

コースコード：JQ-ITIL2011PRACL

税抜価格：272,000円

日数：4日間

---

## 前提条件

必須条件：

ITIL(R) V3または2011editionインターミディエイト資格取得していること

推奨条件：

実践的かつ短期コースなため、ITILR 2011editionのエキスパート資格もしくは、インターミディエイト資格のうち2つ以上を取得されていること

## 受講対象者

ITサービスに関わるあらゆる方。

ITIL® 2011についてより詳しく学びたいと考えるあらゆる方。

特に、ITIL®を参考にITサービスにおけるマネジメント活動を実践している方もしくは、実践していこうとしている方。

- サービスデスクの担当者、マネージャ
- インフラストラクチャ技術者、運用保守担当者、マネージャ
- アプリケーション開発者、運用保守担当者、マネージャ
- プロジェクトマネージャ
- IT企画担当者、マネージャ
- サービスマネージャ、オーナー
- プロセスマネージャ、オーナー
- 品質保証担当者、マネージャ
- IT企業の営業担当者、マネージャ
- ITコンサルタント

## コース概要

「改善(CSI)を業務に活かす」

ITIL® ファンデーションで学習した知識を活かして現場にITSM(ITサービスマネジメント)を導入したり、現行のITサービスを改善するための実践的な方法を学習します。事業目標に合わせたITサービスを提供できるようになることを目指しま



す。

ITIL® プラクティションは継続的サービス改善(CSI)に焦点を当て、改善を行う仕組みを学習します。学習範囲には、重要な改善対象である下記の3項目も含まれます。

- 組織の変更管理
- コミュニケーション
- 測定方法と測定基準ITサービスの最適化を目指す

本コースはPMI®のPDU対象コースです。

受講後に取得出来るPDU:14

Technical(0)、Leadership(0)、Strategic(14)

## 目的

- 継続的サービス改善(CSI)の重要な要因であるITサービスマネジメントの概念を使用できる
- 現実社会でITSMの原則を適用できる
- 与えられた組織の現状の中でCSIアプローチを適用し改善を管理する
- CSIの重要な要因であるITSMの概念を使用できる手助けとして測定方法と測定基準を使用できる
- 効果的なコミュニケーションによりCSIの実施を促進する
- CSIのための組織変更を実施する

## アウトライン

1. はじめに
2. 旅の始まり
3. 組織変更管理(OCM)
4. どこを目指すのか?
5. コミュニケーション
6. ロードマップ
7. 測定基準と測定値
8. 確認、コントロール、方向修正
9. 推進力の維持
10. 推進力の維持
11. 従うべき原則



12. 試験対策

13. 試験