリクス合意: 共同フォーラム (IT 運営グループ会議) で共通のメトリクス セットに合意することにより、ZYX はこれらのメトリクスがカスタマイズされ、受け入れられ、全体的な改善を推進する上で効果的であることを保証します。

参考文献:

\* SIAM Foundation Body of Knowledge (BoK)、パフォーマンス管理の章

\* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、指標およびレポートセクション

ZYX の SIAM 戦略が合意されました:

-新しいサービスプロバイダーと既存のサービスプロバイダーの継続が混在します

-外部のサービスインテグレーターが任命される

-ZYXSがサービスデスクを提供します。

- OUTSCO と ZYXUK へのサービス提供契約を 2 年間延長することに合意しました。ZYX の SIAM モデルを実装するためのクリティカルパスの主要なアクティビティとして、3 つの関係者を SIAM モデルに移行する必要があります (順序はランダムです)。

-継続的サービスプロバイダー

-サービスインテグレーター

-新しいサービスプロバイダー

この場合、どの一連のアクティビティが、すべての ZYX 企業のサービス継続性に対するリスクが最も少ないのでしょうか?

A. 全てのパーティーが同時に

B. 最初に継続サービスプロバイダー、次にサービスインテグレーター、最後に新規サービスプロバイダー

C. 最初にサービスインテグレーター、次に新しいサービスプロバイダー、最後に継続サービスプロバイダー

D. 最初にサービスインテグレーター、次に継続的サービスプロバイダーと新規サービスプロバイダーの両方を同時に

**Answer:** ([解答を表示する](#))

\* サービスの継続性: SIAM モデルへの移行中は、サービスの継続性を確保することが重要です。

リスクを最小限に抑える方法で段階的に移行することが重要です。

\* 段階的な移行: 継続中のサービス プロバイダーから開始すると、新しい変数 (サービス インテグレーターと新しいプロバイダー) を導入する前に現在の環境を安定させることができます。

\* サービス インテグレーターの役割: 継続プロバイダーが統合されると、サービス インテグレーターは SIAM エコシステムの管理を引き継ぐことができます。これにより、インテグレーターは安定した基盤で作業できるようになります。

\* 新しいプロバイダーの導入: 最後に新しいサービス プロバイダーを導入すると、混乱が最小限に抑えられ、サービス インテグレーターは最初に堅牢なガバナンスと管理プラクティスを確立できます。

\* 代替シーケンス:

\* すべての関係者を同時に移行すると (オプション A)、サービスが中断されるリスクが高くなります。

\* 現在のサービスを安定させる前に、まずサービス インテグレーターまたは新しいプロバイダーから始めると (オプション C および D)、運用上の重大な課題が発生する可能性があります。

\* 結論: 最初に継続サービス プロバイダーを移行し、次にサービス インテグレーター、最後に新しいサービス プロバイダーを移行するという順序により、リスクは最小限に抑えられ、スムーズな移行プロセスが保証されます。

参考文献:

\* SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、移行計画とサポートに関する章

\* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、サービス移行セクション

#### 最新問題: 14

これまで、すべての ZYX 企業で使用されるパフォーマンス目標と指標の共通セットはありませんでした。ZYXH Contract Governance はこれを懸念しています。SIAM モデルへの移行が完了したら、改善を促進する指標を確認したいと考えています。

ZYXS は、いくつかの ZYX 企業にさまざまなサービスを提供しています。ZYX IT 運営グループは、ZYXS IT ディレクターが議長を務め、4 か月ごとに会合を開いています。この会合には、各 ZYX 企業の代表者が出席します。SIAMRUS は、ZYXUK にレポートを提供しました。このレポートには、SIAMRUS が以前に他の組織で使用した一連のメトリックが含まれていました。ZYXS は、新しい SIAM モデルの内部サービス インテグレーターとして選ばれました。ZYXS IT ディレクターは、以前勤務していた組織から一連のメトリックを提供しました。ZYX がサービスを向上させるために効果的なメトリックを確実に導入するための最善の方法は何ですか。

A. 次回の IT 運営グループ会議で、すべてのサービス プロバイダーが使用する必要がある共通のメトリック セットについて合意します。

B. SIAMRUS が以前に他のサービスプロバイダーで使用した一連の指標に進みます

C. ZYXS IT ディレクターの指標を使用して、ZYXS とすべてのサービスプロバイダーを巻き込んだパイロットを実行します。

D. ZYXS で現在使用されているメトリックのセットを取得し、すべてのサービスプロバイダーに適用します。

**Answer:** ([解答を表示する](#))

現状の評価: 現在、ZYX 企業には統一されたパフォーマンス目標と測定基準がないため、サービス パフォーマンスの評価に一貫性がありません。

ガバナンスと調整: SIAM モデルで効果的なガバナンスを実現するには、すべてのサービスプロバイダーにわたって改善を推進するための標準化されたメトリックが必要です。これにより、比較可能性と統一された改善目標が確保されます。

利害関係者の関与: IT 運営グループ会議に各 ZYX 企業の代表者を参加させることで、賛同が促進され、指標がすべての関係者にとって関連性があり受け入れられるものになることが保証されます。

内部メトリクスと外部メトリクス: SIAMRUS または ZYXS IT ディレクターが提供する外部メトリクスは洞察を提供できますが、ZYX の特定のニーズや状況と完全に一致しない可能性があります。合意なしに直接これらを採用すると、不一致や抵抗が生じる可能性があります。

パイロット テスト: ZYXS IT ディレクターの指標を使用してパイロットを実行すると実用的な洞察が得られますが、すべてのサービス プロバイダー間での合意や適用性が保証されるわけではありません。

共通メトリクス合意: 共同フォーラム (IT 運営グループ会議) で共通のメトリクス セットに合意することにより、ZYX はこれらのメトリクスがカスタマイズされ、受け入れられ、全体的な改善を推進する上で効果的であることを保証します。

参照 :

SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、パフォーマンス管理の章 SIAM Professional 知識体系 (BoK)、指標とレポートのセクション

### 最新問題: 15

NEWGEN の実装により、成熟度の異なる多数の既存のサービス プロバイダーが参加することになります。さらに、新しいサービス (NEWBNK など) やサービス プロバイダー (アジア太平洋地域での計画的な拡張をサポートするサービス プロバイダーなど) も登場します。

オンボーディングに最も有利なアプローチは何でしょうか？

- A. すべてのサービスプロバイダーに標準のオンボーディングアプローチを作成します。契約の更新、作成、または延長時にこのアプローチを適用します。サービスの重要度と影響評価を使用して、オンボーディングの最適な順序を決定します。
- B. メリットを早期に最大限に実現するために、最も成熟度の低いサービス プロバイダーの移行を優先します。計画の中断を回避するために、SIAM モデルが十分に確立されるまで、新しいサービス プロバイダーの追加を延期します。
- C. 現在のサービスプロバイダーのインシデント履歴を確認し、サービス品質を迅速に向上させるために、サービスプロバイダーのインシデント量に基づいて移行の優先順位を決定します。拡張の必要に応じて、新しいサービスプロバイダーを追加します。
- D. 最も成熟したサービスプロバイダーを簡素化されたアプローチで移行します。これにより、SIAMへの適応性が向上します。新しいサービスプロバイダーを導入して、そのサービスプロバイダーがもたらすグリーンフィールドの機会を活用します。最後に、最も成熟度の低いサービスプロバイダーを導入します。

