

Peoplecert.ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil.v2025-01-11.q61

| | |
|---|--|
| 試験コード: | ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil |
| 試験名称: | ITIL 4 Specialist: Monitor, Support, Fulfil Exam |
| 認定資格: | Peoplecert |
| 無料問題数: | 61 |
| バージョン: | v2025-01-11 |
| アクセス数: | 1131 |
| ページビュー数: | 610 |
| https://www.jpnpdf.com/Peoplecert.ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil.v2025-01-11.q61-mondaishu.html | |

最新問題: 1

構成項目に対してデフォルトで提供される監視が、特定の組織にとって必ずしも適切ではないのはなぜですか？

- A. コンポーネントが最適に動作していることを保証しないため
- B. 運用スタッフがオブジェクトを管理するのを支援しないため
- C. 組織にとって価値が創造されているかどうかを保証されないため
- D. 多くのコンポーネントにはデフォルトの監視機能が備わっていないため

Answer: ([解答を表示する](#))

構成アイテムに提供されるデフォルトの監視設定は、組織の特定のニーズや目標と一致しない場合があります。監視は、組織の目標に一致する重要なメトリックに焦点を当てて、組織に価値を付加するようにカスタマイズする必要があります。デフォルトの設定では、構成アイテムが望ましいビジネス成果に貢献するために必要なすべての重要な側面がカバーされない場合があります。

最新問題: 2

ある組織が新しいサービス構成管理システムを導入しています。インシデント管理業務はこれによってどのようなメリットを得られるでしょうか？

- A. システムはインシデントの検出に役立ちます
- B. システムはインシデント記録の管理に役立ちます
- C. システムはインシデントの診断に役立ちます
- D. システムはユーザーのフィードバックを収集するのに役立ちます

Answer: C ([メッセージを残す](#))

サービス構成管理システム (CMS) または構成管理データベース (CMDB) には、構成アイテム (CI) とその関係に関する詳細な情報が保存されます。このデータは、インシデントの

原因となっているコンポーネントやインシデントの影響を受けているコンポーネントに関する洞察を提供することで、インシデントの診断に不可欠です。

インシデントの診断 (回答 C - 正解): CMS は、インシデントに関係する構成項目に関する貴重なデータを提供することで、インシデント管理に役立ちます。さまざまなコンポーネント間の関係を理解することで、システムはインシデントの根本原因をより効果的に特定するのに役立ちます。

インシデントの検出 (回答 A - 不正解): インシデントの検出は通常、CMS ではなく監視ツールによって処理されます。CMS は診断をサポートしますが、インシデントを直接検出することはありません。

インシデント レコードの管理 (回答 B - 不正解): インシデント レコードは通常、IT サービス管理 (ITSM) ツールで管理されます。CMS には貴重な構成データが含まれていますが、インシデント レコードの管理には主に使用されるわけではありません。

ユーザー フィードバックの収集 (回答 D - 不正解): CMS はユーザー フィードバックの収集には使用されません。フィードバックは通常、サービス デスクまたはその他のユーザー インタラクション システムを通じて収集されます。

ITIL 4 リファレンス:

インシデント管理の実践: CMS は、影響を受ける構成項目とそれらの相互依存関係を明確に示すことで、インシデントの診断に不可欠なデータを提供します。

最新問題: 3

サービス プロバイダーは、特定のイベントが発生した場合に、レコードとタスクを自動的に作成したいと考えています。これらには、インシデント レコード、メンテナンス タスク、変更レコードなどがあります。サービス プロバイダーは、これにどの自動化システムを使用すればよいでしょうか。

- A. ナレッジ管理システム
- B. ワークフロー管理システム
- C. 監視対象コンポーネントに組み込まれた監視システム
- D. サービス構成管理システム

Answer: B (メッセージを残す)

ワークフロー管理システムは、特定のイベントに応じてレコードとタスクを作成および管理するプロセスを自動化します。このシステムは、定義済みのワークフローに基づいて、インシデント レコードの作成、メンテナンス アクティビティの開始、変更レコードのトリガーなど、さまざまな種類のタスクを処理できます。特定のイベントが検出されると、適切なアクションが自動的に実行されるようにします。

ワークフロー管理による自動化: このシステムにより、イベントが発生するたびにタスクとレコードをシームレスに作成できるため、効率が向上し、手動による介入の必要性が軽減されます。

オプション B (ワークフロー管理システム) は、定義済みのイベント トリガーに基づいて、インシデント レコード、メンテナンス タスク、変更レコードの作成を自動化するため、正解です。

誤ったオプション:

オプション A (ナレッジ管理システム): このシステムは、タスクや記録ではなく、情報と知識を管理します。

オプション C (監視対象コンポーネントに組み込まれた監視システム): このシステムはイベントを検出しますが、タスクやレコードの作成は処理しません。

オプション D (サービス構成管理システム): このシステムは構成項目 (CI) を管理しますが、レコードやタスクを自動的に作成しません。

最新問題: 4

パートナーとサプライヤーはどのようにして「サービスデスク」の実践をサポートできるでしょうか?

- A. ITサービスのカスタマイズの必要性を減らすことで
- B. チームの構築方法と情報システムの実装方法についてアドバイスすることで
- C. 問題管理ツールを提供することで
- D. ITサービスの開発をアウトソーシングすることで

Answer: B (メッセージを残す)

ITIL 4 のパートナーとサプライヤーは、サービス デスクを含むサービス管理プラクティスのサポートにおいて重要な役割を果たします。重要なのは、彼らが専門知識とリソースを通じてサービス業務を補完し、強化する方法を理解することです。

A. IT サービスのカスタマイズの必要性を減らすことによって: このオプションは、サービス設計またはサービス開発に関係します。これは、パートナーやサプライヤーがサービスデスクの運用面とコミュニケーション重視の側面をサポートする方法とは特に一致しません。

B. チームの構築方法と情報システムの実装方法についてアドバイスする (正解): パートナーやサプライヤーは、チームの構造化、システムの実装、ベスト プラクティスなどの分野で専門知識を提供することがよくあります。サービス デスクのコンテキストでは、外部の専門知識は、効果的なサービス デスク運用の設定、コミュニケーションを管理するためのツールの選択と実装、および他の IT 運用とのスムーズな統合の確保に非常に役立ちます。

C. 問題管理ツールを提供することにより: 問題管理ツールは有用ですが、サービス デスクをサポートするというよりも、問題管理の実践に直接的に関連しています。サービス デスクは、コミュニケーション、インシデントのキャプチャ、およびリクエストの管理に重点を置いています。

D. IT サービスの開発をアウトソーシングする: IT サービスの開発をアウトソーシングすると、サービスの提供と設計がより密接になります。外部のサービス プロバイダーが技術サービスのサポートを提供することはありますが、これはサービス デスクの運用上の焦点を直接サポートするものではありません。

したがって、B が正解です。これは、パートナーとサプライヤーがチーム構築とシステム実装に関するアドバイスを通じてサービス デスクの実践をどのようにサポートできるかを明確に反映しているからです。

最新問題: 5

次の自動化ツールのうち、サービス デスクをサービス プロバイダーのバリュー ストリーム内の他のプラクティスと統合するのに役立つものはどれですか。

- A. 調査ツール
- B. ワークフロー管理ツール
- C. レポートツール
- D. 作業の優先順位付けツール

Answer: B (メッセージを残す)

ワークフロー管理ツールは、さまざまな ITIL プラクティス間でタスクと情報のフローを自動化および管理することで、サービス デスクをサービス プロバイダーの価値ストリーム内の他のプラクティスと統合するのに役立ちます。これらのツールにより、インシデント、サービス要求、および変更が、サービス デスクと、インシデント管理、問題管理、変更有効化などの他の機能との間でシームレスに流れるようになります。

ワークフロー管理ツールは、タスクが効率的に割り当て、監視、完了されるようにし、サービス デスク操作と組織のサービス価値システム内の他のプロセスとの統合を促進します。調査ツールとレポートツールはフィードバックを収集し、洞察を生成するために使用されますが、実践間のワークフローを積極的に管理または統合することはありません。

作業の優先順位付けツールはタスクの優先順位付けに役立ちますが、バリュー ストリーム内のさまざまなプラクティス間の統合を容易にするものではありません。

最新問題: 6

サービス リクエスト管理プラクティスの主な焦点となるのはどの消費者の役割ですか？

- A. 顧客
- B. ユーザー
- C. スポンサー
- D. 資産管理者

Answer: B (メッセージを残す)

サービス リクエスト管理の実践では、サービス リクエストを送信し、サポートを必要とするのはユーザーであるため、ユーザーに主眼が置かれます。ITIL では、ユーザーを、サービスを利用する個人と定義しています。サービス リクエスト管理の目的は、ユーザーのニーズに効率的に、合意されたサービス レベルに沿って対応することです。

顧客がサービスの要件を定義しますが、サービス要求と対話するのはユーザーです。

スポンサーと資産管理者はサービス管理の他の側面でも役割を果たしますが、この実践では重点的に扱われません。

最新問題: 7

データ分析に使用できるプロセスレビューツールはどれですか？

- A. 監視計画
- B. イベント処理
- C. 監視とイベント管理のレビュー
- D. アプローチの確立と維持

Answer: C (メッセージを残す)

ITIL 4 の「監視とイベント管理」プラクティスでは、サービスとサービス コンポーネントを体系的に監視し、イベントとして識別された選択された状態の変化を記録して報告することに重点を置いています。これらのアクティビティは、IT 環境の安定性を確保し、重大な問題が発生する前に問題を検出する上で重要です。

データ分析に使用できるツールを確認するプロセスは、「監視およびイベント管理のレビュー」に関連しています。このステップでは、監視データのキャプチャと分析に使用されるツールと方法のパフォーマンスと適合性を評価する必要があります。適切なツールが利用可能であることを確認することは、大量のデータを分析し、潜在的な問題を示すパターンや異常を検出するために不可欠です。

その他のオプションはあまり適切ではありません：

- A. 監視計画: 監視活動の計画が含まれますが、ツールのレビューに特に焦点を当てるものではありません。
- B. イベント処理: ツールのレビューではなく、イベントが検出されたときにそれに対応する方法を扱います。
- D. アプローチの確立と維持: このオプションは全体的な戦略の維持を指しますが、データ分析ツールの技術的な評価には重点を置いていません。

