

午後 II 試験

問 1

出題趣旨

IT サービスに係る費用の最適化を目的として、顧客と合意したサービス目標に照らして、適切な費用改善策を立案し、実施することは、IT サービスマネージャの重要な業務である。

本問は、IT サービスに係る費用の改善に至った背景、並びに費用改善策及び改善策を立案し実施する上で検討した内容について、具体的に論述することを求めている。併せて、費用改善策を実施した後、改善目標を達成できたかどうかを監視・分析した内容と、費用の最適化に向けた継続的な取組みについても論述することを求めている。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、対策立案能力、改善提案能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

IT サービスを提供する際に外部の供給者が提供する外部サービスを利用することが広く行われている。顧客の要求事項に応えるためには、外部サービスの供給者を適切に管理することが重要である。

本問は、顧客からの要求事項及び利用した外部サービス、並びに供給者に求めた要求事項及び供給者管理の活動内容について、具体的に論述することを求めている。併せて、供給者管理の活動の評価と、供給者管理の改善の継続についても論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき管理プロセス設計能力、マネジメント能力、問題解決能力などを評価する。