**Answer: B (メッセージを残す)**

オンボーディングの課題:

成熟度レベルやサービスが異なる複数の既存および新規のサービス プロバイダーをオンボーディングします。

標準的なオンボーディングアプローチ:

標準的なオンボーディング アプローチを作成することで、オンボーディング プロセスの一貫性と明確性が確保されます。

このアプローチは、均一に適用できる構造化された方法論を提供し、すべてのサービス プロバイダーが必要な標準を満たすことを保証します。

契約タイムラインに基づく申請:

契約の更新、作成、延長時に標準的なアプローチを適用することで、オンボーディング プロセスが契約のタイムラインと一致し、中断を回避できるようになります。

この段階的なアプローチにより、管理可能で制御されたオンボーディングが可能になります。

サービスの重要度と影響の評価:

サービスの重要度と影響評価に基づいてオンボーディングの優先順位を付けることにより、最も重要なサービスが最初にオンボーディングされるようになります。

この優先順位付けにより、リスクが最小限に抑えられ、最も重要なサービスが安定して適切に統合されることが保証されます。

利点:

構造化され優先順位が付けられたオンボーディング プロセスにより、移行がスムーズになり、統合が改善され、サービスの中断のリスクが軽減されます。

参照:

SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、オンボーディングと移行に関する章、ITIL 4: ステークホルダー価値の推進 (DSV)、オンボーディングとオフボーディングに関するセクション

#### 最新問題: 16

ZYXS サービス管理では現在、変更承認フォーラム (CAF) を運営しています。このフォーラムは、ZYXS サービス管理およびサービス デスク リーダーが議長を務め、各 ZYX 企業のユーザー代表が参加することを目的としています。

-新しいSIAMモデルでは、ZYXはサービスインテグレーターとしてSIAMRUSを使用することを検討しています。

-ZYX は、現在のすべてのサービス プロバイダーを維持し、必要に応じて契約を再交渉し、延長する予定です。

-OUTSCOはZYXUKのユーザー向けに引き続きサービスを提供します。

-ZYXS、ZYXD、および ZYXUK のアプリケーション開発チームは、社内サービス プロバイダーになります。SIAMRUS SIAM モデルには、変更管理のプロセス モデルが含まれています。このモデルでは、SIAMRUS は 2 週間ごとに統合変更諮問委員会 (ICAB) 会議を開催し、サービスとシステムへの変更案を承認前に検討します。SIAMRUS は、すべてのサービス プロバイダーに変更管理ツールセットの使用を義務付けます。CIO は、現在のサービス プロバイダーの一部が変更管理の SIAMRUS プロセス モデルに準拠していない可能性があることを懸念しています。準拠しない可能性が高い組織はどれですか。その理由は何ですか。

A. CADSCO、FIELD\$CO、MAIL\$CO。商品サービスプロバイダーは複数の顧客にサービスを提供するため

B. OUTSCO。ZYXUKのネットワークとインフラストラクチャを監視するために、コモディティクラウドベースのサービスを使用しているため

C. ZYXS、サービス管理およびサービスデスクのリーダーが現在のZYXS CAFの議長であるため

D. ZYXUK、開発チームは社内サービスプロバイダーであるため、ICABに参加する必要がないため

**Answer: A (メッセージを残す)**

- \* コンテキスト理解:新しい SIAM モデルでは、SIAMRUS が統合変更諮問委員会 (ICAB) を開催し、すべてのサービス プロバイダーに変更管理ツールセットの使用を義務付けます。
- \* コモディティ サービス プロバイダー: 複数の顧客にコモディティ サービスを提供する CADSCO、FIELDSCO、MAILSCO などのプロバイダーは、カスタマイズされた SIAM 要件に簡単には適合しない標準化されたプロセスを備えていることがよくあります。
- \* コンプライアンスの課題: これらのプロバイダーは、顧客ベースが広く、運用が標準化されているため、特定の SIAMRUS プロセスおよびツールに準拠する際に課題に直面する可能性があります。ZYX の特定の要件に適応することが困難になります。
- \* サービス インテグレーターの役割: サービス インテグレーター (SIAMRUS) は、すべてのプロバイダーが統合された変更管理プロセスに準拠していることを確認する必要がありますが、コモディティ プロバイダーは新しいツールやプロセスを採用する柔軟性が低い場合があります。
- \* コンプライアンスへの影響:ZYXS、ZYXD、ZYXUK 開発チームなどの内部プロバイダーは、ZYX の内部プロセスと密接に連携しているため、コンプライアンスに準拠する可能性が高くなりますが、コモディティ プロバイダーは適応するインセンティブと柔軟性が低くなります。
- \* 結論:CADSCO、FIELDSCO、および MAILSCO は、標準化されたマルチ顧客サービス モデルが原因でコンプライアンスの問題に直面する可能性が高く、特定の SIAMRUS プロセス要件への適応性が低くなります。

参考文献:

- \* SIAM Foundation Body of Knowledge (BoK)、プロセス管理と統合に関する章
- \* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、変更管理およびガバナンスセクション

有効な **SIAMP** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい SIAMP 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **SIAMP** 試験問題集を提供しています。GoShiken.com SIAMP 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com SIAMP 問題集をゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/EXIN/SIAMP-mondaishu.html> (**5830%OFF**問題集溶と正解付きで **30%w** 特別割引コード: **Freepdfumps**)

最新問題: 17

ZYX は SIAM 移行プロジェクトを開始しました。プロジェクト チームは、現在の運用モデルから将来の SIAM モデルへの移行を通じて人材を管理することが成功の大きな要因になることを認識しました。

スタッフをサポートするための最善のアプローチを策定するために、専用の協議グループを設置することが決定されました。協議グループに含めるのが最適なのは誰でしょうか？

A. HR の専門知識を持つ人々、および「アイデアを売り込む」スキルと能力を持つ ZYX およびプロバイダーからの代表者。グループは複数の機能を代表する必要があり、外部請負業者の専門知識で補完される可能性があります。

B. すべての ZYX 組織の管理委員会の上級代表者と現在のサービス プロバイダーが協議グループを結成する必要があります。これにより、すべての関係者の公平な代表が確保されます。彼らは影響を受けるスタッフに情報を伝達します。

C. 既存のリソースからグループを形成する能力が不十分です。組織変更管理の専門家を提供するために外部組織を雇用する必要があります。彼らは移行全体を通じて必要なすべての活動を実行します。

D. グループを形成するには、プロセス、職務記述書、スキルプロファイルが十分に文書化されている ZYXS を使用する必要があります。彼らの専門知識を使用して SIAM モデルの将来の要件を定義すると、すべてのスタッフが自分たちに何が期待されているかを理解できるようになります。

**Answer: (解答を表示する)**

\* 協議グループの目的:

\* このグループは、現在の運用モデルから将来の SIAM モデルへのスタッフの移行を管理するために結成されました。

\* 主な参加者:

\* 移行における人事面を理解し、管理するには、人事の専門知識が不可欠です。

\* ZYX およびプロバイダーの代表者が、複数の視点と洞察を考慮し、総合的なアプローチを促進します。

\* スキルと能力:

\* メンバーは、スタッフの賛同を得て変化への抵抗を減らすために、効果的にコミュニケーションを取り、「アイデアを売り込む」スキルを持っている必要があります。

\* これらのスキルを持つ代表者を含めることで、移行に関する情報とサポートが効果的に伝達されます。

\* 外部の専門知識:

\* 必要に応じて、組織変更管理の専門知識を持つ外部の請負業者をグループに追加することで、追加のサポートと洞察を提供できます。

参考文献:

\* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、組織変更管理の章

\* ITIL 4: 作成、提供、サポート (CDS)、人材管理とタレントマネジメントのセクション

最新問題: 18

SIAMRUS は、複数の契約サービス プロバイダーへの移行を提案するレポートを作成し、外部サービス インテグレーターの ZYX は、サービスをプロバイダーに分割することを決定しました。

- ホスティング

- ネットワーク

- アプリケーション開発とサポート
- デスクトップおよびラップトップのサポート

CEO は、単一のプロバイダーへの依存を避けるために、これらのサービス タイプごとに 2 つの異なるプロバイダーを使用したいと考えています。また、CEO は、サービス インテグレーションのコストを可能な限り低く抑えたいと考えています。サービス インテグレーション契約には単一の構造が必要であることは明らかです。

ZYX に最も適した契約構造はどれですか？

- A. サービスプロバイダー契約に同じ構造を採用する
- B. サービス プロバイダー契約に単一の構造を採用します。
- C. サービスプロバイダー契約にいくつかの異なる構造を採用する
- D. サービスプロバイダー契約ごとにカスタム構造を採用する

**Answer:** ([解答を表示する](#))

契約構造の重要性: 単一の契約構造により、一貫性が確保され、管理が簡素化され、複雑さが軽減されます。これは、サービス インテグレーションのコストを最小限に抑えるという CEO の目標と一致します。

複数のプロバイダー: サービス タイプごとに 2 つのプロバイダーを使用する場合は、混乱を避け、すべてのプロバイダーが同じ期待とガイドラインに従って動作するように、明確で一貫性のある契約条件が必要です。

一貫性とシンプルさ: すべてのサービス プロバイダー契約に単一の構造を適用することで、すべてのプロバイダーが同じ利用規約に従うようになり、サービス インテグレーションが契約を管理および実施しやすくなります。

コスト管理: 一貫した契約構造により、管理が合理化され、法的コストが削減され、統合プロセスが簡素化され、サービス インテグレーションの全体的なコストの削減に貢献します。

カスタマイズの回避: プロバイダーごとに契約をカスタマイズすると、複雑さと管理オーバーヘッドが増加し、コストの増加やサービス提供の不一致につながる可能性があります。

結論: すべてのサービス プロバイダーに対して単一の契約構造を採用することが、ZYX にとって最も適切なアプローチであり、一貫性を確保し、複雑さを軽減し、CEO のコスト最小化の目標と一致します。

参照 :

SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、契約管理の章 SIAM Professional 知識体系 (BoK)、ガバナンスおよび契約構造のセクション

**最新問題: 19**

-ZYX は、サービス インテグレーションとして OUTSCO を選択し、メインフレームとサーバーのホスティング、および ZYX の広域ネットワークを提供します。ZYXS は、SIAM エコシステムのサービス デスクを提供します。

-継続契約を結んでいる他のすべてのサービスプロバイダーは、引き続きサービスを提供します。

-CIO は、SIAM エコシステム向けのツール戦略の開発を要求しました。  
-CEO はコストとデータの整合性の間で最適なバランスを実現したいと考えています。  
ZYX はどのようなツール戦略を使用すべきでしょうか？

- A. すべてのサービスプロバイダーはOUTSCOツールセットを使用するか、独自のツールセットをOUTSCOのツールセットと統合します。
- B. すべてのサービスプロバイダーは、SIAMへの移行後6か月以内にOUTSCOツールセットを使用します。
- C. すべてのサービスプロバイダーは、ZYXS ツールセットを使用するか、独自のツールセットをZYXS ツールセットと統合します。
- D. すべてのサービスプロバイダーは独自のツールセットを使用しており、統合は再キー化によって実現されます。

**Answer:** ([解答を表示する](#))

- \* ツール戦略の要件: ツール戦略は、CEO が指定したコストとデータの整合性のバランスを実現する必要があります。
- \* サービスインテグレーターの役割: サービスインテグレーターとしてのOUTSCOは、SIAMエコシステムで中心的な役割を担っています。すべてのサービスプロバイダーがOUTSCOツールセットを使用するか、それと統合することで、一貫性とデータの整合性が促進されます。
- \* コスト効率の高い統合: OUTSCOツールセットとの統合により、異なるツールセットからのデータの再入力に伴う高額なコストを回避でき、エラーや不整合が発生しにくくなります。
- \* 統合ツールセットの利点:
  - \* 一貫性: 共通のツールセットを使用すると、すべてのサービスプロバイダー間で一貫したプロセスとレポートが保証されます。
  - \* データの整合性: 単一のツールセットにより、統合中のデータ損失や破損のリスクが最小限に抑えられます。
  - \* 効率性: インシデント、問題、変更管理プロセスの効率性を高めます。
- \* 代替オプション:
  - \* すべてのプロバイダーに6か月以内にOUTSCOツールセットの使用を強制する(オプションB)ことは非現実的であり、混乱を招く可能性があります。
  - \* ZYXS ツールセット(オプションC)の使用は、サービスインテグレーターとしてのOUTSCOの中心的な役割と一致しません。
  - \* 各プロバイダーが独自のツールセットを手動で統合して使用できるようにすると(オプションD)、コストがかかり、データの整合性の問題が発生するリスクがあります。

参考文献:

- \* SIAM Foundation Body of Knowledge (BoK)、ツールと情報管理の章
- \* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、ツールセット統合セクション

最新問題: 20

ZYXの企業戦略にはこれらの目標が含まれています

\*契約通りの納品を確実に行う

ZYXの全スタッフに投資し、トレーニングする

人件費の管理

運用コストを削減

変化に適応する準備をする

概要ビジネスケースと概要 SIAM モデルを含む ZYX SIAM 戦略は、ZYXH CIO によって作成されており、1 週間後の ZYX 取締役会の次回会議で承認が検討される予定です。

この戦略では次のことを提案しています。

SIAMRUSは外部サービスインテグレーターです

ZYXS、ZYXD と ZYXUK の開発チームは、現在の ZYXS IT ディレクターが率いる新しい社内サービス プロバイダーを形成します。ZYXS IT ディレクターは、新しい構造でも引き続き ZYXH CFO に報告します。ZYXS IT ディレクターは、この戦略について CEO に直接正式な苦情を電子メールで送信しました。彼女は、SIAMRUS と ZYXS の両方の機能を使用したハイブリッド サービス インテグレーター構造が ZYX にとってより良い選択肢であると考えています。ZYXS IT ディレクターに SIAM 戦略を受け入れてもらうには、ZYXS は何をすべきでしょうか。