最新問題: 8

パートナーとサプライヤーはサービスデスクの実践をどのようにサポートできますか？

- A. 変更を可能にするツールを提供することで
- B. サービスデスクチームで働く訓練を受けた人材を提供することで
- C. ITサービスの開発をアウトソーシングすることで
- D. ITサービスのカスタマイズ方法に関するコンサルティングを提供することで

Answer: (解答を表示する)

ITIL 4 のサービス デスク プラクティスは、サービス プロバイダーとユーザー間の単一の連絡窓口であり、インシデントの解決とサービス リクエストの管理に重点を置いています。パートナーとサプライヤーは、サービス デスク チームで作業する訓練を受けたリソースを提供することで、このプラクティスをサポートできます。これは、サービス管理の「パートナーとサプライヤー」の側面と一致しており、外部組織がサービス プロバイダーの目標達成に役立つ専門知識、リソース、またはテクノロジーを提供できることを強調しています。

ITIL では、社内組織に必要なリソースや専門知識が不足している場合に、外部パートナーとのコラボレーションを推奨しています。訓練を受けたリソースを提供することで、サー

ビス デスクがインシデントを効率的に解決し、リクエストを処理する能力が向上し、継続性とサービス品質が確保されます。

変更有効化ツールの提供や IT サービスのアウトソーシングなどの他のオプションは、インシデントやリクエストを処理するサービス デスクの役割を直接サポートするものではありません。

最新問題: 9

問題管理実践の成功要因は何ですか？

- A. 積極的な問題特定
- B. 事後的な問題特定
- C. 問題制御
- D. 問題解決と緩和の最適化

Answer: A (メッセージを残す)

問題管理の重要な成功要因は、インシデントが発生する前に潜在的な問題を見つけることに重点を置いた、プロアクティブな問題特定です。このアプローチは、早期に根本原因に対処することで将来のインシデントを減らすのに役立ちます。これは、継続的な改善とプロアクティブな問題管理を重視する ITIL と一致しています。

事後的な問題の特定はインシデントが発生した後に行われますが、事前の特定はインシデントが発生する前に防止するのに役立ちます。

問題の管理と解決の最適化は重要なステップですが、問題を積極的に特定することほど重要ではありません。

最新問題: 10

サービス プロバイダーは、一部の種類のサービス リクエストの履行に関してユーザーから否定的なフィードバックを受けています。ユーザーは、手順が不明瞭で、効果がなく、時間がかかりすぎると言っています。この状況を改善する最善の方法は何でしょうか。

- A. 現在の手順が明確に伝達されていることを確認する
- B. ユーザーの視点からサービスバリューストリームを確認する
- C. 履行手順を自動化する
- D. 履行手続きをアウトソーシングする

Answer: B (メッセージを残す)

ユーザーから、手順が不明瞭、非効率的、遅いというフィードバックがあった場合、最適なアプローチは、ユーザーの視点からサービスバリューストリームを確認することです。これにより、ボトルネック、非効率性、ユーザー エクスペリエンスを改善できる領域を特定できます。サービス リクエスト プロセスにおけるユーザーの行動に焦点を当てることで、サービス プロバイダーは、ユーザーの懸念に直接対処する、的を絞った改善を行うことができます。

ユーザー中心のレビュー: バリュー ストリームをユーザーの視点から分析することで、組織は手順を最適化し、より明確で、より速く、より効果的なものにすることができます。

オプション B (ユーザーの視点からサービス バリュー ストリームを確認する) は、ユーザーから提供されるフィードバックに直接対応するため、最適なアプローチです。

誤ったオプション:

オプション A: 手順自体が効果的でない場合、現在の手順を伝えても役に立ちません。

オプション C: 自動化は役立ちますが、バリュー ストリームが最適化された後にのみ役立ちます。

オプション D: アウトソーシングでは根本的な問題が解決されず、プロセスがさらに複雑になる可能性があります。

最新問題: 11

組織のサービス デスク業務には、他のチームや業務と効果的にやり取りする熟練したエージェントの専任チームがあります。これはどのような能力レベルを示していますか?

- A. レベル 1
- B. レベル 2
- C. レベル 3
- D. レベル 4

Answer: C (メッセージを残す)

ITIL の機能レベルは、組織内での実践がどの程度適切に構造化され、統合されているかを表します。サービス デスクの実践の場合、機能はアドホック (レベル 1) から高度に最適化され、継続的に改善される (レベル 4) までの範囲です。

レベル 1 (初期): 実践は非公式で、構造化されておらず、一貫性がありません。

レベル 2 (基本): 実践は体系的に目的を達成し始めますが、洗練が欠けている可能性があります。

レベル 3 (定義され、組織化されている): 業務は明確に定義されており、役割と責任が明確です。他のチームとの効果的なコラボレーションがあり、業務は調整され、組織化された方法で運営されており、これは質問で提供された説明と一致しています。

レベル 4 (最適化され、継続的に改善): 実践は目的を達成するだけでなく、継続的に最適化されます。

質問では、他のチームや業務と効果的にやり取りする熟練したエージェントの専任チームについて言及されているため、これは明確に定義され組織化されたレベルを示唆しており、これはレベル 3 (定義され組織化されている) に相当します。

最新問題: 12

組織は、サービス リクエスト管理アクティビティと他のプラクティスのアクティビティの間に多くのインターフェイスを特定しました。バリュー ストリーム マッピング中に、これらのインターフェイスを文書化することが最適なのはいつでしょうか。

- A. サービスバリューストリーム分析の範囲の特定
- B. 将来のサービスバリューストリームマップの作成
- C. サービスバリューストリームのステップのウォークスルー

D. サービスバリューストリームの目的の定義

Answer: C (メッセージを残す)

最新問題: 13

次の能力基準のうち、実践の成功要因である「インシデント管理の継続的な改善」をサポートするものはどれですか？

- A. インシデントを解決するために必要な能力が特定されており、熟練した人材が利用可能である
- B. インシデント管理アプローチは、組織が採用している他の標準やアプローチと統合されている
- C. インシデント解決の有効性は定期的にレビューされ、継続的に改善されます
- D. 検出されたインシデントに関する情報は、統合情報システムで追跡および管理されます。

Answer: C (メッセージを残す)

インシデント管理の実践が継続的に改善されるようにするには、インシデント解決の有効性を定期的にレビューすることが不可欠です。これには、パフォーマンスメトリックの分析、改善領域の特定、プロセスを強化するための変更の実装が含まれます。定期的なレビューにより、組織は新たな課題に迅速に対応し、インシデント管理の実践が組織の目標と一致していることを確認できます。

最新問題: 14

イベントの処理に関する正しい記述は何ですか？

- A. すべてのイベントクラスに対して単一の制御アクションセットを確立する必要があります。
- B. 制御アクションのセットは、情報イベントに対する即時の対応を定義する必要があります。
- C. 指導イベントに応じてインシデントを登録する必要があります
- D. イベントにはイベントの種類に合わせた応答が必要です

Answer: D (メッセージを残す)

ITIL 4 では、イベントは影響と緊急性に基づいて分類され、イベントの種類によって必要な対応が異なります。イベントには情報、警告、例外などがあります。適切なアクションを確実に実行するために、各種類には分類に基づいたカスタマイズされた対応が必要です。すべてのイベントクラスに対する単一の制御アクションセット(オプション A)は、各イベントタイプの特定のニーズを考慮していないため、正しくありません。情報イベント(オプション B)では、通常、即時のアクションは必要ありません。指導イベント(オプション C)は通常、インシデント登録とは関係ありません。

最新問題: 15

サービス プロバイダーは、問題の調査中に見つかったインシデントに対するソリューションの使用を改善することを目指しています。サービス プロバイダーがこれを実現するのに役立つソフトウェア ツールはどれですか。

- A. ナレッジマネジメントツール
- B. ワークフロー管理およびコラボレーションツール
- C. 監視およびイベント管理ツール
- D. サービス構成管理ツール

Answer: A (メッセージを残す)

問題の調査中に特定されたインシデントに対するソリューションの利用を改善するには、ナレッジ管理ツールが不可欠です。これらのツールを使用すると、組織はソリューションを文書化してチーム間で共有できるため、以前に特定されたソリューションを活用して、将来同様のインシデントをより迅速に解決できます。ナレッジ管理は継続的な学習を促進し、より適切で迅速なインシデント解決を可能にします。

最新問題: 16

サービス プロバイダーが新しいサービス構成管理システムを実装しています。問題管理ではこのシステムからどのようなメリットが得られるのでしょうか。

- A. このシステムは練習のパフォーマンスを測定するのに役立ちます
- B. システムは問題管理チーム間の連携をサポートします
- C. システムは問題と既知のエラー記録の管理をサポートします
- D. システムは問題を分類し調査するのに役立ちます

Answer: C (メッセージを残す)

サービス構成管理システム (CMS) は、既知のエラー レコードを含む、サービスの構成とそれらの関係に関する正確で信頼性の高い情報を提供します。問題管理では、CMS は問題、既知のエラー、および回避策を効果的に追跡するのに役立ちます。これらのレコードを管理して最新の状態に保つために必要なデータが利用可能になることで、問題解決が容易になり、回避策の有効性が維持されます。

その他のオプション:

- A: CMS はメトリックを提供できますが、問題管理における主な役割はレコード管理をサポートすることです。
- B: CMS はコラボレーションを支援できますが、その主な機能は問題と既知のエラーの記録の管理です。
- D: 分類と調査は問題管理の一部ですが、CMS は正確な記録の維持に重点を置いています。

有効な **ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい **ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil** 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil** 試験問題集を提供しています。
GoShiken.com **ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil** 試験問題は最新で、解答が正確で

ございます。最新の GoShiken.com ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil 問題集を
ゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/Peoplecert/ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil-mondaishu.html> (16830%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: 17

サービス プロバイダーは、イベントの相関関係と影響評価を改善するために人工知能 (AI) 機能の実験を行っています。これまでの監視およびイベント管理の記録は、AI を「技術的に」するのに十分な技術データを提供します。ただし、人間による入力もいくらか必要です。

相関関係と影響分析のどの側面で、サービス プロバイダーのメンバーからの入力が必要になる可能性が最も高いでしょうか。

- A. イベントがシステムパフォーマンスに与える影響
- B. パフォーマンスと容量のしきい値
- C. イベントがサービスとビジネスコンテキストに与える影響
- D. 人間には分からない異常

Answer: C (メッセージを残す)

人工知能 (AI) はイベントの相関関係と影響評価を自動化できますが、ビジネス コンテキストとサービスへの影響を評価するには、依然として人間の入力が必要です。AI はシステムパフォーマンスや容量しきい値などの技術的な側面を処理できますが、イベントがビジネスやサービスにどのように影響するかを理解するには、人間の専門知識が必要です。

イベントがサービスとビジネス コンテキストに与える影響 (回答 C - 正解): 技術的なイベントがビジネス オペレーションにどのような影響を与えるかを理解するには、人による入力が不可欠です。たとえば、同じ技術的なイベント (サーバー障害など) でも、影響を受けるサービスと発生時刻によって、ビジネスへの影響が異なる場合があります。

イベントがシステム パフォーマンスに与える影響 (回答 A - 不正解): システム パフォーマンス データは、人間の介入をほとんど必要とせず AI によって簡単に評価できます。

パフォーマンスと容量のしきい値 (回答 B - 不正解): これらは通常、事前に定義されており、人間による多大な入力なしに AI によって自動的に管理できます。

人間には分からない異常 (回答 D - 不正解) AI は通常、微妙な異常を検出するのが人間よりも得意なので、人間の入力は必要ありません。

ITIL 4 リファレンス:

監視とイベント管理の実践: AI はイベントの相関関係を自動化するのに役立ちますが、技術的なイベントのより広範なビジネスへの影響を評価するには、人間の入力が必要です。

最新問題: 18

サービス プロバイダー組織が問題とそのサービスへの影響を特定し、理解する必要があるのはなぜですか?

