

IT サービスマネージャ 解答例

【午後 I】

問 1 (配点 50 点)

設問 1 (28 点:(1)8 点, (2)8 点, (3)6 点,(4)6 点)

- (1) SD では解決できない問合せであり, エスカレーション先が技術課である。
- (2) エスカレーションせずに SD で対応することができた問合せの件数
- (3) 完了日時が“対応中”または“受付”
- (4) 顧客アンケート調査を定期的実施する。

設問 2 (8 点)

問合せ総数のうち, FAQ に掲載している内容に関する問合せの割合

設問 3 (14 点:(1)6 点, (2)8 点)

- (1) 項番 3
- (2) 時間帯別の, 処理すべき画像情報の件数と顧客 DB に登録されるまでにかかる時間の傾向

問 2 (配点 50 点)

設問 1 (8 点)

社内ソフト名が RPA ツールの名称であり, 削除日の記録のないものを数える。

設問 2 (15 点:(1)6 点, (2)9 点)

- (1) PC 管理番号
- (2) CMDDB に登録された RPA ツールの数がライセンス購入数を超えないことを確認する。

設問 3 (27 点:(1)9 点×2, (2)9 点)

- (1) (a) PC 管理番号, シナリオ名, シナリオ実行日時
(b) 一定期間内に, どの PC で, どのシナリオが, どれだけの頻度で実行されたかを調査する。
- (2) “導入済み”で利用状況“あり”の人数が, 利用者数の目標値の 20 人を超えているから

問 3 (配点 50 点)

設問 1 (8 点)

再起動作業は, 複数のオペレータが運用監視画面を確認し合いながら実施する。

設問 2 (14 点:7 点×2)

- (1) ヒヤリハットの合計件数が, 全チーム平均よりも多い。
- (2) 軽微なヒヤリハットの件数が, 全チーム平均よりも多い。

設問 3(28 点:(1)6 点, (2)6 点, (3)8 点, (4)8 点)

- (1) ヒューマンエラー事象の原因
- (2) ヒューマンエラー事象の発生件数
- (3) ② ① ③ ⑥
- (4) 63 (%) ※計算式: $220 \div 2 = 110$, $110 \div 176 = 0.625$

以上