A. ZYXH CFOとZYXH CIOにZYXS ITディレクターと会って彼女の懸念を理解するよう依頼する

B. ZYXS、ZYXD、ZYXUKの全スタッフに説明を行う啓発キャンペーンを実施

C. ZYXS ITディレクターに、SIAM戦略に関する最終決定はZYXの取締役会が下すことを思い出させる

D. ビジネスケースの概要とSIAMモデルの概要のコピーをZYXS ITディレクターに再送信します。

**Answer: A (メッセージを残す)**

導入：

\* ZYXS IT ディレクターの懸念に対処することは、賛同を得て SIAM 戦略の実装を成功させるために不可欠です。

オプションの分析:

\* オプションA:

\* IT ディレクターの懸念を理解し、対処するために、ZYXH CFO および ZYXH CIO と直接会います。

\* このアプローチはオープンなコミュニケーションを促進し、正当な懸念や異論に対処するのに役立ちます。

**最新問題: 21**

ZYXS IT ディレクターは、CIO に、新しい SIAM モデルのサービス インテグレーターとして ZYXS が適しているという提案をしました。CIO は、必要な機能が ZYXS に存在するかどうかを検証したいと考えています。CIO は、SIAMRUS に評価の実行を依頼しました。SIAMRUS が最初に実行すべき活動は何ですか？

- A. ZYXSサービス統合機能をSIAMの目標およびターゲットSIAMモデルと比較する
- B. ZYXSの各チームの既存の能力を評価し、必要な成熟度に達しているかどうかを判断する
- C. ZYX 全体のすべてのサービスの利害関係者、プロセス所有者、および管理者を特定し、マッピングします。
- D. ヒートマップを作成して、機能の概要をグラフィカルに表示し、CIO に提示します。

**Answer: A (メッセージを残す)**

目的と背景:

ZYXS IT ディレクターは、新しい SIAM モデルのサービス インテグレーターとして ZYXS を提案します。

CIO は、ZYXS が必要な機能を備えているかどうかを検証する必要があります。

能力の評価:

SIAMRUS は、ZYXS の現在のサービス統合機能を、定義された SIAM 目標およびターゲット SIAM モデルと比較することから始める必要があります。

これには、ターゲット SIAM モデルに必要な特定の機能の識別と、ZYXS がこれらの要件を満たしているかどうかの評価が含まれます。

SIAM 目標との整合:

この比較により、ZYXS は SIAM 実装の全体的な目標に沿って、サービス インテグレーターに期待される役割と責任を果たすことができることが保証されます。

初期アクティビティ:

このステップは、ギャップと強みを理解するための基礎となり、必要に応じてさらに詳細な評価と開発計画を導きます。

参照:

SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、能力評価の章 ITIL 4: 指示、計画、改善 (DPI)、継続的改善のセクション

**最新問題: 22**

ZYX は外部のサービス インテグレータを使用することを決定しました。SIAMRUS は、SIAM 移行プロジェクト ボードに、ZYX が保持する機能とサービス プロバイダ組織の両方からの上級ユーザー代表者を含めることを推奨しました。ZYXS は内部サービス プロバイダになります。

シニアユーザーの役割において、ZYXS はどのような活動を担当する必要がありますか?

- A. 移行プロジェクトが期待されるメリットを満たしていることを確認する
- B. プロジェクト内で解決が必要なりソースのギャップを強調する
- C. ツールセットの受け入れ基準への入力を提供する
- D. プロジェクトボードですべての ZYX 企業のユーザーを代表する

**Answer: D (メッセージを残す)**

\* 上級ユーザー代表の役割: プロジェクト委員会における上級ユーザーの役割は、移行中にエンドユーザーのニーズと視点が適切に反映されるようにするために重要です。

\* 社内サービス プロバイダーとしての ZYXS: 社内サービス プロバイダーとして、ZYXS は ZYX 企業内のユーザー要件と運用コンテキストを包括的に理解しています。

\* ユーザーの代表: ZYXS は、社内での役割とユーザー ベースとの既存の関係により、すべての ZYX 企業のユーザーを代表するのに最適な立場にあります。これにより、意思決定プロセスでユーザーのニーズが考慮されることが保証されます。

\* 期待されるメリットとリソースのギャップ: プロジェクトが期待されるメリットを満たしていることを確認し、リソースのギャップを明らかにすることは重要ですが、これらは通常、プロジェクト委員会全体で共有される責任であり、上級ユーザーの役割に特に結び付けられるものではありません。

\* ツールセット受け入れ基準: ツールセット受け入れ基準への入力を提供することは特定のタスクですが、ユーザー代表のより広範な責任を網羅するものではありません。

\* 結論: プロジェクト ボードにすべての ZYX 企業のユーザーを代表することで、移行プロジェクトがユーザーのニーズと期待に一致するようになり、実装の成功とユーザー満足度が促進されます。

参考文献:

\* SIAM Foundation Body of Knowledge (BoK)、役割と責任に関する章

\* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、ガバナンスおよび上級ユーザー役割セクション

### 最新問題: 23

ZYXS サービス管理では現在、変更承認フォーラム (CAF) を運営しています。このフォーラムは、ZYXS サービス管理およびサービス デスク リーダーが議長を務め、各 ZYX 企業のユーザー代表が参加することを目的としています。

- 新しいSIAMモデルでは、ZYXはサービスインテグレーターとしてSIAMRUSを使用することを検討しています。

- ZYX は、現在のすべてのサービス プロバイダーを維持し、必要に応じて契約を再交渉し、延長する予定です。

- OUTSCOはZYXUKのユーザーに対して引き続きサービスを提供します。

- ZYXS、ZYXD、および ZYXUK のアプリケーション開発チームが社内サービス プロバイダーになります。SIAMRUS SIAM モデルには、変更管理のプロセス モデルが含まれていません。このモデルでは、SIAMRUS は 2 週間ごとに統合変更諮問委員会 (ICAB) 会議を開催し、サービスとシステムへの変更案を承認前に検討します。SIAMRUS は、すべてのサービス プロバイダーに変更管理ツールセットの使用を義務付けます。CIO は、現在のサービス プロバイダーの一部が変更管理の SIAMRUS プロセス モデルに準拠していない可能性があることを懸念しています。準拠しない可能性が高い組織はどれですか。その理由は何ですか。

A. CADSCO、FIELDSCO、MAILSCO。商品サービスプロバイダーは複数の顧客にサービスを提供するため

- B. OUTSCO。ZYXUKのネットワークとインフラストラクチャを監視するために、コモディティクラウドベースのサービスを使用しているため
- C. ZYXS、サービス管理およびサービスデスクのリーダーが現在のZYXS CAFの議長であるため
- D. ZYXUK、開発チームは社内サービスプロバイダーであるため、ICABに参加する必要がないため

**Answer: A (メッセージを残す)**

コンテキストの理解: 新しいSIAMモデルでは、SIAMRUSは統合変更諮問委員会(ICAB)を開催し、すべてのサービスプロバイダーに変更管理ツールセットの使用を義務付けます。