- A. 問題解決には多大なリソースが必要になる可能性があるため

- B. 問題が解決されるまで継続的に管理されるようにする
- C. 問題が発生するとインシデントが発生し、サービス品質に影響する可能性があるため
- D. 既知のエラーがすぐに解決されるようにするため

Answer: C (メッセージを残す)

問題とその影響を特定して理解する主な目的は、問題がサービスに及ぼす悪影響を防止または最小限に抑えることです。問題に対処せずに放置すると、インシデントの再発、中断、全体的なサービス品質の低下につながる可能性があります。

最新問題: 19

事後的な問題特定は、過去および現在のインシデントに関する情報に基づいています。どのソフトウェア ツールを使用すれば、この情報を問題特定に利用できるようになりますか？

- A. ワークフロー管理およびコラボレーションツール
- B. サービス構成管理ツール
- C. 監視およびイベント管理ツール
- D. ナレッジマネジメントツール

Answer: A (メッセージを残す)

事後的な問題特定は、根本的な問題を示す可能性のある傾向やパターンを特定するために、インシデント データの分析に大きく依存します。ワークフロー管理およびコラボレーション ツールには、多くの場合、次の機能が含まれています。

インシデント追跡: 過去および現在のインシデントの詳細、ステータス、解決手順などの情報を取得して保存します。

インシデント分析: インシデント データを検索、フィルタリング、分析して、繰り返し発生する問題や共通の根本原因を特定する機能を提供します。

コラボレーション: インシデントおよび問題管理に関与するチーム間のコミュニケーションとコラボレーションを促進し、洞察を共有して潜在的な問題を特定できるようにします。

他のオプションも問題管理に役立つ可能性がありますが、事後的な問題特定に必要な過去および現在のインシデント情報の提供に直接的に焦点を当てていません。

B. サービス構成管理ツール: これらのツールは構成項目とその関係を追跡します。これは問題の影響を理解するのに役立ちますが、主にインシデント データに焦点を当てていません。

C. 監視およびイベント管理ツール: これらのツールは、リアルタイムの監視とイベントの相関関係に重点を置いており、プロアクティブな問題の特定に適しています。

D. ナレッジ管理ツール: これらのツールは、ナレッジ記事とソリューションを保存および管理します。これらは問題の解決に役立ちますが、事後対応型の識別のためのインシデント データの主なソースではありません。

最新問題: 20

サービス構成管理システムは、インシデントの処理と解決にどのように使用されますか？

- A. インシデントの検出に役立ちます
- B. インシデント分類をサポートします
- C. モデムレコードの管理に役立ちます
- D. ユーザーのフィードバックの収集をサポートします

Answer: ([解答を表示する](#))

サービス構成管理システム (CMS) または構成管理データベース (CMDB) は、組織内の構成アイテム (CI) とその関係に関する詳細な情報を提供する ITIL 4 の重要なツールです。インシデント管理のコンテキストでは、このツールはインシデント分類において重要な役割を果たします。

インシデント分類のサポート (回答 B - 正解): CMS は、影響を受ける構成項目と、それらの他のサービスまたはコンポーネントとの関係に関する貴重な情報を提供します。このデータは、インシデントの分類、影響の判断、適切なサポート チームへの割り当てに不可欠です。インシデントの正確な分類は、解決プロセスを合理化し、最初から適切な担当者がインシデントを処理することに役立ちます。

インシデントの検出 (回答 A - 不正解): CMS には CI に関する貴重な情報が含まれていますが、通常はインシデントの検出には使用されません。インシデントの検出は通常、監視およびイベント管理ツールによって処理されます。

最新のレコードの管理 (回答 C - 不正解): CMS は主にレコードの管理に使用されておらず、構成アイテム (CI) とその相互依存関係に関する詳細なデータを管理するために使用されます。

ユーザー フィードバック収集のサポート (回答 D - 不正解): CMS はユーザー フィードバックを収集するようには設計されていません。フィードバック収集は、サービス デスクやサービス レベル管理などの実践に沿ったものです。

ITIL 4 リファレンス:

サービス構成管理の実践: ITIL 4 では、特に分類中にインシデントの効果的な管理をサポートするために、CI に関する正確なデータを提供する CMS の使用を強調しています。

最新問題: 21

サービス管理の「情報とテクノロジー」の側面に関連するサービス要求管理プラクティスの能力基準は何ですか？

- A. サービス要求履行手順は、その有効性を示すために監視されます。
- B. サービス要求を満たすために必要な通信ソリューションが実装されています
- C. サービスリクエストを満たすために必要なサードパーティのサービスが利用可能です
- D. サービスリクエストを管理できる有資格の人材が利用可能

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 22

次のどれがイベントの最も適切な説明でしょうか？

- A. 監視可能な構成項目の状態の変化
- B. サービスの管理に重要な構成項目の状態の変化

C. 構成アイテムの状態の変化により、金銭的損失が発生する可能性がある

D. 影響に関係なく構成項目の状態が変化する

Answer: B (メッセージを残す)

ITIL 4 では、イベントは IT サービスの管理にとって重要な、検出可能または識別可能なすべての出来事として定義されています。状態の変化がすべてイベントになるわけではなく、パフォーマンスしきい値に達したときやサーバーがオフラインになったときなど、サービスの管理に重要なものだけがイベントになります。

サービス管理にとって重要な状態の変化 (回答 B - 正解): ITIL では、イベントを、サービス管理にとって重要な構成アイテム (CI) の状態の変化と定義しています。これらの変化は、通常の実行、警告、または例外を示している可能性があり、サービス プロバイダーはこれらを適切に監視および管理する必要があります。イベントにより、組織はサービスのパフォーマンスを追跡し、問題がサービスに影響を与える前に検出できます。

状態の変化 (回答 A - 不正解): これはイベントの定義の一部ですが、サービス管理にとって重要なコンポーネントが欠けています。すべての状態の変化が注意を必要とするイベントであるとは限りません。

経済的損失につながる変更 (回答 C - 不正解): 一部のイベントは経済的損失につながる可能性があります。これは包括的な定義ではなく、イベントのサブセットです。

影響に関係なく変更する (回答 D - 不正解): サービスにとって重要な状態変更のみをイベントとして管理する必要があります。この回答では、サービス管理におけるイベントの重要性を考慮していません。

ITIL 4 リファレンス:

監視およびイベント管理の実践: イベントは、IT サービスの管理にとって重要な構成項目の状態の変化であり、情報、警告、または例外として分類できます。

最新問題: 23

問題管理をサポートするサードパーティ ツールを選択する際に重要な 2 つの要件は何ですか?

1. チーム間のコラボレーション
2. 変化しやすい影響または分類
3. 既知のエラー記録は問題記録と同じではない
4. 関連するインシデントがクローズされると、問題も自動的にクローズされる

A. 1 と 2

B. 2 と 3

C. 3 と 4

D. 4 と 1

Answer: (解答を表示する)

問題管理をサポートするサードパーティ ツールを選択する場合、次の 2 つの重要な要件が重要です。

チーム間のコラボレーション: 問題管理では、多くの場合、複数の関係者が協力して問題を特定、評価、解決するため、異なるチーム間でコラボレーションを促進する能力が不可欠で

す。このコラボレーションを促進するツールは、問題管理の効率と有効性を向上させることができます。

変更可能な影響または分類: 問題が進化するにつれて、分類または影響を調整する必要が生じる場合があります。柔軟な分類と影響評価の変更機能をサポートするツールにより、問題管理が正確かつ最新の状態に保たれます。

最新問題: 24

ある組織がサービス デスクの実践を改善しています。組織は「コラボレーションと可視性の促進」という指針をどのように活用すべきでしょうか。

- A. 既存の手順をレビューするためのリソースが利用可能になるまで、既存の手順を使用します。
- B. 可能な場合はサービスデスクの手順を自動化する
- C. セルフサービスシステム用の使い慣れたインターフェースを作成する
- D. サービスデスクエージェントの導入トレーニングにビジネスツアーを含める

Answer: ([解答を表示する](#))

ITIL 4 の指針である「コラボレーションと可視性の促進」では、協力して作業し、すべての関係者に作業を見えるようにすることが強調されています。サービス デスクの実践を改善する場合、この原則により、エージェントはより広範なビジネス コンテキストを理解し、他のチームとの良好なコミュニケーションを維持できるようになります。

コラボレーション: チーム間の連携を促進し、部門間で情報が効率的に流れるようにします。これは、組織のさまざまな部門と頻繁にやり取りするサービス デスク エージェントにとって特に有益です。

可視性: 重要な作業、課題、活動を関係者に対して可視化し、意思決定と問題解決を強化します。

このコンテキストでは、オプション D (「サービス デスク エージェントの導入トレーニングにビジネス ツアーを含める」) が最も適しています。これは、新しいエージェントがビジネス環境を理解し、サービス デスクが組織にどのように貢献しているかを把握しやすくし、他のチームとのコラボレーションを向上させるのに役立つためです。

誤ったオプション:

オプション A: 既存の手順を使用すると、コラボレーションや可視性が重視されません。

オプション B: プロセスを自動化すると効率が向上しますが、「最適化と自動化」の原則に沿ったものになります。

オプション C: 使い慣れたインターフェースを作成することは、コラボレーションではなく、使いやすさに関係します。

最新問題: 25

次のどれが、実践の成功要因「インシデントを迅速かつ効率的に解決する」の主要な指標ではありませんか?

