

サービスサポートお詫びと訂正

書籍の内容に誤りのあったことを、読者の皆様および関係者の方々におわびいたします。

#	場所	誤	正
1	p30、 l 16	サービスデスクの仕組みが要求された情報とコストの収集および配布を確実に実行できる	サービスデスクの仕組みが、要求された情報と見積もりを確実に収集および伝達できる
2	p49、 l 20	全ての顧客とのコンタクトは、	全ての顧客の対応は、
3	p79、 l 24	インシデント管理を成功させるためのポイントは、次のとおりである	インシデント管理の成功には、次のポイントで強調されるように、信頼できる基盤が求められる
4	p83、 l 10	問題に気付いてもらうためのコンタクト方法の確立	問題を認識してもらうための連絡
5	p87、 l 23	管理システム	管理の仕組み
6	p103、 l 26	添付資料A	付録A
7	p111、 l 5	ことあがる	ことがある
8	p112、 l 14	必要なコンタクト情報等のような	必要な連絡先等のような
9	p112、 l 17	問題発生前に合意したコンタクト・マップや	問題発生前に合意した連絡網や、
10	p121、 l 13	構成管理は、ITコンポーネントの識別、記録および報告を範囲とし、これにはバージョン、構成要素、関係を含む	構成管理は、ITコンポーネントに関し、そのバージョン、構成要素、関係を含めて識別、記録、報告することを範囲とする
11	p121、 l 27	認可され	許可され
12	p128、 l 6	組織内の変更管理、構成管理計画を含む	これは組織内の変更管理、構成管理計画に含まれる
13	p128、 l 30	また、効果的、効率的な、ITサービスへの変更の計画立案、リリース、実装を容易にするための情報サービスを提供すること	また、ITサービスへの変更に関し、効果的、効率的な計画立案、リリース、および実装を助けるための情報サービスを提供すること
14	p141、 l 16	依存性（従属性）	依存性
15	p157、 l 1	バリエーション？	バリエーション
16	p157、 l 2	同じCIを、ITインフラストラクチャの1つ以上の場所で使用することはできないが、わずかな違いしかない、言い換えると同じCIとして見なすこともできるような別バージョンのCIであれば、問題なく使用することができる	同一のCIを、ITインフラストラクチャの1つ以上の場所で使用することはできないが、わずかな違いがなく、その他の部分は同じCIとして見なすことができるような別バージョンのCIを使用する可能性は大いにある
17	p167、 l 12	CAB/緊急委員会	CAB/緊急会議
18	p176、 l 3	CAB緊急委員会	CAB緊急会議
19	p183、 l 16	何人かのユーザ	一部のユーザ
20	p189、 図 8.5 右下箱	変構成マネージャ	構成マネージャ
21	p219、表 9.1 8行×4列柵上	「サポート・マネージャ 変更マネージャ リリース・マネージャ」の部分、上に1行、「デスクトップ・」がはみ出し	はみ出した1行を下の柵に含める
22	p239、 l 1	ガイダンス	手引き
23	p285、 l 7	「フィードバック・ループを機能させること」	「フィードバック・ループ効果」を生み出すこと