


# Prep4Away

Prep4Away

> Contact Us  Login / Register

HOME

ALL VENDORS

★ GUARANTEE

? FAQ

TESTIMONIALS

CART (1)



Try **PDF Demo** before you buy

We're not the only ones **happy** about Prep4away Practice Material ...

56295+ customers in 100+ countries use Prep4away Test Engine. Meet our customers.

 iMessenger

 VOREED

 GetCustom

 JET ORANGE

 iCompany

 Paradoxx



<http://www.prep4away.com/>

Latest Certification Exam Questions & Braindumps - Prep4Away

**Exam** : **ITSM20F-JPN**

**Title** : IT Service Management  
Foundation based on  
ISO/IEC 20000  
(ITSM20F日本語版)

**Vendor** : EXIN

**Version** : DEMO

**QUESTION NO: 1**

明確に定義されたプロセスには何を含める必要がありますか？

- A. 期待される結果
- B. 機能
- C. 統計的サポート
- D. タイムライン

**Answer: A**

**QUESTION NO: 2**

スタッフはサービス管理の関連側面についてトレーニングを受ける必要があります。トレーニングに関してどのような情報を保持する必要がありますか？

- A. 各個人の時系列のトレーニング記録
- B. 各従業員の今後のすべてのトレーニング コースの記録
- C. 従業員ごとのすべての個人情報の概要
- D. 能力に適合するすべての可能なトレーニング モジュールの概要

**Answer: A**

**QUESTION NO: 3**

変更の構築とテストはいつ開始できますか？

- A. 変更諮問委員会のメンバーによって影響分析が議論され次第
- B. 変更に対する正しいネットワーク計画が作成され次第
- C. 変更要求 (RFC) が正式に承認され次第
- D. 変更要求 (RFC) が分類され次第

**Answer: C**

**QUESTION NO: 4**

インシデントの緊急性とは何を意味しますか？

- A. インシデントの解決が遅延を許容する度合い
- B. インシデントが通常のサービス レベルからの逸脱を引き起こす程度
- C. IT サービスがインシデントを解決するのに必要な時間
- D. インシデントを処理する際のインシデントの相対的な重要性

**Answer: A**

**QUESTION NO: 5**

サービス品質を定義するものは何ですか？

- A. プロバイダーと顧客が事前に評価できる一連のアクティビティ
- B. 99.999% の継続的な可用性レベルの達成
- C. 明示された顧客の要件と期待を満たす
- D. コスト効率の高いサービスの提供

**Answer: C**

**QUESTION NO: 6**

過度の作業負荷により、デスクトップ サポート グループは合意されたサービス

レベルを達成できませんでした。主な要因の 1 つは、ユーザーとの直接のコミュニケーションに費やされる時間です。この作業負荷の一部を軽減するにはどのプロセスまたは機能が役立ちますか？

- 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**

**QUESTION NO: 7**

明確に定義されたプロセス構造には何を含める必要がありますか？

- A. 期待される結果
- B. 機能
- C. 統計的支持
- D. タイムライン

**Answer: A**