- A. インシデントの検出から診断の承認までの時間

- B. インシデントの処理と解決に関するユーザー満足度
- C. ユーザーによって報告される前に解決されたインシデントの割合
- D. 監視とイベント管理によって検出されたインシデントの割合

Answer: C (メッセージを残す)

正しい答えを決定するには、まず、オプションで提供されている各メトリックを、インシデント管理の ITIL 4 ガイドラインに照らして評価する必要があります。

インシデントの検出から診断の承認までの時間:

この指標は、インシデントがどれだけ早く特定され、診断にかけられるかを示すため、インシデント対応プロセスの効率を測定する上で非常に重要です。ITIL では、インシデントを効率的に解決するにはタイムリーな検出と診断が不可欠であると強調されているため、この指標は重要な指標となっています。

インシデントの処理と解決に関するユーザー満足度:

ITIL 4 では、サービス成功の重要な指標としてユーザー満足度を含め、顧客中心主義を重視しています。ユーザー満足度を監視することで、インシデント処理の有効性と使いやすさを評価することができ、サービス品質の確保に不可欠です。これは、サービス管理に関する ITIL の実践で明確に述べられています。

ユーザーから報告される前に解決されたインシデントの割合 (正解):

ユーザーが報告する前にインシデントを検出することは重要ですが、通常はインシデント解決の有効性を直接測定するために使用されることはありません。むしろ、これはイベント管理と監視に関連する指標であり、潜在的な問題がユーザーに影響を与える前にシステムが自動的に検出します。したがって、中断を最小限に抑えるのに役立ちますが、インシデントが検出された後にインシデントがどの程度うまく解決されたかを直接測定するものではありません。

監視およびイベント管理を通じて検出されたインシデントの割合:

このメトリックは、監視とイベント管理の ITIL プラクティスに関連しており、問題がユーザーに影響を与える前に積極的に特定するために重要です。これは、インシデントの検出を改善し、その後の解決速度を向上させるための重要なメトリックです。

結論として、正解は C です。ユーザーによって報告される前に解決されたインシデントの割合は、インシデントを迅速かつ効率的に解決する効果を直接示す指標というよりも、イベント検出および監視プロセスに関連しているためです。その他のオプションは、ITIL 4 で概説されているように、インシデントを効率的に解決するという成功要因に直接関連する主要な指標を表しています。

最新問題: 26

多くのイベントは自動的にキャプチャされ、処理されますが、一部のイベントには人間による対応が必要です。イベントに対応する IT チームの効率的な共同作業に最も重要なソフトウェア ツールはどれですか?

- A. サービス構成管理ツール
- B. ナレッジマネジメントツール
- C. ワークフロー管理およびコラボレーションツール

D. 分析およびレポートツール

Answer: C (メッセージを残す)

イベントに対して人間による対応が必要な場合、IT チームの共同作業を効果的に行うには、ワークフロー管理およびコラボレーション ツールが不可欠です。これらのツールは、タスクの調整、適切な引き継ぎの確保、チーム間のコミュニケーションの促進に役立ち、手動介入が必要なインシデントやイベントの管理を容易にします。

最新問題: 27

サービス プロバイダー チームがサービス リクエストを処理する場合、サービス リクエスト モデルのすべてのステップが正常に完了したかどうかを制御する必要があります。この制御を実行するのに役立つソフトウェア ツールはどれですか。

- A. 公開ツール
- B. ソーシャルメディア
- C. 監視およびイベント管理ツール
- D. 分析およびレポートツール

Answer: (解答を表示する)

最新問題: 28

ある組織は、ユーザーへのサービスを回復するための現在のバリュー ストリームを分析し、ビジネス価値の低いタッチポイントを特定しました。ユーザーからのフィードバックにより、インシデント解決中のサービス デスクからの一部の通信は気が散るものであり、有用な情報を提供しなかったことが確認されました。組織はどのような措置を講じるべきでしょうか。

- A. 特定されたタッチポイントをすべて排除する
- B. バリュー ストリームのコンテキストでコミュニケーションを確認する
- C. 価値の低いタッチポイント用に別のバリュー ストリームを作成する
- D. 合意されたコミュニケーション計画に従う必要性についてユーザーに通知する

Answer: B (メッセージを残す)

ITIL 4 では、バリュー ストリームは、ステークホルダーに価値を生み出して提供する一連のステップを表します。これらのストリーム内のタッチポイントが提供している価値が低いかまったく価値がない場合は、それらを評価して最適化することが重要です。この場合、ユーザー フィードバックから、インシデント解決中の一部のコミュニケーションが邪魔になり、役に立たなかったことがわかります。

- A. 特定されたすべてのタッチポイントを排除する: これは極端なアプローチであり、重要なコミュニケーションの流れを中断させる可能性があります。ITIL 4 では、慎重に検討せずにプロセスを完全に排除するのではなく、プロセスを最適化することを推奨しています。
- B. バリュー ストリームのコンテキストでコミュニケーションを確認する (正解): ITIL 4 は、総合的に考え、取り組むという原則を推進し、個々の要素が全体的な価値にどのように貢献しているかを継続的に評価することを推奨しています。バリュー ストリームのコンテキストでコミュニケーションを確認することで、組織はどのコミュニケーションが価値を

付加するかを判断し、付加しないコミュニケーションを最適化または排除することができません。

C. 価値の低いタッチポイント用に別のバリュー ストリームを作成する: 価値の低いアクティビティ用に別のバリュー ストリームを作成することは非効率的であり、根本的な問題を解決せずに複雑さが増す可能性があります。

D. 合意したコミュニケーション計画に従う必要性をユーザーに思い出させる: 合意したコミュニケーション計画に従うことは重要ですが、ユーザーにそれに従うように単に思い出させるだけでは、価値の低いタッチポイントの問題は解決されません。問題は、ユーザーが計画を理解しているかどうかではなく、コミュニケーションの内容にあります。

したがって、B は ITIL 4 の継続的改善とバリュー ストリームの最適化の原則に沿っているため、最も適切なアクションです。

最新問題: 29

サービス プロバイダーは、さまざまな理由により解決できない IT インフラストラクチャのエラーをいくつか特定しました。インフラストラクチャ管理チームは、これらのエラーによって発生するインシデントの可能性を最小限に抑える回避策を特定しました。ただし、チームはエラーを認識しており、影響評価と回避策の有効性を維持するために、エラーを監視して定期的に確認する必要があります。

このような状況では、問題管理の自動化はチームをどのようにサポートすべきでしょうか？

- A. 問題管理メトリクスをサポートすることで
- B. 問題と既知のエラーの分離をサポートすることで
- C. 機械学習による問題診断をサポート
- D. 既知のエラーの自動定期制御をサポートすることにより

Answer: ([解答を表示する](#))

既知のエラーが特定され、回避策が実施されている状況では、問題管理の自動化により、既知のエラーの自動定期制御がサポートされ、役立ちます。これにより、既知のエラーが定期的に監視され、その影響と回避策が再評価されて、有効なままであることが保証されます。問題のメトリック (オプション A) と機械学習 (オプション C) をサポートすることは有用かもしれませんが、既知のエラーの監視には直接関係ありません。

問題と既知のエラーの分離 (オプション B) はすでに標準的な問題管理プラクティスの一部ですが、ここでは定期的な制御の自動化がより重要です。

最新問題: 30

次のどれが「ユーザークエリ処理」プロセスへの入力ですか？

- A. 過去のインシデント、問題、変更記録
- B. サービスデスクのパフォーマンスレポート
- C. 分類されたユーザークエリ
- D. 記録され分類されたユーザークエリ

Answer: D ([メッセージを残す](#))

ITIL 4 では、「ユーザー クエリ処理」プロセスはサービス デスク業務の一部であり、ユーザーからの問い合わせやリクエストへの対応が含まれます。サービス デスクがこれらのクエリを効果的に処理するには、入力データ、特に分類されたユーザー クエリにアクセスする必要があります。

A. 過去のインシデント、問題、および変更の記録: 履歴データは傾向の特定や問題管理の改善に役立ちますが、「ユーザー クエリ処理」プロセスの主な入力ではありません。これらの記録は、クエリ処理というよりも、問題またはインシデント管理の入力として役立ちます。

B. サービスデスクのパフォーマンスレポート: パフォーマンスレポートは、サービスデスクの有効性を評価するために使用される出力ですが、クエリ処理プロセスへの入力ではありません。

C. 分類されたユーザークエリ: これはクエリ処理プロセスの結果ですが、初期入力ではありません。

D. 記録され分類されたユーザー クエリ (正解): 記録され分類されたユーザー クエリは、「ユーザー クエリ処理」プロセスへの重要な入力として機能します。適切な分類により、サービス デスクはユーザー リクエストを効率的に優先順位付けして対応できます。したがって、D は、ITIL 4 ガイドラインに準拠したユーザー クエリ処理プロセスの正しい入力です。

最新問題: 31

サービスプロバイダーにとって、ユーザーの気持ち、感情、ニーズを理解することが重要です。どのサービス機能がこれをサポートしますか？

- A. 保証
- B. サービス共感
- C. オムニチャネルコミュニケーション
- D. 真実の瞬間

Answer: ([解答を表示する](#))

ITIL 4 では、より良いサービスを提供し、全体的なユーザー エクスペリエンスを向上させるために、ユーザーの感情、気持ち、ニーズを理解することの重要性を認識しています。この理解をサポートする能力がサービス共感です。

サービス共感 (回答 B - 正解): サービス共感とは、サービス プロバイダーがユーザーの感情、ニーズ、経験を理解し、対処する能力を指します。ユーザーの立場に立って、よりパーソナライズされたサポート サービスを提供することが求められます。ITIL 4 では、組織がユーザー エクスペリエンス (UX) に重点を置き、ユーザーの状況に対する共感を持ってサービスが設計および提供されるようにすることを推奨しています。

