

コースコード：IT-ITILOSA

税込価格：418,220円 (税抜価格：380,200円)

日数：5日間

## 前提条件

**必須条件：** ITIL®ファンデーション（バージョン3）、またはITIL®ファンデーションブリッジ認定資格

**推奨事項：** 必須ではありませんが、下記を満たすことで、より深くOSAを理解することができます：

ITの基礎知識があること、また2年から4年程度のITサービスマネジメント実務経験がある

IT関連用語の知識があり、自身の業務においてOSAがどのように機能しているか理解している サービス・プロバイダとしてサービスマネジメントにおける実務経験があり、下記のいずれかのプロセスに対し責任を追う立場にある（例：インシデント管理、イベント管理、要求実現、問題管理、アクセス管理、サービスデスク、技術管理、IT運用管理、およびアプリケーション管理） ITIL®サービスライフサイクルのコア書籍、特にサービスオペレーションの内容を予め学習し、試験準備として12時間程度の自己学習ができる

## 受講対象者

ITIL®ファンデーション認定（バージョン3）、またはITIL®ファンデーションブリッジ認定資格をお持ちの方

OSAについて理解を深めたい方、自社におけるITサービスマネジメントの品質向上のためOSAに関わる活動の実践方法を学びたい方、以下のプロセスに携わる方（例：インシデント管理、イベント管理、アクセス管理、サービスデスク、技術管理、IT運用管理、アプリケーション管理）

ITサービスマネジメントやその改善活動に携わっているITプロフェッショナルの方

次の役職や業務に就いている方：

ITプロフェッショナル、IT/事業マネージャ、IT/ビジネスプロセスオーナーなど

## コース概要

本コースでは、ITIL®が提唱するサービスライフサイクルや運用サポートと分析（以下OSA）のプロセスについて実践的な視点で5日間にわたり学びます。本コースはOSAプロセスにおける実務レベルの活動や方法、アプローチに焦点をあて、受講者がサービスライフサイクルを通して、これらのプロセスを実践できるようになることを目的としています。また本コースは受講者参加型のシナリオベースの教育を採用し、受講者がITIL®ベストプラクティスの主要な原則を学び、認定試験に合格するようサポートします。

## 目的

ITサービスマネジメントを概念や知識だけでなく実践的に理解し、OSAプロセスがサービスライフサイクルにどのように寄与するか理解する

サービスを提供するためにOSAがなぜ重要なのかを認識し、どのようにOSAプロセスが他の段階のプロセスと関連するか理解する

OSAプロセスの活動、手法、および機能について理解する

OSAプロセスの活動や機能の導入や実践方法について理解する

OSAのパフォーマンス測定方法を理解する

ITセキュリティの重要性とそれがどのようにOSAをサポートするか理解する

OSAをサポートする技術および導入要件について理解する

OSAにおける課題や主要成功要因、リスクについて理解する

## アウトライン

1. はじめに



2. イベント管理
3. インシデント管理
4. 要求実現
5. 問題管理
6. アクセス管理
7. サービスデスク
8. 機能
9. 技術と導入に関する検討事項
10. 試験準備/ 模擬試験

**【試験詳細】**

必須条件：認定教育事業者による、OSAコースの修了  
再試験時の必須条件：受講修了書などOSAコースの修了を証明できるもの  
出題形式：シナリオベースの問題が多肢選択式で8問出題（持ち込み不可）  
配点：それぞれ5点、3点、1点、0点（不正解）  
試験時間：90分間  
合格ライン：40点中28点以上（正答率70%以上）