コモディティ サービス プロバイダー: 複数の顧客にコモディティ サービスを提供するCADSCO、FIELDSCO、MAILSCOなどのプロバイダーは、カスタマイズされたSIAM要件に簡単には適合しない標準化されたプロセスを備えていることがよくあります。

コンプライアンスの課題: これらのプロバイダーは、顧客ベースが広く、運用が標準化されているため、特定のSIAMRUSプロセスおよびツールに準拠する際に課題に直面する可能性があり、ZYXの特定の要件に適合することが困難になります。

サービス インテグレーターの役割: サービス インテグレーター(SIAMRUS)は、すべてのプロバイダーが統合された変更管理プロセスに準拠していることを確認する必要がありますが、コモディティ プロバイダーは新しいツールやプロセスを採用する柔軟性が低い場合があります。

コンプライアンスへの影響: ZYXS、ZYXD、ZYXUK開発チームなどの内部プロバイダーは、ZYXの内部プロセスと密接に連携しているため、コンプライアンスに準拠する可能性が高くなりますが、コモディティ プロバイダーは適応するインセンティブと柔軟性が低くなります。

結論: CADSCO、FIELDSCO、およびMAILSCOは、標準化されたマルチ顧客サービスモデルが原因でコンプライアンスの問題に直面する可能性が最も高く、特定のSIAMRUSプロセス要件への適応性が低くなります。

参照 :

SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、プロセス管理と統合の章 SIAM Professional 知識体系 (BoK)、変更管理とガバナンスのセクション

**最新問題: 24**

ZYXSがサービスインテグレーターとして選ばれました。実装直後に、優先度の高いインシデントに関する問題が発生しました。OUTSCOとZYXDはインシデントを相互に受け渡し、ソリューションを所有していないことを互いに非難しています。一方、インシデントは目標解決時間に近づいており、サービスレベルに違反する可能性があります。ZYXSはまず何をすべきでしょうか。

A. OUTSCOとZYXDの上級代表者を集めて会議を開き、アプローチについて合意する

B. OUTSCOとZYXDとの即時会議を開催し、インシデントを解決するための手順について合意する

C. 強制力のある決定を下す権限を持つZYXHのSIAMガバナンスリーダーに紛争をエスカレーションする

D. 購買部門との会議を要請し、責任に関する契約上の明確な見解を得る

**Answer:** ([解答を表示する](#))

\* 状況の緊急性:

\* 優先度の高いインシデントはサービス レベルに違反する恐れがあり、問題を解決してさらなる影響を防ぐために直ちに対処する必要があります。

\* 即時解決手順:

\* OUTSCO および ZYXD との即時会議を開催することで、関係者間で直接かつ迅速なコミュニケーションが可能になります。

\* この会議は、責任の所在を明らかにすることよりも協力を重点を置き、事件を迅速に解決するための具体的な手順について合意することを目的としています。

\* サービス インテグレーターの役割:

\* サービス インテグレーターとして、ZYXS は解決に向けた取り組みを調整し、すべての関係者が効果的に連携できるようにする責任を負います。

\* この会議をファシリテートすることで、積極的なリーダーシップと重大なインシデントを管理する能力が示されます。

\* エスカレーションの防止:

\* 問題にすぐに対処することで、解決を遅らせたりプロバイダー間の緊張を高めたりする可能性のある、上位機関やガバナンス機関へのエスカレーションを防ぐことができます。

\* 参考文献:

\* SIAM Professional Body of Knowledge (BoK) では、迅速かつ効果的なインシデント管理の重要性を強調しています。

\* ITIL 4: 作成、提供、サポート (CDS) には、インシデントを管理し、タイムリーな解決を保証するためのガイドラインが含まれています。

参考文献:

\* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、インシデント管理の章

\* ITIL 4: 作成、提供、サポート (CDS)、インシデント管理のセクション

### 最新問題: 25

ZYX の SIAM モデルは、6 か月間正常に実装され、運用されています。すべてのサービス プロバイダーは、マルチパーティ サービス レベル契約および詳細なコラボレーション契約に署名しています。すべてのプロバイダーは、共通の ITSM ツールを使用しているか、そのツールとインターフェイスしています。

NETSCO はグループ全体のすべての LAN および WAN サービスを提供していますが、NETSCO は一貫してすべてのサービス レベルを達成し、必要なすべての会議に出席しています。しかし、NETSCO は他のサービス プロバイダーとの全体的な関係には貢献していません。

サービスインテグレーターはNETSCOでこの問題に対処したいと考えています。

サービス インテグレーターはどのようなアクションを取るべきでしょうか？

A. 契約はまだ初期段階なのですぐには何もせず、NETSCO からの貢献を監視します。

B. NETSCOと会議を開き、なぜ彼らが契約の文化的要素に関与しないのかを話し合う。

C. 次回のサービス プロバイダー フォーラムで、すべてのサービス プロバイダーによる積極的な文化的関与の必要性を強調します。

D. NETSCO は契約したサービス レベルをすべて満たしているため、サービス インテグレーターが実行できる操作はありません。

**Answer: B (メッセージを残す)**

\* コンテキストの理解: NETSCO はサービス レベルを満たしていますが、他のサービス プロバイダーと連携していません。この連携の欠如は、共同作業と共有目標に依存する SIAM モデルの全体的な有効性に影響を及ぼす可能性があります。

\* 文化的関与の重要性:SIAM は、サービス レベルを満たすだけでなく、サービス プロバイダー間の協力的な文化を育むことにも重点を置いています。これにより、まとまりのある統合されたサービス環境を構築できます。

\* 初期ステップ: 文化的な関与は最初から重要であるため、すぐに何もしなければ、問題が継続して悪化する可能性があります。

\* 直接の話し合い: NETSCO との会議を開催することで、NETSCO の視点を理解し、関与が不足している理由を特定し、協力契約に概説されている文化的要素の重要性を強化するための直接的なアプローチが得られます。

\* サービス プロバイダー フォーラム: サービス プロバイダー フォーラムで積極的な文化的関与の必要性を強化することは役立ちますが、NETSCO の特定の問題に効果的に対処できない可能性があります。

\* 契約遵守:NETSCOは契約上のサービスレベルを満たしているにもかかわらず、サービス

\* インテグレーターは、文化的関与を含む合意のあらゆる側面が満たされるようにする役割を担います。

参考文献:

\* SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、コラボレーションと協力に関する章

\* SIAM プロフェッショナル ボディ オブ ナレッジ (BoK)、ガバナンスおよび文化統合セッション

## 最新問題: 26

ZYX は 1 週間前に発見と戦略の段階を完了しました。計画と構築の段階は完了までに 6 か月かかると予想されています。ZYX は、詳細な SIAM モデルの設計を完了する前にサービス インテグレーターを配置したいと考えています。概要の SIAM モデルでは、サービス統合機能があるため、ZYXS が社内サービス インテグレーターになることが提案されています。追加の能力を提供するために、追加のスタッフを採用します。ZYXS の開発およびサポート スタッフは、社内サービス プロバイダーになるために ZYXD に異動します。