保証 (回答 A - 不正解) : 保証は、サービスがユーザーのニーズを確実に満たすことを保証することを指しますが、サービス提供の感情的または共感的な側面に焦点を当てたものではありません。

オムニチャネル コミュニケーション (回答 C - 不正解): オムニチャネル コミュニケーションは、ユーザーがサービス プロバイダーとやり取りするための複数の方法を提供しますが、感情やニーズを理解することに直接関係しているわけではありません。

真実の瞬間 (回答 D - 不正解): 真実の瞬間とは、サービス プロバイダーと顧客の間で行われる、サービスに対する顧客の認識を形作る重要なやり取りを指します。ただし、これは共感というよりも、サービス品質の認識に関するものです。

ITIL 4 リファレンス:

サービス共感: ユーザーのニーズと感情を理解して対処することは、ユーザー エクスペリエンスを向上させるために不可欠です。

価値に焦点を当てる: ユーザーの感情や期待を理解することを含む、価値の提供を強調する ITIL 4 の指針。

有効な **ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil** 試験問題集を提供しています。GoShiken.com ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil 問題集をゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/Peoplecert/ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil-mondaishu.html> (16830%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

第三者が組織のニーズに合わせてサービス レベルを調整することを保証するために、「サービス リクエスト管理」プラクティスと併せてどのようなプラクティスを使用する必要がありますか？

- A. サービスレベル管理
- B. サプライヤー管理
- C. サービスデスク
- D. サービスカタログ管理

Answer: ([解答を表示する](#))

サプライヤー管理の実践により、サプライヤーとそのパフォーマンスが適切に管理され、質の高いサービスのシームレスな提供がサポートされます。サービス リクエスト管理と併用すると、サプライヤー管理は、明確な期待を設定し、契約と合意 (SLA) を通じてサプライヤーのパフォーマンスを監視することで、サードパーティが組織のニーズに合わせてサービス レベルを調整できるようにします。

サプライヤー管理: このプラクティスは、SLA の交渉と実施、サードパーティのサービスが組織の要件に準拠していることの確認など、サプライヤーとの関係の維持と改善に重点を置いています。

オプション B (財 プライヤー管理) は、適切な管理と監視を通じて、サードパーティのサービス レベルが組織のニーズと一致することを保証するため、正解です。

誤ったオプション:

オプション A (サービス レベル管理): 外部サプライヤーではなく、内部のサービス レベルの管理に重点を置きます。

オプション C (サービス デスク): サービス デスクはユーザー リクエストを処理しますが、サードパーティ サプライヤーは管理しません。

オプション D (サービス カタログ管理): 利用可能なサービスを定義しますが、サードパーティのパフォーマンスは管理しません。

最新問題: 33

サービス プロバイダーは、明確に定義されたサービス リクエスト モデルに従って、サービス リクエストを適切に処理します。これは、モデルを保存して管理するワークフロー管理ソフトウェア ツールによって効果的にサポートされます。CIO は、顧客に提供されるサービスのコストを理解して最適化することを目指しています。

サービス リクエスト管理に使用されるワークフロー管理ツールのどの機能が、この目標をサポートするために DM にとって最も重要なのでしょうか。

- A. 便利で便利なセルフサービス
- B. 手頃な価格で柔軟なスーパーユーザーロール
- C. 勤務時間の計画と報告
- D. エンドツーエンドのバリュー ストリームのサポート

Answer: ([解答を表示する](#))

顧客に提供されるサービスのコストを最適化するために、サービス リクエスト管理におけるワークフロー管理ツールの最も重要な機能は、エンドツーエンドのバリュー ストリームのサポートです。ITIL 4 は、サービスが効率的かつコスト効率よく提供されるように、個別のタスクではなくバリュー ストリーム全体を理解して最適化することに重点を置いています。

エンドツーエンドのバリュー ストリームのサポート (回答 D - 正解): エンドツーエンドのバリュー ストリームをサポートすることで、ワークフロー管理ツールは、リクエストの送信から実行まで、プロセス全体を追跡および管理できます。この機能は、サービス提供の全コストを分析し、ボトルネックを特定し、プロセスを最適化するために不可欠です。バリュー ストリーム全体を理解することで、CIO は、サービス品質を犠牲にすることなくコストを削減する方法について、情報に基づいた決定を下すことができます。

利用可能で便利なセルフサービス (回答 A - 不正解): セルフサービスでは、ユーザーが一部のリクエストを独自に処理できるようにすることで運用コストを削減できますが、サービス提供プロセス全体のコストの最適化には直接貢献しません。

手頃な価格で柔軟なスーパーユーザー ロール (回答 B - 不正解): スーパーユーザー ロールはサービス リクエストの管理に役立ちますが、この機能はサービス提供コストの最適化とは直接関係ありません。

労働時間の計画と報告 (回答 C - 不正解): 労働時間の計画と報告はリソース割り当ての管理に役立ちますが、バリュー ストリーム全体にわたってサービスを提供する全体的なコストを理解するための最も重要な要素ではありません。

ITIL 4 リファレンス:

サービス リクエスト管理の実践: コスト効率の高いサービスの提供を保証するために、エンドツーエンドのバリュー ストリームを管理および最適化することの重要性を強調します。

サービス バリュー ストリーム マッピング: ITIL は、コストを削減し、効率を向上させるために、バリュー ストリーム全体を識別して最適化することに重点を置いています。

最新問題: 34

サービス プロバイダーは、インシデント後に通常のサービスを回復するために使用されるバリュー ストリームを改善するためのワークショップを実施しています。各ワークショップでは、バリュー ストリームの 1 つのアクティビティについて説明します。問題管理者は非常に多忙であるため、これらのワークショップに出席できるのは 2 つだけです。

問題マネージャーが参加すべき 2 つのワークショップはどれですか？

1. インシデントの検出
2. インシデント登録
3. インシデントの解決
4. インシデントの終了

- A. 1 と 2
- B. 2 と 3
- C. 3 と 4
- D. 1 と 4

Answer: ([解答を表示する](#))

インシデント後に通常のサービスを回復することに重点を置いたバリュー ストリームは、主にインシデント ライフサイクルの後半の段階に関係します。その理由を分析してみましょう。

インシデントの検出と登録 (1 と 2): これらはインシデント管理の初期段階であり、インシデントの特定と記録に重点が置かれています。これらは重要ですが、サービスの復旧に直接貢献するわけではありません。

インシデント解決 (3): 根本的な問題を修正し、サービスを回復するための実際の作業がここで行われます。この段階では、問題マネージャーの根本原因の特定と対処に関する専門知識が非常に重要になります。

インシデントのクローズ 4) サービスが復旧したことを確認し、解決策を文書化し、必要なフォローアップアクションを実行します。問題管理者は、問題が適切に解決され、予防措置が講じられていることを確認することに貢献できます。

したがって、問題マネージャーはワークショップ 3 と 4 に参加する必要があります。これは、通常のサービスを回復するためのバリュー ストリームを改善する上で、問題マネージャーの専門知識と関与が最も役立つ段階だからです。

最新問題: 35

サービスプロバイダーには、さまざまな製品に重点を置いたチームと、小規模な問題管理チームがあります。

問題管理チームの責任となる可能性が最も高い活動は何ですか？

- A. 問題の特定と記録
- B. 問題の調査
- C. 問題解決チームの調整
- D. 既知のエラーの確認

Answer: C (メッセージを残す)

複数の製品中心のチームと小規模な問題管理チームが存在する組織では、多くの場合、問題管理チームの主な役割は、これらのチーム間で問題解決活動を調整することです。これにより、適切な人が問題の調査と解決に関与し、コラボレーションを促進してソリューションを推進できるようになります。

問題の特定と記録 (オプション A) は、通常、製品に重点を置いたチームまたはインシデント管理によって実行されます。

問題の調査 (オプション B) は共同責任となる場合もありますが、多くの場合、製品に重点を置いたチームによって処理されます。

既知のエラーの確認 (オプション D) はエラー制御プロセスの一部ですが、調整が重視される役割では主な責任ではありません。

最新問題: 36

ある組織は複数の市場で事業を展開しており、パートナーと共同で多くのサービスを提供しています。この組織は、製品の開発に最新の手法を採用し、変化する顧客の要件に迅速に対応することを目指しています。最近、インシデントの解決時間が増加し、合意した目標を超えることもあることが明らかになりました。インシデントのレビューでは、技術チーム間の転送の回数と期間が増加していることも明らかになりました。

この場合のインシデント処理を改善するための最善のアプローチは何ですか？

- A. インシデント解決には社内チームのみが参加するようにする
- B. 製品またはサービスごとに技術スペシャリストをグループ化する
- C. インシデント解決には外部チームのみが参加するようにする
- D. 個々の技術専門家に重要な報酬を設計する

Answer: B (メッセージを残す)

このシナリオでは、インシデントの解決時間が長くなり、インシデントが複数のチーム間で転送されるため、遅延が発生します。最善のアプローチは、技術スペシャリストを製品またはサービスごとにグループ化し、より迅速かつ効率的に解決できるようにすることです。

製品またはサービス別に技術スペシャリストをグループ化する (回答 B - 正解): 製品またはサービス別にチームを編成すると、スペシャリストが担当するシステムについて深い知識を持つようになり、チーム間でインシデントを転送する必要性が減ります。この設定は、

エンドツーエンドのサービス提供とインシデント解決を部門横断的なチームが担当する DevOps などの最新の開発アプローチと一致しています。

社内チームのみが参加するようにする (回答 A - 不正解): 特にサービスが外部パートナーと連携して提供される場合、インシデント解決を社内チームに限定することは実現できない可能性があります。

外部チームのみが参加するようにする (回答 C - 不正解): 外部チームのみに依存すると、遅延が発生し、インシデント解決プロセスに対する組織の制御が低下する可能性があります。

個人に対する大きな報酬を設計する (回答 D - 不正解): 個人の努力を認めることはモチベーションを高めることができますが、チーム間のインシデントの転送や遅延という構造的な問題には対処しません。

ITIL 4 リファレンス:

インシデント管理の実践: 製品またはサービスごとにチームをグループ化すると、転送時間が短縮され、より迅速かつ集中的なインシデント解決が可能になります。

最新問題: 37

サービス管理チームはバリュー ストリームの利点を理解しており、現在のインシデント管理バリュー ストリームをすでにマッピングしています。サービス管理チームが次に取るべきステップは何でしょうか?

