			◎	○	◎	○			◎					
			サービスデスク	インシデント管理	問題管理	変更管理	リリース管理	構成管理	サービスレベル管理	可用性管理	キャパシティ管理	ITサービス財務管理	ITサービス継続性管理	その他
H21	1	変更管理。変更管理プロセスの問題点。プロセスの改善。継続的な確認。				○								
	2	サービスデスク。コンタクト記録。要望の抽出。要望への対策案検討、評価。利用者とのコミュニケーション。	○											
	3	問題管理。事前予防。仮説検証。問題管理のプロセスを定着させる方法。			○									
H20	1	サービスレベル管理。モニタリングや分析の方法。モニタリングによる性能への影響や分析のための情報不足。顧客やユーザと連携してSLA遵守に努める。							○					
	2	運用ツール。可用性管理に近いか？要望の整理、ツール候補用意、評価、運用手順。												○
	3	問題管理。復旧まで長時間を要したインシデント。連絡体制、手順の妥当性、想定外事態への対応、部門間協力。			○									
H19	1	リリース管理。サービス開始に当たっての作業。開発部門との連携。開発部門の設計レビュに参加、システムテストに参画。開発スケジュールの入手。開発部門との合意事項。					○							
	2	インシデント管理と問題管理。インシデント管理における対応速度と効果の制限。問題管理における、作業期間、コスト、実現可能性などの評価。		○	○									
	3	問題管理。事前予防。作業ミスに対する対策。チェックリストの活用、クロスチェック、重要操作のメッセージ表示。事例として周知することによる防止効果。			○									
H18	1	可用性管理。ITサービス継続性管理。システム障害発生に対する訓練。訓練の目的の明確化、それにそった訓練項目、評価基準を設定する。								○				
	2	変更管理。緊急時の変更管理プロセス。あらかじめ緊急となる変更要求を想定しておく。緊急度や作業時間などに基づき、標準の変更管理プロセスを簡略化する。さらに、緊急対応に向けた要因や資源確保、連絡体制の整備。				○								
	3	サービスデスク。支社など複数の箇所に分散したシステムを、各地の運用要員が担当する。スキルや他業務との兼ね合いにより十分な対応が出来ないケースがある。マニュアル整備や教育などにより、支援する必要がある。意識付けや信頼関係も重要。	○											
H17	1	問題管理。運用上の仕組み、運用手順、連絡手段などの改善。目視確認からツールによる自動化など。根本原因、対策案、評価（費用対効果、体制）。			○									
	2	サービスデスク。関連部門との連携や役割分担、ノウハウの共有、など。	○											
	3	セキュリティ。漏洩の防止、漏洩時の影響最小化。物理的、技術的、管理的な麺からの対策。アクセスログの継続的な取得、対応体制の確立。												○
H16	1	サービスレベル管理。サービス提供時間、障害復旧時間、サービスデスク回答時間などの指標。サービスレベルの監視。維持状況のユーザへの報告、およびフィードバックの確認。							○					
	2	アウトソーシング。運用体制、運用ルールや用語、移行手順について、受託側と委託側で協議する。												○
	3	インシデント管理。マニュアルでは障害原因の切り分けが出来なかった場合の対応。機器構成、ソフトウェア構成、障害事象の時		○										