

コースコード：HP-HU0C2S

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。

- ・組織、チーム、文化、従業員満足度、コミュニケーションなど、サービスバリュー・システムをまたがる概念や課題
- ・シフトレフトの概念と使用方法
- ・要員計画、測定と報告、継続的改善など、サービスバリュー・システムのリソースを計画および管理する方法
- ・統合サービスマネジメントツール、データ共有、レポートと分析、ワークフロー、情報モデルなど、サービスバリュー・システムにおける情報と技術
- ・バリューストリームを使用して新しいサービスを設計、開発、移行する方法
- ・バリューストリームを使用してユーザーサポートを提供する方法
- ・サービスデスク、インシデント管理、問題管理、サービスレベル管理、モニタリングおよびイベント管理、サービスデザイン、ソフトウェア開発および管理、展開管理、リリース管理、サービスの妥当性確認およびテスト、変更実現などのマネジメント・プラクティスがバリューストリームにどのように貢献するか
- ・チケットなど、活動を調整、優先順位付け、構造化する方法
- ・サービスの統合と管理(SIAM：Service Integration And Management)
- ・認定試験合格後に発行される認定証はPDFです。認定証は試験機関のWebサイトよりダウンロードできます。  
コース概要は、予告なく変更されることがございます。

## 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：作成、提供およびサポート (CDS：Create, Deliver and Support)

- ・受講後1年間、最大3回まで再試験を無料で受験できます（初回試験を含めると、最大で4回受験可能。試験料金はHPE教育サービスが負担します）。  
(ITILの更新にともない、試験機関による本試験の提供が終了した場合は、再試験も終了します)
- ・受講者の方は、スマホ対応の試験対策eラーニングを無料でご利用いただけます。  
(初日から6か月後の末日までご利用いただけます)

## ワンポイントアドバイス

- ・ITIL4資格認定制度に対応した試験付き認定コースです。試験に合格すると、「ITIL4スペシャリスト：作成、提供およびサポート」認定資格を取得できます
- ・ITIL4マネージングプロフェッショナル資格を取得するための要件の一つです
- ・サービスマネジメントの中心となる活動(設計、構築、テスト、運用、サポートなど)を網羅します
- ・サービスの創造を網羅するためにITIL V3を拡張します
- ・ITを使用した製品やサービスを作成、提供、サポートするためのさまざまなバリューストリームと

- 活動の統合に焦点を当て、さらにサポートの実践、方法、およびツールも網羅します
- ・サービスの品質と改善方法についてのスキルを提供します
  - ・これらの知識によって、いっそう競争が激しくなる市場において、ITの実践者が革新的であると同時に信頼性の高いITサービスを顧客に提供し続けることができるようになります
  - ・世界中で実施実績のあるHPEオリジナルテキスト日本語版を使用します

## 受講対象者

このコースの受講対象者は次の通りです。

- ・ITを使用したデジタル製品およびサービスの運用を管理するITSMの実践者
- ・エンドツーエンドの提供を担当する担当者
- ・ITIL4マネージングプロフェッショナル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。

- ・サービスを作成、提供、サポートするためのサービスバリューストリームを計画および構築する方法を理解する
- ・どのようなITILマネジメント・プラクティスが、SVSおよびバリューストリーム全体の作成、配信、およびサポートにどのように貢献するかを理解する
- ・サービスを作成、提供、サポートする方法を知る

## アウトライン

1. 作成、提供およびサポートの概要
2. ITおよびサービスマネジメントにおけるプロフェッショナリズムの進化
  - ・組織構造
  - ・効果的なチームの構築
  - ・アウトプットと成果
  - ・チーム文化の発展
  - ・統合/コラボレーションチーム
  - ・サーバント・リーダーシップ
3. サービスの作成、提供、サポートで使用される情報と技術
  - ・統合とデータ共有
  - ・レポートと高度な分析
  - ・コラボレーションとワークフロー
  - ・ロボットプロセス自動化 (RPA)
  - ・人工知能 (AI)
  - ・機械学習



- ・ 継続的インテグレーション、継続的デリバリー、継続的デプロイ
- ・ 実用的な方法論
- ・ 効果的な情報モデルの価値

#### 4. サービスを作成、提供、サポートするためのバリューストリーム

- ・ ITILサービスバリューストリーム
- ・ バリューチェーン活動、バリューストリーム、バリューストリームのステップ間の関係
- ・ バリューストリームを使用して新しいサービスを設計、開発、移行する方法
- ・ バリューストリームを使用してユーザーサポートを提供する方法
- ・ どのようなマネジメントプラクティスが、SVS全体の作成、配信、およびサポートにどのように貢献するか
- ・ サービスデザインプラクティス
- ・ ソフトウェア開発および管理プラクティス
- ・ 展開管理プラクティス
- ・ リリース管理プラクティス
- ・ サービスの妥当性確認およびテストプラクティス
- ・ 変更実現プラクティス
- ・ サービスデスクプラクティス
- ・ インシデント管理プラクティス
- ・ 問題管理プラクティス
- ・ ナレッジ管理プラクティス
- ・ サービスレベル管理プラクティス
- ・ モニタリングおよびイベント管理プラクティス

#### 5. 作業の優先順位付けと管理

- ・ なぜ仕事を優先するのか？
- ・ 優先順位付けと需要管理
- ・ シフトレフトアプローチを構築するための重要なステップ
- ・ 構築と購入に関する考慮事項
- ・ サービスの統合と管理(SIAM : Service integration and management)

#### 6. CDS認定試験対策

##### 【再試験無料】

受講後1年間、最大3回まで再試験を無料で受験できます（初回試験を含めると、最大で4回受験可能。試験料金はHPE教育サービスが負担します）。無料で再試験をご受験するためには、当該試験の不合格を証明する文書が必須です。再試験のお申込時にご提供ください。ご提示がない場合は、無料で再試験をご提供できません。

##### 【試験情報】

ご注意：ライブオンライン研修の場合、研修期間中の試験実施はございません。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。

試験はPeopleCertオンラインプロクタリング試験を使用します。試験用バウチャはコース開始3営業日前から研修終了日までにお届けします。

お届け日は試験の種類によって異なります。教室での研修実施の場合は、研修最終日に紙による試験を実施します。

コース内容は、予告なく変更されることがございます。

ITIL® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。