- A. バリュー ストリーム マップを分析して無駄を特定する
- B. インシデント管理バリュー ストリームへの大きな変更を進める
- C. インシデント管理バリュー ストリームに関連しない作業の排除を開始する
- D. インシデント管理バリュー ストリームをベストプラクティスに合わせて調整する

Answer: A (メッセージを残す)

ITIL 4 では、バリュー ストリームをマッピングした後、次の論理的なステップはバリュー ストリーム マップを分析して無駄を特定することです。この分析により、サービス管理チームはインシデント管理プロセスにおける非効率性、ボトルネック、および冗長なアクティビティを正確に特定できます。これらの無駄な領域を特定して対処することで、チームはバリュー ストリームの全体的なパフォーマンスとフローを改善できます。

最新問題: 38

問題モードを確立するための人材が不足している場合、サービス プロバイダーは何をすべきでしょうか。

- A. 問題モデルの開発を支援するサードパーティのコンサルティングサービスの利用を検討する
- B. リソースが利用可能になるまで電話による問題管理活動を延期する
- C. 問題モデルの作成を問題コーディネータに委任する
- D. すべての問題を管理するために使用する単一の問題モデルを作成する

Answer: A (メッセージを残す)

サービス プロバイダーに問題モデルを確立するための人材が不足している場合は、サードパーティのコンサルティング サービスを利用してこれらのモデルの開発を支援することをお勧めします。ITIL では、内部リソースが不十分な場合に組織が外部の専門知識を活用し、問題管理の実践が引き続き効果的であることを保証することを推奨しています。

問題管理を延期する (オプション B) と、解決が遅れるため、推奨されません。

問題コーディネーターに委任する (オプション C) と役立つ場合がありますが、リソースが不十分な場合は、外部からの支援の方が適しています。

問題は多様であり、カスタマイズされたアプローチが必要になるため、単一のモデル (オプション D) を作成することは効果的ではありません。

最新問題: 39

現代の IT 環境における監視およびイベント管理の実践における課題は何ですか？

- A. データ量
- B. データ不足
- C. 監視ツールが利用できない
- D. サービスバリューストリーム

Answer: ([解答を表示する](#))

現代の IT 環境における監視とイベント管理の主な課題の 1 つは、さまざまなシステム、アプリケーション、インフラストラクチャによって生成されるデータの量です。組織が複雑で分散した環境に依存するようになると、監視システムからのデータ量が膨大になり、ノイズの中で重要なイベントを特定することが困難になります。

データ量: 現代の IT 環境では膨大な量のデータが生成され、これを効果的に管理および分析することが困難になる場合があります。重要なイベントに焦点を当てながら不要なデータを除外することは、よくある問題です。

監視ツールによって生成される膨大な量のデータが、現代の IT 環境における主要な課題の 1 つであるため、オプション A (「データの量」) が正解です。

誤ったオプション:

オプション B: 現代の環境では、データ不足は通常、問題にはなりません。

オプション C: 監視ツールは広く利用可能であるため、ツール不足が問題になることはほとんどありません。

オプション D: サービスバリューストリームはサービス管理の一部ですが、監視とイベント管理に特有の課題ではありません。

最新問題: 40

「サービス リクエストのレビューと最適化」プロセスの一部となるアクティビティはどれですか？

- A. 適切なサービスリクエストモデルの選択
- B. サービスリクエストモデルへの提案された改善を登録する
- C. 要求を満たすための手順を実行する
- D. 標準サービス要求の例外を満たすかどうかを決定する

Answer: B (メッセージを残す)

サービス リクエストのレビューと最適化のプロセスにおける重要なアクティビティの1つは、サービス リクエスト モデルに対する提案された改善を登録することです。これにより、ユーザーからのフィードバックと運用効率の分析に基づいて、サービス リクエスト プロセスが時間の経過とともに進化し、改善されることが保証されます。

適切なサービス リクエスト モデルの選択は、レビューや最適化のときではなく、リクエストの分類時に行われます。

要求を満たすための手順を制定することは、レビュー プロセスではなく、実行フェーズの一部です。

最適化プロセスでは、例外を決定することは通常のアクティビティではなく、標準モデルの強化と改良に重点を置いています。

最新問題: 41

「ユーザー クエリ処理」プロセスのどのアクティビティによって、サービス デスク エージェントが最初の行でクエリを解決することになりますか？

- A. ユーザークエリを確認し記録する
- B. 非公式イオンパッケージ
- C. ユーザークエリをトリアージし、適切なアクティビティを收容する
- D. ユーザークエリを検証する

Answer: C (メッセージを残す)

ユーザー クエリ処理プロセスにおけるトリアージとは、サービス デスク エージェントがクエリを評価して必要なアクションを決定するアクティビティです。クエリが単純ですぐに解決できる場合、エージェントは最初の行でクエリを解決します。トリアージは、どのクエリを直接処理できるか、どのクエリをより専門のチームにエスカレーションする必要があるかを識別するのに役立つため、非常に重要です。

クエリを認識して記録することは重要なステップですが、直接解決につながるわけではありません。

情報パッケージングとは、通常、解決後にユーザー向けに情報を準備することを指します。検証によりクエリが正しく理解されていることが保証されますが、解決は適切なアクティビティが開始されるトリアージ中に行われます。

最新問題: 42

組織は、サービス要求を満たすためにバリュー ストリームを改善しています。サービス要求を処理するために使用される手順、アクティビティ、および情報フローを特定しています。組織はバリュー ストリーム マッピングのどの手順を実行していますか？

- A. 将来の「バリュー ストリーム マップ」を作成する
- B. バリュー ストリーム マップを振り返る
- C. バリュー ストリームの目的を定義する
- D. サービスバリュー ストリーム ウォークを実行する

Answer: (解答を表示する)

ITIL 4におけるバリュー ストリームとは、組織が消費者にサービスを作成し、提供するために実行する一連のステップを指します。バリュー ストリームを改善する場合、組織は関連するステップ、アクティビティ、フローをマッピングする必要があります。ステップ、アクティビティ、および情報フローの特定は、現在のバリュー ストリームの初期分析の一部であり、「バリュー ストリーム ウォーク」と呼ばれることもあります。これには、現在のプロセスの観察と文書化が含まれ、これは後で将来の改善に役立ちます。オプションD(「サービス バリュー ストリーム ウォークを実行する」)は、既存のステップと情報フローを特定してバリュー ストリームの現在の状態を分析することになるため、正解です。

誤ったオプション:

オプションA(「将来の」バリュー ストリーム マップを作成する)は、プロセスの後半で発生する将来の状態を設計することを指します。

オプションB(バリュー ストリーム マップの反映)は、現在の状態がマップされた後に実行されます。

オプションC(バリュー ストリームの目的を定義する)は、マッピングを開始する前の初期ステップです。

最新問題: 43

監視およびイベント管理の実践におけるアクティブ監視に関する正しい記述はどれですか。

- A. アクティブモニタリングはイベントが発生したときにのみ行われます
- B. アクティブモニタリングでは、CIはイベントが発生したときにそれを報告します。
- C. イベントが発生したかどうかに関係なく、アクティブな監視が行われます。
- D. 定義された一連の条件が満たされたときにアクティブ監視が行われます

Answer: ([解答を表示する](#))

アクティブ監視とは、イベントが発生したかどうかに関係なく、構成アイテム (CI) やその他のコンポーネントの状態を継続的にチェックすることを指します。このタイプの監視は、イベントがトリガーされたときにのみ反応するパッシブ監視とは異なり、システムとサービスの状態を継続的に評価することで、潜在的な問題を積極的に探します。

アクティブ モニタリング: イベントが発生していない場合でも、システムをアクティブに調査または照会してステータスを確認します。問題が顕在化する前に問題を検出するのに役立ちます。

アクティブ モニタリングでは、イベントの発生に関係なく継続的なチェックが行われるため、オプションC(「アクティブ モニタリングは、イベントが発生したかどうかに関係なく実行されます」)が正解です。

誤ったオプション:

オプションA: アクティブ監視は、イベントが発生したときだけでなく、継続的に行われます。

オプション B: これは、イベントが発生すると CI がそれを報告するパッシブ監視について説明します。

オプション D: アクティブ監視では条件を満たす必要はなく、継続的に実行されます。

最新問題: 44

ある組織がサービス デスクの実践を改善しています。組織は「最適化と自動化」という指針をどのように活用すべきでしょうか。

- A. 新しいサービスデスクチャネルとツールを段階的に実装する
- B. 可能な場合はツールを使用してサービスデスクの手順を確認し、標準化します
- C. ユーザーにとってコミュニケーションチャネルをわかりやすく簡単に使用できるように確立する
- D. リソースが利用可能になるまで既存の手順を使用する

Answer: [\(解答を表示する\)](#)

ITIL 4 の「最適化と自動化」という指針は、プロセスを簡素化および標準化し、付加価値をもたらす部分を自動化することでリソースを最大限に活用することを強調しています。サービス デスクの実践を改善する場合、最初のステップは手順を確認し標準化することです。これにより、自動化する前にすべてのプロセスが十分に理解され、一貫性があることが保証されます。その後、プロセスが最適化された後にのみ、ツールを適用して効率をさらに高める必要があります。

最新問題: 45

イベント メッセージの処理および評価方法を定義するものは何ですか？

- A. イベント相関
- B. ルールセット
- C. 健康モデル
- D. 監視行動計画

Answer: [B \(メッセージを残す\)](#)

ITIL 4 では、イベント管理には、さまざまなシステムやサービスによって生成されたイベントの検出と対応が含まれます。ルール セットは、イベント メッセージの処理方法と評価方法を定義し、適切な対応を決定します。これらのルールは、システムがイベントを関連付け、定義済みの基準に基づいてアクションを実行するようにガイドします。

ルール セット: これは、イベントの処理方法を決定する定義済みの条件のセットであり、イベントの種類と重大度に基づいて適切なアクションが実行されるようにするものです。オプション B (「ルール セット」) は、イベント メッセージの処理方法と評価方法の定義に直接関係するため、正解です。

誤ったオプション:

