

ITILv3ファンデーション試験対策コース 概要

ITpreneurs. Effective Learning Solutions

マイルーム コース情報 目次 学習成績 ガイダンス

下記の「資料」ボタンをクリックして試験対策の関連資料をご覧ください。

資料 ITILまとめノート

資料 試験の実施内容

資料 試験問題の構成

資料 試験要領

資料 ファースト・エイド・キット

ITpreneurs. Effective Learning Solutions

マイルーム コース情報 目次 学習成績 ガイダンス

ITIL v3ファンデーション試験対策 eラーニング Test

26問 (65%) 以上正解しないと、次のページに進めません。解答、解説を読み、再度受験してください。(26問 (65%) 以上正解するまで、何度でも受験できます。)

Q1	<p>サービスデスクに関する記述で“正しい”のは、次のうちのどれですか？</p> <p>1. サービスデスクは、すべての運用上の課題について、ITとお客様間のコミュニケーション手段を提供する機能である。</p> <p>2. サービスデスクは、問題管理プロセスのゴールであるべきである。</p>
	<p><input type="radio"/> A. 2のみ</p> <p><input type="radio"/> B. 1のみ</p> <p><input type="radio"/> C. 両方とも正しい</p> <p><input type="radio"/> D. 両方とも正しくない</p>

模擬試験

- ❖ 実際のITILv3ファンデーション認定試験と同様な形式で、40問の模擬試験を受験することが可能です(65%の正答率に達するまで繰り返し受験が可能)。
- ❖ 受験後は、解答のレビューを行うことができ、間違った項目について解説を読みながら、復習することが可能です。
- ❖ 苦手な領域が明確になり、補足資料を活用して本番の試験に備えてることができます。

ダウンロード資料1

- QRC、FAK -

ITIL® v3 クイック・リファレンスカード
概要

サービス ストラテジの プロセス
サービス デザインの プロセス
サービス トランジションの プロセス
サービス オペレーションの プロセスと機能
継続的 サービス 改善のプロセス

一般的な概念

- グッドプラクティス: 公認されたフレームワーク、標準、組織や個人が標準やベストプラクティスから学ぶことができる。
- サービス: 顧客に価値を提供する。サービスの提供は、顧客の期待したコストやリスクを発生させずに、期待する価値を達成することを目指すもの。
- サービスマネジメント: 組織に対し、サービス全体の管理を確保する。組織の専門能力が重要である。
- 価値: ITサービスは組織のビジネス戦略を達成するために用いられる。人財で構成されるチームまたは個人が提供する。その人財が提供する価値、効果、および関係性。
- プロセス: 特定の業務目標を達成するための体系的な活動。体系的な一連の活動。これらの活動は「業務観」
- 戦略: 「経営の成果」「顧客への提供」「特定のイベントに際し」という特性を持つ。
- プロセス「モデル」: プロセスの特性をわかりやすく説明するための図表。
- AKI: 役割と責任の定義を支援するために使用されるモデル。主な構成要素: Requirements, 人財、関係性 (Accountability)、文化 (Cultural skills) (信頼性 (Confidence) を示す)。
- 継続的改善: プロセス・サービス改善の原則。これは主にプロセス・サービス改善に適用される。

ITIL®
ファーストエイド キット
ITIL®を活用するプロフェッショナルと組織のための最も重要な情報

ITpreneurs
Effective Learning Solutions

❖ QRC(クイック・レファレンスカード): ITILv3ファンデーション認定試験に合格するための必要な情報が4ページの冊子として凝縮されています。この冊子の用語を中心に勉強を進めることで、合格への近道になります。

❖ FAK(ファーストエイドキット): ITILを効果的に活用するための基本事項をまとめた資料です。実際の業務でITILを活用する際に手引きの一つとして使用することもできます。

ダウンロード資料2

ITILまとめノート、試験の実施内容、試験問題の構成、試験要領



- ❖ ITILv3ファンデーション認定試験を受験する際に、事前に知っておく必要のなる情報を4つの文書としてまとめています。
- ❖ ITILの概要、合格ライン、ヒントおよび認定試験の内容が記載されています。