

コースコード：TF-TS033

税込価格：55,000円 (税抜価格：50,000円)

日数：1日間

トレーニング内容

このコースでは、1970年の史実「アポロ13号の輝かしい失敗」を題材として、ITサービスマネジメントを体系的に学習します。著作権会社との正式な契約の元、映画「アポロ13」を資料映像として用います（研修中に実際に映画をご覧ください）。

アポロ計画の真の目的を解説した上で、映画の中で描写されている様々な管理手法を観察し、テーマに沿って受講者同士のディスカッションを通して、考察を深めていただきます。「そもそも、ITサービスとは何なのか」「顧客に提供する具体的な価値は何か」「SLAに含めるべき項目は何か」といったITサービスマネジメントの根本について、実践的に学習することを目的とします。

ここに注目!!

ワンポイントアドバイス

本講座はITILをベースに進めますが、ITIL資格取得対策を目的としたものではありません。またITILに関する講義は行わず、ITILのすべての内容を網羅するものでもありません。

受講対象者

このコースの受講対象者は次の通りです。

- ・ITサービスマネジメント（IT機器の維持・運用・管理）を主な業務にする人材

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についてある程度の学習を修了した方（ITILのバージョンは問いません）

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。

このコースを受講すると、次のようなことができるようになります

- 1．ITサービスマネジメントの基本的な考え方を理解する。
- 2．サービスポートフォリオの重要性を知り、具体的にサービスポートフォリオを作ることができる。
- 3．SLAの重要性を知り、顧客との間で妥当なSLAを締結することができる。
- 4．ITの可用性の意味を知り、可用性を高めるための活動を具体的に取ることができる。
- 5．IT機器の容量や処理能力を管理するために必要な考え方を学び、業務に活用できる。



アウトライン

1. オリエンテーション
 - ・アイスブレイキング
 - ・アポロ計画の背景についての説明
 - ・映画「アポロ13」についての説明
2. 映画「アポロ13」の視聴
 - ・（ディスカッションに必要な部分を、1時間15分程度抜粋して視聴していただきます）
3. グループディスカッション
 - ・ITサービスマネジメント概要
 - ・サービスポートフォリオ
 - ・サービスレベル管理
 - ・ITサービス継続性管理
 - ・可用性管理
 - ・キャパシティ管理