

コースコード：HP-H38CJS

税込価格：308,000円 (税抜価格：280,000円)

日数：3日間

## トレーニング内容

本コースは次のような内容を扱います。

- ・インシデント管理プラクティス
- ・サービスデスク・プラクティス
- ・サービス要求管理プラクティス
- ・モニタリングおよびイベント管理プラクティス
- ・問題管理プラクティス

## ここに注目!!

当コースは、日本ヒューレット・パカード合同会社(HPE)主催クラスへのご案内となります。

コース名：ITIL® 4 スペシャリスト：Monitor, Support and Fulfil (MSF)

ITIL4スペシャリスト：Monitor, Support and Fulfil (MSF) 資格に対応した試験付き認定コースです。

試験に合格すれば、ITIL4スペシャリスト：Monitor, Support and Fulfil (MSF)

認定資格を取得できます。

講義/資料/試験はすべて日本語です。

PeopleCert公式テキストをベースに加筆・強化したHPEオリジナルテキスト日本語版を使用します。

。

スマホで使える実力養成問題集、再試験無料プログラムなど、試験対策は万全です。

## ワンポイントアドバイス

### 受講対象者

このコースの受講対象者は次の通りです。

- ・プラクティスを使用して優れたバリューストリームを確立したいITプロフェッショナル
- ・サービスの運用や提供、サポートに関連する活動に従事する方
- ・ユーザ窓口、インシデントの解決、再発防止、サービス監視などのパフォーマンスを改善したい方
- ・ITIL4プラクティス・マネージャー資格取得を目指す方

### 前提条件

このコースを受講する前に受講者が習得しておく必要がある知識およびスキルは次のとおりです。

- ・ITIL 4ファンデーション資格または ITIL 4マネージングプロフェッショナルトランジション資格を取得済みの方

- ・ITIL V3のいずれかの認定資格を取得済みの方(2024年11月より要件が緩和されました)
- ・コースお申込時に認定証のコピーをご提供ください。認定試験受験の必要書類となります。

## 目的

このコースを修了すると次のことができるようになります。

- ・ITIL 4の5つのプラクティス(インシデント管理、サービスデスク、サービス要求管理、モニタリングおよびイベント管理、問題管理)の主要な概念、原則、価値、課題を説明する
- ・利害関係者が価値を共創し、ビジネス目標を達成するための戦略的要件と運用要件を理解する
- ・組織のバリューチェーンにプラクティスを統合する
- ・5つのプラクティスにおけるインターフェイスと相乗効果を理解する
- ・指標を適用し、成功要因を実践してパフォーマンスを向上させる
- ・ITIL成熟度モデルを使用してカバーされるさまざまなプラクティスの能力を測定、評価、および開発する

## アウトライン

### 1. インシデント管理プラクティス

- ・プラクティスの主要概念
- ・プラクティスのプロセス
- ・プラクティスの役割と能力
- ・情報と技術がどのようにプラクティスをサポートするか
- ・プラクティスにおけるパートナーとサプライヤの役割
- ・ITILケーパビリティ・モデルを使用してプラクティスを開発する方法
- ・プラクティスを成功させるための推奨事項

### 2. サービスデスク・プラクティス

- ・プラクティスの主要概念
- ・プラクティスのプロセス
- ・プラクティスの役割と能力
- ・情報と技術がどのようにプラクティスをサポートするか
- ・プラクティスにおけるパートナーとサプライヤの役割
- ・ITILケーパビリティ・モデルを使用してプラクティスを開発する方法
- ・プラクティスを成功させるための推奨事項

### 3. サービス要求管理プラクティス

- ・プラクティスの主要概念
- ・プラクティスのプロセス
- ・プラクティスの役割と能力
- ・情報と技術がどのようにプラクティスをサポートするか
- ・プラクティスにおけるパートナーとサプライヤの役割
- ・ITILケーパビリティ・モデルを使用してプラクティスを開発する方法
- ・プラクティスを成功させるための推奨事項

### 4. モニタリングおよびイベント管理プラクティス

- ・プラクティスの主要概念
- ・プラクティスのプロセス プラクティスの役割と能力
- ・情報と技術がどのようにプラクティスをサポートするか
- ・プラクティスにおけるパートナーとサプライヤの役割
- ・ITILケーパビリティ・モデルを使用してプラクティスを開発する方法
- ・プラクティスを成功させるための推奨事項

### 5. 問題管理プラクティス

- ・プラクティスの主要概念



- ・プラクティスのプロセス
- ・プラクティスの役割と能力
- ・情報と技術がどのようにプラクティスをサポートするか
- ・プラクティスにおけるパートナーとサプライヤの役割
- ・ITILケーパビリティ・モデルを使用してプラクティスを開発する方法
- ・プラクティスを成功させるための推奨事項

## 6. ITIL 4 MSFの認定試験対策

### 【試験情報】

#### ライブオンライン研修の場合

・研修終了後、お客様のご都合に合わせた日程でご受験いただけます。研修期間中の試験実施はございません。

・オンラインプロクタリング試験を使用します。

・試験用パウチャはコース開始3営業日前から研修終了日までに配信します。

・詳細はこちらをご覧ください。 <https://www.hpe.com/psnow/doc/a50013137jpn>

#### 教室での研修実施の場合

・研修最終日に紙による試験を実施します。

・身分証明書（マイナンバーカード、運転免許証、パスポートのいずれか1点）、鉛筆と消しゴムをご持参ください。

コース内容は、予告なく変更されることがございます。

ITIL® is a registered trademark of the PeopleCert group. Used under license from PeopleCert. All rights reserved.