CEO は、ハイブリッドまたはリード サプライヤー構造の使用を望んでいません。ZYXS の内部機能のため、外部のサービス インテグレーターの使用に関する評価は行われていません。ZYXS の IT ディレクターは、彼女と、サービス インテグレーターとして働くことと特定された 10 人のスタッフ全員が、4 週間以内に ZYXS を退職すると発表しました。彼らは、サービス統合サービスの提供を専門とする独自の会社 ZSSIAM を設立する予定です。OUTSCO は、さまざまなアウトソーシング サービスを提供する世界的なプロバイダーです。彼らは、ZYXUK にサービスを提供する 10 年契約の最終年を迎えています。過去 2 年間で、彼らのパフォーマンスは低下しています。OUTSCO は、サービス統合サービスも提供できます。彼らは、SIAM モデルを修正する用意がある、柔軟で信頼性の高いサービス インテグレーターとして高い評価を得ています。

SIAMRUS は、製造業におけるサービス統合サービスのグローバル プロバイダーです。同社の SIAM モデルには、標準化されたプロセス モデル (すべてのプロバイダーが同じプロセスを使用)、SIAMRUS が所有する共有ツールセット、および 5 つの契約サービス プロバイダーが含まれています。同社は最近、ZYXUK に概要 SIAM 戦略を提供しました。ZYX がサービス インテグレーターを任命するための最適なアプローチは何ですか？

- A. さらに分析を行わずに、SIAMRUS を ZYX のサービス インテグレーターとして任命する
- B. さらに分析を行わずに、ZSSIAM を ZYX のサービス インテグレーターとして任命する
- C. O は OUTSCO、SIAMRUS、ZSSIAM をサービス インテグレーターとして入札するよう招待する
- D. OUTSCO との現在の契約を更新してサービス統合を含める

**Answer: C (メッセージを残す)**

現在の状況:

IT ディレクターと主要スタッフが退職したため、ZYXS の内部機能が損なわれています。

オプションの評価:

競争入札プロセスにより、ZYX は各潜在的なサービス インテグレーターの長所、短所、提案されたソリューションを評価できます。

これにより、選択されたサービス インテグレーターが ZYX の要件と戦略目標に最も適合していることが保証されます。

競争入札のメリット:

このアプローチは透明性と公平性を促進します。

これにより、ZYX は複数のオプションから選択できるようになり、徹底的な分析に基づいた十分な情報に基づいた意思決定が容易になります。

能力の考慮:

OUTSCO は、過去のパフォーマンスの問題にもかかわらず、改善が実証されれば実行可能な選択肢となる可能性があります。

SIAMRUS と ZSSIAM はそれぞれ独自の強みとユニークな提案を持ち込み、ZYX が検討できるさまざまなオプションを提供します。

参照：

SIAM プロフェッショナル ボディ オブ ナレッジ (BoK)、サービス インテグレータの選択に関する章、ITIL 4: 高速 IT (HVIT)、調達およびサプライヤー管理に関するセクション

#### 最新問題: 27

SIAM プロジェクト ボードは、サービス インテグレーターを外部にすることを決定しました。外部のサービス インテグレーターは、ZYX SIAM エコシステムのパフォーマンスを監視および測定するためのガバナンス フレームワークを確立する責任を負っています。ガバナンス フレームワークの複雑さに最も寄与するものは何でしょうか？

- A. ZYX と日本の競合企業との合併
- B. ZYXDの職務記述書と運用手順
- C. ZYXG の IT 戦略とローカル サービス プロバイダー
- D. ZYXUK の変更承認フォーラムへの出席不足

**Answer:** ([解答を表示する](#))

導入：

\* SIAM エコシステムにおけるガバナンス フレームワークの複雑さは、さまざまな要因によって影響を受ける可能性があります。

オプションの分析:

- \* オプションA:
- \* ZYXと日本の競合企業との合併。
- \* 合併では通常、組織文化、プロセス、システムの違いにより、大きな複雑さが生じます。

#### 最新問題: 28

ZYX の企業戦略には以下の目標が含まれています。

- 契約通りの納品を確実に行う
- ZYXスタッフ全員に投資し、トレーニングする
- 運用コストを削減
- 変化に適応する準備をする

ZYX の戦略では、サービス インテグレーターのコストをできる限り低く抑え、サービス レベルと高品質のサービスを常に達成する必要があります。CEO は、新しい SIAM モデルをできるだけ早く導入したいと考えています。OUTSCO は、サービス統合を含むさまざまなサービスを提供する世界的なプロバイダーです。柔軟で信頼性の高いサービス インテグレーターとして高い評価を得ており、SIAM モデルの修正にも積極的です。同社は、ZYXUK にアウトソーシング サービスを提供する 10 年契約の最終年にいます。過去 2 年間で、サービスのパフォーマンスと品質が低下しています。SIAMRUS は、製造業におけるサービス統合サービスの世界的なプロバイダーです。柔軟性が限られた標準化された SIAM モデルを使用しています。SIAMRUS は最近、ZYXUK 向けの概要 SIAM 戦略を作成し、同社がサービス インテグレーターとなることを提案しました。

ZYXS は、サービス プロバイダーの配信管理を含む企業サービスのサービス管理の経験があります。ZYXS の IT ディレクターは、小規模なサービス統合会社のシニア サービス マ

ネージャーでした。ZYXS のオフィスの場所はほぼ満員で、拡張の可能性はありません。ZYXS は、ZYX の将来にとって戦略的な NEWBNK の開発元です。CEO は、既存のサービス プロバイダーをできるだけ多く維持したいと考えています。ZYX のサービス インテグレーターを選択するための最も適切な構造と調達アプローチはどれですか。

- A. OUTSCOは、ZYXSのサービス管理機能と連携してハイブリッドサービスインテグレーターとして機能します。
- B. OUTSCOは外部サービスインテグレーターとして、ZYXにサービス統合サービスを提供しています。
- C. SIAMRUSは外部サービスインテグレーターとして、ZYXにサービス統合サービスを提供しています。
- D. ZYXS は社内サービス インテグレーターとして、アプリケーションとサポート サービスを ZYXD に移行しています。

**Answer: D (メッセージを残す)**

\* 企業戦略の整合:

\* ZYX の戦略では、サービス インテグレーターのコスト削減、高いサービス レベル、既存のサービス プロバイダーの維持を重視しています。ZYXS は、その内部機能により、これらの目標によく適合しています。

\* 内部機能:

\* ZYXS は、サービス管理と、ZYX の戦略的アプリケーションである NEWBNK の開発の経験があります。社内の機能を活用することで、コストを削減し、サービス品質をより厳密に管理できます。

\* サービスの譲渡:

\* アプリケーションとサポート サービスを ZYXD に移管することで、リソースが統合され、既存の社内専門知識が活用され、サービス提供の継続性と安定性が確保されます。

\* 外部制約の回避:

\* OUTSCO や SIAMRUS などの外部サービス インテグレーターを任命すると、コストが高くなり、柔軟性が低下する可能性があります。ZYXS の内部管理は、戦略目標と既存の企業文化とよりよく一致させることができます。

\* 容量に関する考慮事項:

\* ZYXS オフィスは満員ですが、アプリケーションおよびサポート サービスを ZYXD に移管することで、作業負荷と責任を分散し、この制限を管理することができます。

