コースコード：HP-H54JJS
税込価格：165,000円 (税抜価格：150,000円)
日数：2日間

ここに注目!!

当トレーニングは、日本ヒューレット・パッカード合同会社(HPE)主催クラスへのご案内となります。

ITIL (Version 5) の基礎を習得する研修です。
ITIL ファンデーション (Version 5) 資格に対応した試験バウチャー付き認定コースです。
試験に合格すれば、ITIL ファンデーション (Version 5) 資格を取得できます。
講義/資料/試験はすべて日本語です。
効率よく復習できる要点整理資料、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。
・テキストは研修初日にお渡しします。
・ライブオンライン：PDFファイル
・教室：製本テキスト

受講対象者

このトレーニングはこのような方におすすめです。

・ITILに初めて触れる方で、ITIL (Version 5)フレームワークの基本的な概要を習得したい方
・ITIL (Version 5)の概念を適用して、顧客や利害関係者にとっての価値を創造したい方
・すでにITILを使用しており、ITIL (Version 5)の新しいデジタルプロダクトおよびサービスマネジメントのフレームワークに関する知識を深めたい方
・最新の業界標準のプラクティスを参考にして現場の課題を解決したい方
・ビジネスマネージャ、ビジネスプロセスオーナー、デジタル組織とやり取りするビジネスパーソン
・その他、デジタルプロダクトおよびサービスのスピード、品質、およびコストの改善に関心のある方

前提条件/前提知識

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。

前提条件はありません。どなたでもご受講いただけるように設計されています。
事前の経験は必要ありませんが、ITやデジタル技術のある環境に馴染みがあると、研修からより多くの価値を得ることができます。

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。

・主要なITIL用語と定義
・プロダクトおよびサービスマネジメントの4つの側面
・プロダクトおよびサービスライフサイクル
・ITILのバリューシステム

・バリューストリーム、バリューストリーム マッピング、その管理
・ITILとAI（人工知能）
・ITILと他のフレームワーク

アウトライン

1. デジタルプロダクトおよびサービスマネジメントの主要概念
デジタルプロダクトとデジタルサービス
デジタルプロダクトおよびサービスマネジメント
サービスオファリング
プロダクトおよびサービスライフサイクル
アウトプットと成果、コスト、リスク
価値、サービス価値、価値の共創

2. サービス関係
組織、プロバイダ、顧客、ベンダー
サービス関係モデル
サービス関係の種類
サービスジャーニー
サービス品質とサービスレベル
サービスレベルの測定基準
サービスレベルアグリーメント

3. ITIL バリューシステム
マネジメントシステム
ガバナンスとデジタルテクノロジー
ITILバリューシステム（ITIL VS）

4. ガバナンス
ガバナンス機関とガバナンス
ガバナンスとデジタルテクノロジー

5. ITIL 従うべき原則
価値に着目する
現状からはじめる
フィードバックをもとに反復して進化する
協働し、可視性を高める
包括的に考え、取り組む
シンプルにし、実践的にする
最適化し、自動化する

6. バリューチェーンと ITIL マネジメントプラクティス
プロダクトおよびサービスライフサイクル
ライフサイクルの活動
運用モデルとバリューチェーン
運用モデルキャンパス
ITIL モデルの全体像
組織の目的、運用モデル、バリューチェーン
マネジメントプラクティス
プラクティスとバリューチェーンの関係
ライフサイクルの活動
・ディスカバー
・デザイン
・取得
・構築
・トランジション

・運用
・デリバリー
・サポート

7. バリューストリーム：マッピングと管理
バリューストリームとそのメリット
コアバリューストリームと実現バリューストリーム
バリューストリーム マッピング
バリューストリームと管理

8. 継続的改善
継続的改善の定義
継続的改善モデル

9. プロダクトとサービスの4つの側面
サービスマネジメントに必要な包括的アプローチ
組織と人材
・カルチャ
・リーダーシップ
・組織構造と指針
・コンウェイの法則と逆コンウェイアプローチ
・スキルと能力
・組織、人およびAI
情報とテクノロジー
・テクノロジー、AI
・AIの課題とガバナンス
・データ、情報、ナレッジ
・データガバナンス
パートナーとサプライヤー
・パートナーやサプライヤーとの仕事
・サプライヤー戦略に影響を与える要因
バリューストリームとプロセス
・複雑性思考

10. ITIL と他のフレームワークの統合
ITIL と DevOps
ITIL と プロジェクト管理

11. ITIL® ファンデーション (Version 5)の認定試験対策

※コース内容は、予告なく変更されることがあります。