オプション A (イベント相関): 関連するイベントを相関させますが、それらの処理方法は定義しません。

オプション C (ヘルス モデル): システムのヘルスに関する洞察を提供しますが、イベントの処理方法は定義しません。

オプション D (監視アクション プラン): 監視をガイドしますが、イベント処理ルールを具体的に定義しません。

最新問題: 46

「イベント処理」プロセスへの入力は何ですか？

- A. サービス健全性基準
- B. サービスカタログ
- C. 監視計画
- D. サービスパフォーマンスしきい値

Answer: D (メッセージを残す)

イベント処理プロセスは、通常のパフォーマンスからの逸脱を示すイベントによってトリガーされます。サービス パフォーマンスしきい値は、許容可能なパフォーマンスの事前定義されたレベルであり、イベント処理プロセスへの入力として機能し、イベントによってアラートをトリガーする必要があるか、またはさらにアクションが必要かを判断するのに役立ちます。

サービス パフォーマンスしきい値: これらのしきい値は、許容可能なパフォーマンスの境界を定義します。しきい値を超えると、イベント管理プロセスによって処理されるイベントがトリガーされます。

オプション D (「サービス パフォーマンスしきい値」) が正解です。これらのしきい値は、違反するとイベントをトリガーする重要な入力であるためです。

誤ったオプション:

オプション A (サービス正常性基準): これは、より広範な正常性監視に重点を置いていますが、イベント トリガーに直接リンクされていません。

オプション B (サービス カタログ): 利用可能なサービスの概要を示しますが、イベントはトリガーされません。

オプション C (監視計画): これは監視アクティビティをガイドしますが、イベント処理自体への入力ではありません。

有効な **ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい **ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil** 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com **ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil** 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com **ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil** 問題集をゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/Peoplecert/ITIL-4-Specialist-Monitor->

最新問題: 47

問題を積極的に特定する専門家が問題を登録しないことを決定した場合、問題の発生者に通知しないことも決定する場合があります。通常、その理由は何でしょうか？

- A. 情報は内部ソースからプッシュされました
- B. 情報は外部ソースから取得されました
- C. この問題によりインシデントは発生していない
- D. この問題によって発生したインシデントはすでに解決されています

Answer: C ([メッセージを残す](#))

問題がインシデントを引き起こしていない場合、スペシャリストは登録やイニシエーターへの通知を行わないことを決定する場合があります。このアプローチは、サービスにまだ影響を与えていない潜在的な問題を積極的に特定することに基づいています。問題がサービスの中断を引き起こしていない場合、すぐにエスカレーションせずに優先順位を下げたり監視したりすることができます。

最新問題: 48

継続的な改善に最も重点を置いているのはどの能力レベルですか？

- A. レベル2
- B. レベル3
- C. レベル4
- D. レベル5

Answer: (解答を表示する)

能力成熟度モデル統合 (CMMI) は、プロセス成熟度の5つのレベルを定義し、各レベルは前のレベルに基づいて構築されます。

レベル5 - 最適化: このレベルは、継続的なプロセス改善に重点を置いていることが特徴です。このレベルの組織は、定量的なデータと分析に基づいて、プロセスの改善を積極的に特定し、実装します。プロセスをより良く、より効率的にする方法を常に模索しています。

最新問題: 49

健康モデルの利点は何ですか？

- A. イベントメッセージの処理方法と評価方法を定義します
- B. イベントの悪影響を最小限に抑えるためのアクションを提案します
- C. 優先順位付けされた監視目標のリストを提供します
- D. ユーザーエクスペリエンスの観点からサービスを監視できます

Answer: D ([メッセージを残す](#))

ITIL 4 のヘルス モデルは、多くの場合、ユーザー エクスペリエンスに重点を置き、総合的な観点からサービスとシステムを監視するために使用されます。パフォーマンスと可用性のメトリックを追跡することで、サービスとそのコンポーネントの全体的な状態を評価す

るのに役立ちます。ユーザー エクスペリエンスの観点から監視することで、サービスが技術的な観点から機能しているだけでなく、ユーザーの期待にも応えていることが保証されます。

イベント処理やイベントの影響の最小化 (オプション B) などのオプションはイベント管理に関連するのに対し、優先順位付けされた監視目標 (オプション C) はヘルス モデルではなく監視目標に関連します。

最新問題: 50

サービスリクエストの主な特徴ではないものは何ですか?

- A. サービスリクエストは通常の変更につながる
- B. サービスリクエストは合意されたサービス結果につながる
- C. サービスリクエストはユーザーまたはユーザー代表者によって開始されます
- D. サービスリクエストはサービスプロバイダーによって処理されます

Answer: ([解答を表示する](#))

ITIL 4 におけるサービス リクエストとは、情報、アドバイス、または標準的なサービスアクションを求めるユーザーによるリクエストを指します。通常、サービス リクエストには、変更有効化プロセスの一部である通常の変更に関連する複雑なアクティビティは含まれません。

サービスリクエストの主な特徴:

サービス リクエストは、ユーザーまたはユーザー代表者によって開始されます。

それは合意されたサービス成果につながります。

これはサービスプロバイダーによって実行されます。

オプション A (「サービス リクエストは通常の変更につながる」) は正しくありません。通常の変更には、より正式な手順、リスク評価、および承認が含まれ、サービス リクエスト管理ではなく変更の有効化の一部であるためです。

正しい特性:

オプション B: サービス リクエストは、合意されたサービス成果を達成することを目的としています。

オプション C: サービス リクエストはユーザーが開始します。

オプション D: サービス プロバイダーはサービス要求を満たす責任を負います。

最新問題: 51

さまざまなタイプの顧客を抱える組織が、複数の市場で事業を展開しています。サービスは技術的に複雑で、インシデントを解決するには多くのチームの専門家が必要です。組織は、インシデント管理を改善するためにチームを再編成したいと考えています。インシデント処理を改善するために組織が使用する最適なアプローチは何ですか?

- A. インシデント解決チームの階層構造を作成する
- B. 特定の種類のインシデントを処理するために、明確な境界を持つ別々のチームを作成します
- C. 水平的なチーム構造を実装し、コラボレーションを促進する

D. すべてのインシデントを処理するための詳細な手順を含むプロセスを作成する

Answer: [\(解答を表示する\)](#)

インシデントを解決するために複数のチームからの入力を必要とする複雑な環境では、水平チーム構造により専門チーム間のコラボレーションが促進されます。この構造により、境界が厳格であるためにインシデントの解決が遅れる可能性がある、サイロ化されたチームや階層化されたチームの制限を回避できます。コラボレーションにより、さまざまな分野の専門家がより効果的に連携できるようになり、より迅速かつ包括的なインシデント処理が可能になります。

水平チーム構造: この構造により、複数の分野の専門知識を必要とする複雑なインシデントを処理するために不可欠な、部門間のコラボレーションが可能になります。チームワークを促進することで、組織はインシデント解決の効率を向上させることができます。

オプション C (水平チーム構造を実装し、コラボレーションを促進する) は、複雑なインシデントを処理する際のコラボレーションと俊敏性を促進するため、最適なアプローチです。

誤ったオプション:

オプション A: 階層構造によりボトルネックや遅延が発生する可能性があります。

オプション B: 明確な境界を持つ個別のチームは、複雑な複数チームのインシデントには効果的でない可能性があります。

オプション D: 詳細な手順は重要ですが、インシデント解決における柔軟性とコラボレーションの必要性に対応していない可能性があります。

最新問題: 52

サービス プロバイダーが新しい強力な調査管理システムを導入しています。サービス デスク業務では、このシステムからどのようなメリットが得られるでしょうか。

A. このシステムは、サービスデスクをバリューチェーンに統合するのに役立ちます。

B. システムはユーザーからのフィードバックを収集するのに役立ちます

C. システムはユーザーのクエリレコードの管理に役立ちます

D. システムは練習のパフォーマンスを報告するのに役立ちます

Answer: B [\(メッセージを残す\)](#)

最新問題: 53

問題の優先順位付けを最もよく表しているのは次のどれですか?

A. ある問題が他の問題と比べてどれほど重要か

B. 問題解決と緩和の最適化

C. 異なる専門分野を持つ人々が協力して問題を解決する

D. リソースが不足している場合に最初に取り組む問題を選択する

Answer: D [\(メッセージを残す\)](#)

問題の優先順位付けとは、影響度、緊急度、利用可能なリソースに基づいて、どの問題を最初に解決すべきかを決定するプロセスを指します。これは、すべての問題を同時に解決するにはリソースが不足している場合に特に重要になります。優先順位付けにより、ビジネ

スに最も大きな影響を与える可能性のある最も重要な問題に迅速に対処できるようになります。

最新問題: 54

問題を軽減する方法を決定する際に考慮すべき最も重要な要素は何ですか？

- A. アプリケーションまたはインフラストラクチャへの技術的な影響
- B. サービス消費者へのビジネス影響
- C. 問題解決のためのサービスレベル契約
- D. 関連するインシデントの数と頻度

Answer: ([解答を表示する](#))

問題管理において、問題を軽減する方法を決定する際に考慮すべき最も重要な要素は、サービス コンシューマーに対するビジネスへの影響です。ITIL 4 では、価値に焦点を当てることの重要性を強調しています。つまり、ビジネス運営とエンド ユーザー エクスペリエンスに影響を与える問題を優先するということです。ビジネスへの影響を考慮することで、組織は顧客満足度とサービス提供に最も大きな影響を与える問題に確実に対処できます。

ビジネスへの影響: 問題管理の主な目的は、ビジネス運営の中断を最小限に抑えることです。サービス利用者の業務遂行能力に重大な影響を与える問題は、軽減のために優先する必要があります。

オプション B (「サービス コンシューマーに対するビジネスへの影響」) は、価値に焦点を当て、顧客に影響を与える問題が迅速に軽減されるようにするという ITIL 4 の原則と一致しているため、正解です。

誤ったオプション:

オプション A: 技術的な影響は重要ですが、ビジネスへの影響よりも優先されるべきです。

オプション C: SLA は重要ですが、問題に対処する緊急性はビジネスへの影響によって決まる必要があります。

オプション D: インシデントの数は要因ですが、問題がビジネスにどのような影響を与えるかを優先する必要があります。

最新問題: 55

サービス リクエストのレビューと最適化のプロセスに含まれないアクティビティはどれですか？

- A. サービスリクエストに関連する指標の確認
- B. サービスリクエストモデルへの提案された改善を登録する
- C. 更新されたサービスリクエストモデルを関係者に伝える
- D. 要求を満たすための手順を実行する

Answer: D ([メッセージを残す](#))