\* 参考文献:

\* SIAM Professional Body of Knowledge (BoK) では、さまざまなサービス インテグレーター モデルの利点と考慮事項について説明します。

\* ITIL 4: ステークホルダー価値の推進 (DSV) は、サービス プロバイダーとの関係を管理し、それを組織戦略と整合させるための洞察を提供します。

参考文献:

\* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、サービス インテグレーター モデルの章

\* ITIL 4: ステークホルダー価値の推進 (DSV)、調達およびサプライヤー管理のセクション

### 最新問題: 29

SIAM プロジェクト委員会は、ビッグバン実装アプローチは ZYX には適していないと判断しました。この決定の最も可能性の高い理由は何ですか？

- A. アジャイル手法はビッグバン実装アプローチには適用できません。
- B. 現在のサービスプロバイダー契約には異なる終了期間があります。
- C. 移行期間全体を通じてサービスレベルを維持する必要があります
- D. ZYXUKの取締役はSIAMRUSが提案したアプローチを採用したいと考えています

**Answer:** ([解答を表示する](#))

\* ビッグバン実装の理解: ビッグバン実装アプローチでは、すべてのサービス要素を同時に移行します。この方法は迅速ですが、特に次のような場合にはリスクが高くなります。

\* 複数のサービスプロバイダー。

\* 契約上の考慮事項: 多くの場合、サービス プロバイダーによって契約の終了時期は異なります。

これらすべてをビッグバンアプローチで同時に終了するように調整することは困難であり、非現実的です。

終了期間の不一致は、すべてのサービスを一度に移行すると、契約違反、罰金、またはサービスの中断につながる可能性が高いことを意味します。

\* アジャイル手法の適用性: アジャイル手法は、単一の包括的な変更ではなく、反復的かつ段階的な配信に重点を置いています。アジャイルはビッグバン アプローチでは難しいかもしれませんが、それが ZYX の決定の主な理由ではありません。

\* サービス レベルの維持: 移行中は、一貫したサービス レベルを維持することが重要です。段階的なアプローチにより、制御が向上し、中断が少なくなり、継続的なサービス提供が保証されます。

\* 戦略的整合: 取締役の好みや外部からの提案(SIAMRUS など)は意思決定に影響を与えますが、ビッグバン アプローチを避ける根本的な理由ではありません。

\* 結論: 根本的な問題は契約の終了期間にあり、段階的な導入がより実現可能でリスクが低くなります。

参考文献:

\* SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、実装アプローチの章

\* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、契約管理セクション

### 最新問題: 30

CEO は IT ディレクターに、変更の義務と企業戦略に沿った ZYX の SIAM 戦略を作成するように依頼しました。CEO はそれをできるだけ早く実現したいと考えています。

IT ディレクターは何をすべきでしょうか？

- A. SIAMRUSがZYXに提案したSIAM戦略を採用する
- B. SIAMRUSがZYXUKに提案したSIAM戦略を採用する
- C. SIAMRUSからのレポートを無視して新しいSIAM戦略を設計する
- D. SIAMRUSからのレポートを入力として使用して新しいSIAM戦略を設計する

**Answer: D (メッセージを残す)**

コンテキストと要件:

CEO は、IT ディレクターに、変更の要件と企業戦略に沿った SIAM 戦略を作成するように依頼しました。

既存のレポートの活用:

SIAMRUS からのレポートを入力として使用することで、新しい戦略で SIAMRUS によってすでに提供されている洞察、分析、推奨事項を活用できるようになります。

このアプローチにより、IT ディレクターはゼロから始めるのではなく、既存の作業を基に作業を進めることができるため、時間と労力を節約できます。

カスタマイズと調整:

SIAMRUS レポートは基礎を提供しますが、IT ディレクターは ZYX の特定のニーズ、目的、および企業戦略に合わせて戦略を設計する必要があります。

このカスタマイズされた戦略により、より優れた整合性と有効性が保証されます。

戦略的統合:

SIAMRUS からの洞察と ZYX の独自の要件を統合することで、包括的かつバランスの取れた戦略が実現します。

参照 :

SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、SIAM 戦略に関する章  
ITIL 4: 指示、計画、改善 (DPI)、戦略管理のセクション

**最新問題: 31**

ZYX の CEO は、SIAM を導入する ZYX の準備状況を評価するよう SIAMRUS に依頼しました。取締役会から SIAM ビジネス ケースの承認を得るには、SIAM が企業の戦略目標に大きく貢献することを実証できなければならないことを CEO は理解しています。取締役会は、ZYX がサービス統合機能を提供するために ZYX スタッフを利用することを望んでいません。ZYX のどの戦略目標に SIAM が最も貢献できますか？

- A. 人数制限
- B. 契約どおりの納品を確実にする
- C. 人材に投資する
- D. 既存のビジネスを維持する

**Answer: A (メッセージを残す)**

戦略目標の整合: 企業の戦略目標との整合を示すことは、SIAM ビジネス ケースに対する取締役会の承認を得るために非常に重要です。

従業員数管理: SIAM の主な利点の 1 つはリソースの最適化であり、これには広範な内部サービス統合機能の必要性を減らすことで従業員数を管理することが含まれます。

外部サービス統合: 取締役会はサービス統合に ZYX スタッフを利用する意向がないため、外部機能を活用することは人員管理の目的と一致します。

契約履行: 契約の履行を確実にすることは重要ですが、SIAM による人員管理への貢献はより直接的かつ測定可能です。

人材とビジネスの維持への投資: SIAM はこれらの分野に貢献できますが、最も直接的かつ重要な影響は、効率的な外部サービス統合による人員管理にあります。

参照:

SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、SIAM ビジネス ケース開発に関する章 SIAM Professional 知識体系 (BoK)、戦略的整合セクション

有効な **SIAMP** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい SIAMP 試験問題集! GoShiken.com が最新の **SIAMP** 試験問題集を提供しています。GoShiken.com SIAMP 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com SIAMP 問題集をゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/EXIN/SIAMP-mondaishu.html> (**5830%OFF**問題集溶と正解付きで **30%w** 特別割引コード: **Freepdfdumps**)

最新問題: 32

SIAMRUS は、複数の契約サービス プロバイダーへの移行を提案するレポートを作成し、外部サービス インテグレーターの ZYX は、サービスをプロバイダーに分割することを決定しました。

-ホスティング

-ネットワーク

-アプリケーション開発とサポート

-デスクトップおよびラップトップのサポート

CEO は、単一のプロバイダーへの依存を避けるために、これらのサービス タイプごとに 2 つの異なるプロバイダーを使用したいと考えています。また、CEO は、サービス インテグレーターのコストを可能な限り低く抑えたいと考えています。サービス インテグレーター契約には単一の構造が必要であることは明らかです。

ZYX に最も適した契約構造はどれですか?

