コースコード：HP-HU0C9S
税込価格：209,000円 (税抜価格：190,000円)
日数：3日間

ここに注目!!

教室実施の演習は、カーレースをシミュレーションした演習で、楽しみながらITILの要点が身に付きます。
HPE教育サービスのITIL4ファンデーションには、3つの種類があります。
ご都合に合わせてお選びください。講義内容はどれも同じです。
・ITIL4®ファンデーション カーレース・ワークショップ編 (本トレーニング)
・ITIL®4ファンデーション DXワークショップ編
・ITIL4®ファンデーション 速習2日間

【AXELOSの公式プラクティスガイド(日本語版)付き]
プラクティスガイドは実務者が最も知りたい現場で役立つ詳細な資料ですが、AXELOSの有料サブスクリプションサービスでのみ入手可能で、日本語化の予定はありません。
HPE教育サービスではこれを独自に日本語に翻訳、PeopleCertの認定を取得いたしました。HPE教育サービスだけの特典として、本トレーニングのテキストに付録としてお付けします。
合計で約200ページの、以下のプラクティスガイドがテキストに添付されます。
・サービスデスク
・インシデント管理
・変更実現
・継続的改善
・サービス要求管理
・サービスレベル管理
・問題管理

本トレーニングに関連する資格を取得された方にお話しを伺いました。
ITIL®4ファンデーション 合格体験記 1
ITIL®4ファンデーション 合格体験記 2

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を初めて使用する方で、ITIL4フレームワークの基本的な概要を習得したい方
・ITIL4とサービスマネジメントの概念を適用して、顧客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
4の新しいサービスマネジメントのプラクティスに関する知識を深めたい方
・ITILを初めて学習する方、またはITILの以前の資格をお持ちの方で、ITIL4の資格を取得したい方
・ビジネスマネージャ、ビジネスプロセスオーナー、IT組織とやり取りするビジネスパーソン
・その他、IT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。

コンピュータの初歩的な知識があることが望ましいですが、必須ではありません

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。

・サービスマネジメントの4つの側面を理解し、それらをバランスよく使用して価値を創造するための方法を説明する
・サービスバリューシステム（SVS）を理解し、SVSがどのようにビジネスと共同して価値を創造するかを説明する
・サービスバリューチェーンを理解し、実装する
・ITIL® 4ファンデーション認定試験の準備と受験に必要な知識を習得する"

アウトライン

サービスマネジメントの主な概念と定義

- 価値、およびプロバイダと顧客による共同での価値創造
- 製品とサービス
- 組織、サービスプロバイダ、サービス消費者、その他の利害関係者
- サービス関係

サービスマネジメントの4つの側面

- 組織と人材
- 情報とテクノロジー
- パートナーとサプライヤ
- バリューストリームとプロセス

ITILサービスバリューシステム（SVS）

- 従うべき原則
- サービスバリューチェーン
- ガバナンス
- ITILマネジメントプラクティス
- 継続的改善

サービスバリューチェーン

- 計画
- 改善
- エンゲージ
- 設計および移行
- 取得/構築
- 提供およびサポート

ITILマネジメントプラクティス
以下のプラクティスの概要

- 情報セキュリティ管理
- 関係管理
- サプライヤ管理
- IT資産管理
- モニタリングおよびイベント管理
- リリース管理
- サービス構成管理
- 展開管理
- 継続的改善
- 変更実現
- インシデント管理
- 問題管理
- サービス要求管理
- サービスデスク
- サービスレベル管理
- 可用性管理
- キャパシティおよびパフォーマンス管理
- サービス継続性管理

ポートフォリオ管理

サービス・カタログ管理

以下のプラクティスの詳細

継続的改善

変更実現

インシデント管理

問題管理

サービス要求管理

サービスデスク

サービスレベル管理

ITIL 4 ファンデーションの認定試験対策

※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。

【実習/演習】

カーレースをシミュレーションした演習で、楽しみながらITILの要点が身に付きます。

サービスマネジメントのメリットをITIL初心者に納得してもらうのは簡単ではありません。理論を説明するだけでは、実感がわかないからです。カーレースをシミュレーションした演習では、誰もが楽しみながらサービスマネジメントのメリットを体験し、実感することができます。説明による形式知だけではなく、経験による暗黙知として吸収されます。

ワークショップでは、カーレースのシミュレーションを使用します。参加者はビジネスチームとITチームに分かれます。ビジネスチームは4台のレースカーをワールド・チャンピオンシップに参加させ、勝利することで賞金を得ます。各レースカーは多くのITサービスによって支えられており、ITチームがこれをマネジメントします。ITサービスに障害が発生すると、レースカーのスピードが落ち、順位が下がっていきます。順位によって賞金が決まるため、障害の早期解決がビジネスチームの業績を左右します。ITチームの責任は、ITILを実践し、高い費用対効果を維持しながら、いち早く障害を解決してビジネスチームを成功に導くことにあります。1レースは25分間、リアルタイムに進みます。一瞬の判断ミスにより、収入が大きく下がってしまうこともあります。運用だけでなくライフサイクルの全ての段階が演習に盛り込まれています。

レースは3回行われます。作戦会議 → レース本番 → レビュー → 改善といったサイクルを繰り返すことで、数多くの気付き、プロセスの実践、ITILのメリットの実体験、そして成熟が

もたらされます。