サービス リクエストのレビューと最適化のプロセスは、サービス リクエストに関連するワークフローの評価、改善、最適化に重点を置いています。主なアクティビティには、メトリックの分析、改善の機会の特定、関係者への更新の伝達などがあります。

メトリックの確認と改善の登録は、サービス リクエストが効率的に処理されるようにするための最適化プロセスの標準的な手順です。

最適化されたサービス要求モデルの整合性とスムーズな移行を確保するには、関係者に更新情報を伝達することが必要です。

オプション D (要求を満たすための手順の制定) は最適化プロセスの一部ではありません。これは、プロセスのレビューや最適化ではなく、運用アクティビティを指します。

最新問題: 56

サービスデスクマネージャーの役割の一部は何ですか？

- A. 健全な職場文化の創造と維持
- B. サービスデスク向けソフトウェアツールの提供
- C. ユーザークエリの確認
- D. ユーザークエリのトリアーჯ

Answer: ([解答を表示する](#))

サービス デスク マネージャーの役割は運用タスクにとどまらず、チームが前向きで生産性の高い環境で作業できるようにすることです。健全な職場文化を維持することは、スタッフのモチベーションを高め、燃え尽き症候群を減らし、サービス デスク全体のパフォーマンスを向上させるために不可欠です。これは、質の高いサービスを提供するために人材、役割、責任を管理するという ITIL の重点と一致しています。

最新問題: 57

サービス リクエスト履行制御プロセスへの重要な入力は何ですか？

- A. サービスリクエストクエリ
- B. 完了したサービスリクエスト
- C. ポリシー規制要件
- D. ユーザーアンケートの侮辱

Answer: C ([メッセージを残す](#))

サービス リクエスト履行制御プロセスへの重要な入力は、サービス リクエストの処理方法を規定するポリシーと規制要件を理解することです。これらの要件により、サービス リクエストが組織および法的基準に準拠して履行されることが保証されます。

ポリシーと規制要件 (回答 C - 正解): ポリシーと規制要件は、サービス リクエストを満たす必要がある境界を定義します。これらの入力により、サービス プロバイダーが社内ガイドラインと外部規制に準拠していることが保証され、コンプライアンスが維持され、サービス リクエストの履行プロセス中に法律違反や規制違反が発生するリスクが軽減されます。

サービス リクエスト クエリ (回答 A - 不正解): ユーザーからのクエリは、リクエストを実行するための運用面の一部ですが、全体的な実行プロセスを制御するための主要な入力ではありません。

履行されたサービス要求 (回答 B - 不正解): 履行された要求は、制御プロセスへの入力ではなく、出力または結果を表します。

ユーザー調査結果 (回答 D - 不正解): ユーザーからのフィードバックはプロセスの改善には重要ですが、コンプライアンスを管理し、ポリシーや規制に従ってリクエストが満たされていることを確認するための制御プロセスへの重要な入力ではありません。

ITIL 4 リファレンス:

サービス リクエスト管理の実践: ポリシーと規制要件は、すべてのアクションが組織の標準に準拠していることを保証するために、サービス リクエストの履行を管理するための重要な入力です。

ITIL 4 のガバナンス: 法的および規制上の要件の枠組み内でサービスが提供されるようにします。

最新問題: 58

実践の成功要因 「さまざまな種類のイベントと、それらを検出するために必要な監視機能を説明するアプローチ/モデルを確立および維持する」をサポートする能力基準はどれですか?

- A. 監視データの主なユーザーとその要件が特定される
- B. 傾向を分析し、イベントの発生を予測するために使用される
- C. 監視およびイベント管理アプローチの有効性が測定され、報告される
- D. 検出されたイベントは解釈され、必要に応じて対処されます。

Answer: A (メッセージを残す)

イベントと監視機能を説明するモデルを確立して維持する成功要因として、監視データの主要なユーザーを特定し、その要件を理解することが重要です。これにより、監視アプローチがデータに基づいて行動するユーザーの特定のニーズを満たすように調整され、監視およびイベント管理プロセスの有効性が向上します。

最新問題: 59

通常、解決時に個別のレビューを必要としないインシデントの種類はどれですか?

- A. 繰り返し発生するインシデント
- B. 重大な事件
- C. 新しいタイプのインシデント
- D. 時間内に解決されなかったインシデント

Answer: A (メッセージを残す)

ITIL 4 では、インシデントはその影響と緊急性に基づいて分類され、その分類に応じて管理方法が異なります。質問で言及されているさまざまな種類のインシデントを詳しく見ていきましょう。

繰り返し発生する事件

(回答) :

これらは、特定され、頻繁に発生するインシデントであり、多くの場合、解決策が十分に文書化されています (既知のエラーまたは回避策など)。繰り返し発生する性質があり、確立されたソリューションを利用できるため、これらのインシデントは通常、解決時に個別のレビューを必要としません。代わりに、定期的に一括してレビューするか、定義済みのプロセ

スで処理できます。ITIL サービス運用プラクティスによると、繰り返し発生するインシデントは多くの場合、問題管理を通じて管理され、毎回詳細なレビューを必要とせずに既知のエラーまたは回避策を適用できます。そのため、繰り返し発生するインシデントが正しい答えになります。

重大な事件（回答B）：

重大なインシデントは、影響が大きく、緊急のインシデントであり、すぐに対処する必要があり、多くの場合、多大なリソースを必要とします。ITIL 4 では、重大なインシデントは必ず個別にレビューして、インシデントの原因、解決時間、および将来の再発を防ぐためにインシデントがどのように処理されたかを評価する必要があると規定されています。これは、インシデント管理プラクティスで概説されているインシデント後レビュー プロセスの一部であり、教訓が学ばれ、改善が行われるようにします。

新しいタイプのインシデント（回答C）：

新しいタイプのインシデントは馴染みがなく、事前に定義された解決策や既知のエラーはありません。これらのインシデントは通常、解決時に慎重に調査およびレビューして、適切に処理されたことを確認し、予防措置を講じる必要があるかどうかを判断する必要があります。ITIL 4 は、このようなインシデントから継続的に学習して知識管理を改善し、将来の発生を防ぐことを推奨しています。

時間内に解決されなかった事件（回答D）：

合意された時間枠内に解決されないインシデント（サービス レベル契約違反）は、通常、サービス レベルが満たされなかった理由を理解するためにレビューされます。このようなインシデントは、サービス レベル管理にとって、是正措置が講じられ、将来同様の遅延が発生しないようにするために重要です。

ITIL 4 リファレンス：

インシデント管理の実践: ITIL では、サービス運用を迅速に回復するために、インシデントを効率的に処理することに重点を置いています。繰り返し発生するインシデントには既知のエラーが含まれていることが多く、文書化された手順を使用して解決されるため、毎回詳細な個別のレビューは必要ありません。

問題管理の実践: 繰り返し発生するインシデントの分析、その根本原因の特定、そしてそれらを永久に解決するか回避策を確立することを扱います。

サービス レベル管理の実践: SLA に違反するインシデント（回答 D）は通常、パフォーマンスを改善し、将来のインスタンスでのコンプライアンスを確保するためにレビューされます。

最新問題: 60

「監視およびイベント管理」実践能力の自己評価中に、能力レベル3の証拠として何を考慮すべきでしょうか？

- A. 監視とイベント管理をサービスバリューチェーンに統合する
- B. 合意されたプロセス、役割、責任
- C. 定期的実施される実践レビュー

D. 実践パフォーマンスに関する定期的な報告

Answer: A (メッセージを残す)

ITIL 成熟度モデルの能力レベル 3 では、監視やイベント管理などの実践がサービス価値ストリームに統合され、より広範な価値創造プロセスの一部であることが保証されます。この統合は、成熟した、適切に機能する能力を示します。

合意されたプロセス、役割、責任 (オプション B) と定期的なレビューまたはレポート (オプション C および D) は重要ですが、レベル 3 の重要な指標は、サービス価値ストリームへの実践の統合です。

最新問題: 61

サービス デスク エージェントが最近、サービス デスク マネージャーに昇進しました。

サービス デスク マネージャーとしての新たな責任は次のどれでしょうか。

- A. サービスバリューストリームの必要に応じて他のプラクティスの活動に参加する
- B. サービスデスクの実践を見直し、継続的に改善する
- C. サービスバリューストリームのコンテキストでチームメンバーと協力する
- D. 優れたユーザーエクスペリエンスと高いユーザー満足度の確保

Answer: B (メッセージを残す)

サービス デスク マネージャーとしての責任は、最前線のサービス インタラクション (直接サポートの提供やタスクの実行への参加など) から、サービス デスクの運用全体の監視と改善へと移ります。これには、戦略的な監視、パフォーマンスの監視、および実践の継続的な改善が含まれます。

継続的改善: サービス デスク マネージャーは、サービス デスクのパフォーマンスを確認し、ビジネス ニーズに合わせて継続的に改善し、インシデントやリクエストを効率的に処理する責任を負います。

オプション B (「サービス デスクの実践を見直し、継続的に改善する」) は、実践が効果的で進化していることを保証するという、この上位レベルの責任を直接反映しており、これはこのレベルの管理者にとって重要な義務です。

誤ったオプション:

オプション A: 他のプラクティスの活動に参加することは、運用上の役割とより一致しません。

オプション C: サービスバリューストリーム内での協力も、戦術的な最前線の活動です。

オプション D: ユーザー満足度の確保はマネージャーの役割の一部ですが、主な責任ではありません。

有効な ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil 試験問題集! GoShiken.com が最新の ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil 試験問題は最新で、解答が正確で

ございます。最新の GoShiken.com ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil 問題集を
ゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/Peoplecert/ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil-mondaishu.html> (16830%OFF問題集溶と正解付きで 30%w特別割引コード: **Freepdfdumps**)

Valid ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil Dumps shared by GoShiken.com for
Helping Passing ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil Exam! GoShiken.com now
offer the **newest ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil exam dumps**, the
GoShiken.com ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil exam **questions have been
updated and answers have been corrected** get the **newest** GoShiken.com ITIL-4-
Specialist-Monitor-Support-Fulfil dumps with Test Engine here:
[https://www.goshiken.com/Peoplecert/ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil-
mondaishu.html](https://www.goshiken.com/Peoplecert/ITIL-4-Specialist-Monitor-Support-Fulfil-mondaishu.html) (168 Q&As Dumps, **30%OFF Special Discount: Freepdfdumps**)