

IT サービスマネジメント基礎

コースコード	GKI-I0017
日 数	2 日間 9:30~17:30 (14 時間)
対象者	新入社員から入社 5 年目程度の若手技術者のうち、IT サービスマネジメント (IT 機器の維持・運用・管理) を主な業務にする (あるいは今後その予定である) 人材
前提条件	特になし
価格 (税抜)	一社向け(お問い合わせ)
実施日程	未定
目 的	<ul style="list-style-type: none"> ・ IT サービスとは何か、IT サービスマネジメントとは何か、ということを理解する。 ・ IT をサービスとして捉え、ビジネスサービスをどのように支援するか、という戦略 (ストラテジ) を理解する。 ・ IT サービスを適切に設計 (デザイン) し、価値あるものとして提供するための基礎を理解する。 ・ IT サービスをデザイン通りに構築 (トランジション) するための基礎的な手順を理解する。 ・ IT サービスの日々の運用 (オペレーション) に関する基本的な考え方を理解する。 ・ IT サービスを継続的に改善するのに必要な考え方を理解する。
概 要	<p>このセミナーでは、システム運用のデファクトスタンダードになっている ITIL について概要を理解します。ITIL については、IT 関連企業の現場で ITIL をどのように理解し、具体的にどのようなアクションを起こせばよいかを解説します。</p>
講 義 内 容	<ol style="list-style-type: none"> 1. IT サービスマネジメントとは <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスとは / ・ IT サービスとは ・ IT サービスマネジメントとは / ・ ITIL とは 2. サービスストラテジ <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスポートフォリオ ・ 財務管理 / ・ 需要管理 3. サービスデザイン <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスレベル管理 / ・ キャパシティ管理 ・ 可用性管理 / ・ IT サービス継続性管理 ・ 情報セキュリティ管理 / ・ サプライヤ管理 4. サービストランジション <ul style="list-style-type: none"> ・ 変更管理 ・ リリース管理および展開管理 ・ サービス資産管理および構成管理 ・ ナレッジ管理 5. サービスオペレーション <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスオペレーションを構成する機能 ・ イベント管理 / ・ インシデント管理 ・ 要求実現 / ・ 問題管理 ・ アクセス管理 6. 継続的サービス改善 <ul style="list-style-type: none"> ・ 7 ステップの改善プロセス ・ CSF と KPI