

KTest

更に上のクオリティ 更に上のサービス



問題集

<http://www.ktest.jp>

1年で無料進級することに提供する

Exam : **EX0-114J**

Title : IT Service Management
Foundation Bridge based on
ISO/IEC20000

Version : DEMO

1. 次のうちどれが、情報セキュリティリスクアセスメントに関するベストプラクティスですか？
- A. 情報セキュリティリスク評価は客観性を維持するために外部監査人によって実施されるべきであります。
 - B. 情報セキュリティリスク評価は、すべてのインシデントの見直しの結果として実行されるべきであります。
 - C. 情報セキュリティリスクアセスメントは、合意された間隔で実行されるべきであると **duringchanges** を維持できます。
 - D. 報セキュリティリスクアセスメントは、年に一度行われるべきであります。

Answer: C

2. 同社は、継続的改善の原則を適用することを決定。どちらのアクションでは、この決定から生じますか？
- A. 分析し、改善のための領域を識別するために、既存の状況进行评估する
 - B. 顧客満足度を分析し、その結果行動を識別する
 - C. 毎年恒例の、少なくともサービス管理システムを見直す
 - D. 内部サービス組織評価を開始する

Answer: A

3. 過度の負荷が原因で、デスクトップサポートグループは、合意されたサービスレベルを満たすことができなかった。主要な要因の一つは、ユーザと直接通信費やされて時間である。どのプロセスまたは関数は、このワークロードの一部を軽減するために役立つことができますか？
- A. インシデント管理
 - B. 問題管理
 - C. サービスデスクサービス
 - D. レベル管理

Answer: C

4. 何がサービス品質を定義していますか？
- A. プロバイダと顧客が事前に評価することができる一連の活動する
 - B. 可用性 99.999%の連続レベルを達成する
 - C. 会議は、顧客の要求と期待を述べた
 - D. 費用対効果の高いサービスを提供する

Answer: C

5. インシデントがサービスデスクに報告されたときにどのようなデータが記録されていますか？
- A. インシデントを報告した人の名前
 - B. 人の名前は、問題を取り扱う
 - C. 変更要求を承認した人の名前 (RFC)
 - D. 設定 ManagementDatabase の変更 (CMDB) を実装するために認可されている人の名前

Answer: A

6. プロセス所有者とプロセスマネージャの違いは何ですか？
- A. プロセスの所有者は、プロセスの有効性のために責任があるとプロセスマネージャが **responsiblefor** そのプロセスの実現であります。

- B. プロセスの所有者は、ディレクターであり、プロセスマネージャーはマネージャーです。
- C. プロセスの所有者は、マネージャの証明書を持っている必要があり、プロセスマネージャが Practitioner's certificate 持っている必要があります。
- D. プロセスの所有者は、ビジネスリーダーシップと直接動作し、プロセスマネージャは IT 内で動作します。

Answer: A

7. IT-サービス産業のどの態様が、最も重要なものの一つであると考えられ、また、最も困難のいずれですか？

- A. 一定品質
- B. 技術革新を取り入れた
- C. 革新ウェイサービスが提供されている
- D. 方法論的な順序は、ベストプラクティスに基づいて

Answer: A

8. 組織の成熟度を評価するために何が使用されていますか？

- A. CMMI®
- B. CobIT™
- C. ITIL®
- D. MOF

Answer: A

9. どのプロセスは、IT インフラストラクチャへの変更起因するインシデントを防止することを目指していますか？

- A. 可用性管理
- B. 経営陣を変える
- C. インシデント管理
- D. 問題管理

Answer: B

10. 周辺は、緊急の変更のための場所にあることが必要でありますか？

- A. 容量計画
- B. 制御された受け入れテスト環境
- C. 方針と手続き
- D. サービス継続計画

Answer: C