

ITSM в России

Викторина для тех, кто в курсе



Правила... и исключения

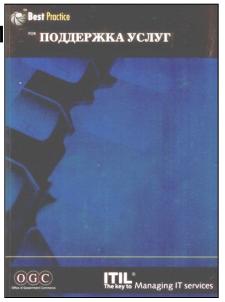
- Все вопросы посвящены развитию ITSM в России и СНГ
- На каждый вопрос предложено 4 варианта ответа, один из которых верный
- В викторине нет вопросов-ловушек
- Общее число вопросов 20,
- Задача участника викторины первым произнести вслух верный ответ
- За каждый первый верный ответ участник получает специальный знак
- Побеждают три участника, набравшие наибольшее число знаков

- Год основания itSMF-Россия это
 - -2004
 - -2005
 - -2006
 - -1989





- Книга «Поддержка услуг» из библиотеки ITIL второй версии была издана на русском языке прежде всего благодаря...
 - Усилиям компании I-Тесо
 - Стараниям itSMF-Россия
 - Стремлениям itSMF International
 - Поддержке комитета по стандартизаци





• За время работы itSMF-Россия пост председателя партнерства занимали М. Потоцкий, А.Лебедев, И.Баринов (2 года) и П. Растопшин.

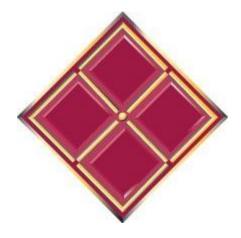
Таким образом, в большинстве случаев во главе ITSM-сообщества стоит...

- представитель компанииинтегратора/консультанта
- представитель компании-заказчика
- представитель компании-вендора

Стемндивидуальный участник партнерства

• По данным ITSMF-Россия, число сертифицированных сервис-менеджеров в России и СНГ составляет около...

- -220
- -127
- -380
- 52





• При переходе одного активного участника российского ITSM-сообщества из одной компании в другую другой активный участник российского ITSM-сообщества написал: «Ушел, закончилась эпоха». Какое слово пропущено в цитате?

```
- ...Роман...
```

- ...король...
- ...Хает...
- ...наконец...



- Самой интересной для чтения публикацией itSMF-Россия на русском языке является:
 - Глоссарий ITIL
 - Альманах ITSM-2010
 - Книга «Введение в ITSM»
 - Книга «Введение в реальный ITSM»



- За всю историю ITSM на русском языке можно было сдать следующие экзамены:
 - ITIL Foundation (v2), ITIL Foundation (v3)
 - ITIL Foundation (v2), IT Service Manager (v2)
 - ITIL Foundation (v2)
 - ITIL Foundation (v2), ITIL Practitioner Support and Restore (v2)



- Книга «Введение в реальный ITSM»...
 - Является частью библиотеки ITIL
 - Является официальным дополнением к библиотеке ITIL
 - Написана Робом Ингландом
 - Не существует



- Книга «Введение в ITSM» на русском языке, известная как «белая книжка»…
 - Является частью библиотеки ITIL
 - Является официальным дополнением к библиотеке ITIL
 - Написана Михаилом Потоцким
 - Опубликована itSMF International в издательстве Van Haren



- Согласно глоссарию ITIL, утвержденному itSMF-Россия, термин «service» рекомендуется переводить как...
 - Сервис
 - Услуга
 - Обслуживание
 - Служба



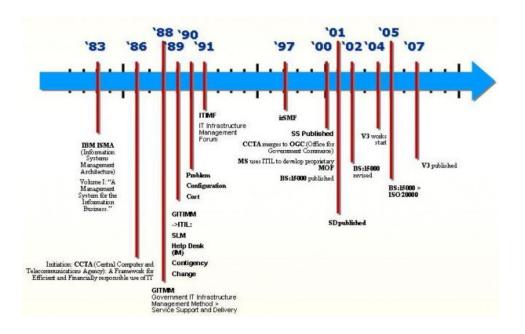


- Согласно глоссарию ITIL, утвержденному itSMF-Россия, термин «service desk» рекомендуется переводить как...
 - Служба сервиса
 - Служба поддержки пользователей
 - Служба Service Desk
 - Стол услуг





- 1-ая Всероссийская конференция ИТ Сервисменеджмент Форума завершилась...
 - В 2005 году
 - В 2008 году
 - В 2007 году
 - Еще продолжается





- Главная причина переноса даты проведения 1-ой Всероссийской конференции ИТ Сервисменеджмент Форума – это
 - Центральный дом предпринимателей
 - Выборы председателя партнерства
 - Эйяфьятлайокудль
 - Мюрдальсйёкудль



- Место проведения 1-ой Всероссийской конференции ИТ Сервис-менеджмент Форума это
 - Центральный дом предпринимателей
 - Выборы председателя партнерства
 - Эйяфьятлайокудль
 - Мюрдальсйёкудль



- Формат и глубина вопросов нашей викторины хорошо знакомы
 - Обладателям сертификата ITIL Foundation
 - Младшим школьникам
 - Игрокам в «Кто хочет стать миллионером»
 - Студентам гуманитарных ВУЗов



- Портал RealITSM.ru содержит
 - Тексты ITIL и COBIT
 - Рекламу курсов и программных продуктов
 - Новостной поток и личные блоги
 - Файловый архив





• По данным ISO, стандарт ISO/IEC 20000 содержит (будет содержать) следующие части:

- 1и2
- 1, 2, 3 и 4
- 1, 2, 3, 4, 5 и 6
- 1, 2, 3, 4, 5 и 8





• Число российских компаний, прошедших сертификацию ISO 20000, составляет по данным RealITSM.ru

- -10
- **-** 9
- 11
- Около 27



- Первый в Европе мастер-класс по Real ITSM прошел 1 апреля 2010 года
 - В Центральном доме предпринимателей
 - В Государственном Университете Управления
 - В Высшей Школе Экономики
 - В Цирке на Цветном бульваре





- Значок ITIL Expert представляет собой...
 - Красный ромб
 - Оранжевый ромб
 - Голубой ромб
 - Голубой нимб