- A. サービスプロバイダー契約に同じ構造を採用する
- B. サービス プロバイダー契約に単一の構造を採用します。
- C. サービスプロバイダー契約にいくつかの異なる構造を採用する
- D. サービスプロバイダー契約ごとにカスタム構造を採用する

**Answer: B (メッセージを残す)**

\* 契約構造の重要性:単一の契約構造により一貫性が確保され、簡素化されます。

\* 管理が簡素化され、複雑さが軽減されます。これは、サービス インテグレーターのコストを最小限に抑えるという CEO の目標と一致します。

\* 複数のプロバイダー: サービス タイプごとに 2 つのプロバイダーを使用する場合は、混乱を避け、すべてのプロバイダーが同じ期待とガイドラインに従って動作するように、明確で一貫した契約条件が必要です。

- \* 一貫性とシンプルさ: すべてのサービス プロバイダー契約に単一の構造を適用することで、すべてのプロバイダーが同じ利用規約に従うようになり、サービス インテグレーターが契約を管理および実施しやすくなります。
- \* コスト管理: 一貫した契約構造により、管理が合理化され、法的コストが削減され、統合プロセスが簡素化され、サービス インテグレーターの全体的なコストの削減に貢献します。
- \* カスタマイズの回避: プロバイダーごとに契約をカスタマイズすると、複雑さと管理オーバーヘッドが増加し、コストの増加やサービス提供の不一致につながる可能性があります。
- \* 結論: すべてのサービス プロバイダーに対して単一の契約構造を採用することが、ZYXにとって最も適切なアプローチであり、一貫性を確保し、複雑さを軽減し、CEO のコスト最小化の目標と一致します。

参考文献:

- \* SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、契約管理に関する章
- \* SIAM プロフェッショナル知識体系 (BoK)、ガバナンスおよび契約構造セクション

### 最新問題: 33

ZYX は、実装に段階的なアプローチを使用することを決定しました。SIAMRUS がサービス インテグレーターとして任命され、現在稼働しています。次のフェーズでは、現在 OUTSCO によって提供されているサービスを、ZYXS、ZYXD、FIELDSCO、および NETSCO によって提供されているサービスに置き換えます。これは 2 か月以内に完了する予定です。OUTSCO は、サービス移行を支援するために小規模な移行チームを設立しました。過去 4 か月で、OUTSCO サービス デスクのパフォーマンスは低下し、サービス デスクへの通話の 50% が通話応答時間のサービス レベルを超えています。OUTSCO は、これはサービス デスクのスタッフ数の減少によるものであると認めています。サービス レベルの障害に対処するための最善のアプローチは何ですか？

- A. 契約に従ってOUTSCOにサービスクレジットを適用します
- B. SIAMRUSスタッフに移行チームの仕事を引き継ぐよう依頼する
- C. 移行チームのスタッフをサービスデスクに戻す
- D. サービスレベルの向上に対してOUTSCOにボーナスを提供する

**Answer: C (メッセージを残す)**

コンテキストの理解: スタッフ数の減少により OUTSCO サービス デスクのパフォーマンスが低下し、サービス レベルに大きな影響を与えています。

サービス レベル管理: サービス レベルが満たされていることを確認することは、顧客満足度と運用効率を維持するために重要です。サービス デスクのパフォーマンス不足に対処するには、すぐに行動を起こす必要があります。

リソースの再割り当て: 移行チームのスタッフをサービス デスクに戻すと、サービス デスクを強化し、通話応答時間を改善するための即時のソリューションが提供されます。

移行チームの役割: 移行チームの主な目的は、サービスの移行を支援することです。ただし、移行はあと2か月は完了しないため、一部のチームメンバーを一時的に再割り当てすると、移行プロセスに大きな影響を与えずにサービスレベルを維持できます。

代替オプション:

サービスクレジットを適用すると OUTSCO にペナルティが課せられますが、当面の問題は解決されません。

SIAMRUS のスタッフに移行作業を引き継ぐよう依頼することは、必要な特定の知識を持っていない可能性があるため、実現可能でも効率的でもない可能性があります。

改善に対してボーナスを提供することは OUTSCO のモチベーションを高めるかもしれませんが、差し迫った人員配置の問題には対処しません。

結論: 最も実用的かつ効果的な即時の解決策は、移行チームのスタッフをサービスデスクに戻してサービスレベルを向上させることです。

参照:

SIAM Foundation 知識体系 (BoK)、サービスレベル管理の章 SIAM Professional 知識体系 (BoK)、移行計画およびサポート セクション

#### 最新問題: 34

ZYXはサービスインテグレーターを任命しました。特定のサービスプロバイダーのサービスレベルを測定することに加えて、ZYXの取締役会は、ビジネス成果に基づいたエンドツーエンドのプロセスKPIに関する情報も求めています。ZYXの取締役会が求めているKPIは次のとおりです。

- 販売活動をサポートするサービスのエンドツーエンドの可用性
- ユーザーからのサポートリクエストのエンドツーエンドの解決時間
- 請求書の作成、配布、支払いの適時性

サービスインテグレーターはこれらのKPIをどのように実装すればよいでしょうか?

- A. プロバイダーを集めてサービスをマッピングし、サポートする測定基準を定義して合意する
- B. SIAMRUSのコンサルタントチームを雇用してプロセスをマッピングし、必要な計算を定義します。
- C. すべてのプロバイダーが使用している既存のKPIを確認し、どれが新しいKPIとして使用できるのかを確認します。
- D. ZYXにデータ定義を作成し、サービスプロバイダーに配布するよう依頼する

**Answer:** ([解答を表示する](#))

シナリオを理解する:

\* ZYX はサービスインテグレーターを任命し、ビジネス成果に基づいてエンドツーエンドのプロセスKPIを測定したいと考えています。

\* 望ましいKPIには、販売をサポートするサービスのエンドツーエンドの可用性、サポートリクエストの解決時間、請求書処理の適時性が含まれます。

オプションの分析:

\* オプション B: SIAMRUS のコンサルタントを雇うと専門知識が得られる可能性がありますが、コストと時間がかかる可能性があります。

\* オプション C: 既存の KPI を確認するだけでは、必要なビジネス成果がすべて網羅されず、特定の要件が見逃される可能性があります。

\* オプション D: ZYX にデータ定義の作成を依頼すると、不整合が生じる可能性があり、プロバイダーの整合性が確保されない可能性があります。

最適なアプローチの選択:

\* オプション A: プロバイダーを集めてサービスをマッピングし、サポートする測定基準を定義して合意することで、整合性とコラボレーションが確保されます。このアプローチにより、すべてのプロバイダー間で KPI に対する共通の理解とコミットメントが促進され、正確で有意義な測定が可能になります。

根拠:

\* KPI の共同マッピングと合意により、すべてのプロバイダーがビジネス成果の達成における各自の役割と責任を理解できるようになります。

\* このアプローチは、共同ガバナンスと統合サービス管理の SIAM 原則に準拠しており、KPI がビジネス目標に関連し、それと一致することを保証します。

**Valid SIAMP Dumps** shared by GoShiken.com for Helping Passing SIAMP Exam!  
GoShiken.com now offer the **newest SIAMP exam dumps**, the GoShiken.com SIAMP exam **questions have been updated** and **answers have been corrected** get the **newest** GoShiken.com SIAMP dumps with Test Engine here:

<https://www.goshiken.com/EXIN/SIAMP-mondaishu.html> (58 Q&As Dumps, **30%OFF**

Special Discount: **Freepdfdumps**)