

コースコード：JQ-ITIL4FNDB

税込価格：181,500円 (税抜価格：165,000円)

日数：3日間

前提条件

特にありません。

受講対象者

ITサービスに関わるあらゆる方。

ITIL 4 を学ぼうとしている方。

特に、ITIL(R)

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。

- 初級技術者全般
- 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

「ITIL 4 の基礎を学ぶ」

本コースは、ITSMとITIL(R) (ITIL 4) の基本的な概念、用語等について共通理解を持つことを目指すエントリーレベルのコースです。利害関係者(顧客やパートナー等)とともに価値あるサービスを創り提供していくための基本を学習します。サービスマネージャやプロセスマネージャなどから指示を受ける現場担当者に価値のある内容であり、また、マネージャになる方にとっては必須のコースです。

本コースの最後にある試験に合格すると、「ITIL 4 ファンデーション資格」を取得することができます。

目的

- ITIL 4 の主要概念(キー・コンセプト)を理解する。
- ITIL 4 の主要用語(キーワード)を理解する。
- ITIL 4 の主要なマネジメント・プラクティスを理解する。
- ITIL 4 ファンデーション試験対策を行う。

アウトライン

1. はじめに
2. Key Concept (主要概念)
3. Key Component (主要項目)
4. SVC (サービス・バリュー・チェーン)
5. CI (継続的改善)
6. Management Practice (マネジメント・プラクティス)
7. サービスレベル管理



8. 変更コントロール
9. サービスデスク
10. サービス要求管理
11. インシデント管理
12. 問題管理
13. ITSMの4つの側面
14. Guiding Principles (従うべき原則)
15. 模擬試験、Q&A、自習
16. 試験