

[アポロ 13]に学ぶ ITSM・ST/SO 編

コースコード	GKI-I0020
日数	1 日間 9:30~17:30 (7 時間)
対象者	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 サービスマネジメントの基本的な考え方を理解する。 ・サービスデスクのあり方や位置づけ、サービススタッフに求められるスキルが理解できる。 ・障害対応、および予防に関して取るべき行動指針を知り、業務に活用できる。 ・IT 機器の変更に関する一連の手順を理解し、実際にその手順で IT 機器を変更することができる。 ・IT 機器の構成を管理し、障害対応の貴重な情報として活用することができる。
概要	<p>このコースでは、1970 年の史実「アポロ 13 号の輝かしい失敗」を題材として、IT サービスマネジメントを体系的に学習します。著作権管理会社との正式な契約の元、映画「アポロ 13」を資料映像として用います (研修中に実際に映画をご覧ください)。映画の中で描写されている様々な障害対策や予防を中心に、テーマに沿って受講者同士のディスカッションを通して、考察を深めていただきます。「IT サービスマネジメントにおける重要な考え方は何か」「IT を維持・運用していくにあたって必要なことは何か」ということについて、実践的に学習することを目的とします。</p>
講義内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. オリエンテーション <ul style="list-style-type: none"> ・アイスブレイキング ・アポロ計画の背景についての説明 ・映画「アポロ 13」についての説明 2. 映画「アポロ 13」の視聴 <ul style="list-style-type: none"> ・ディスカッションに必要な部分を、1 時間 15 分程度抜粋して視聴していただきます 3. グループディスカッション <ul style="list-style-type: none"> ・サービスデスク ・インシデント管理 ・問題管理 ・サービス資産管理および構成管理 ・変更管理 ・サービスの妥当性確認およびテスト ・リリース管理および展開管理