

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

---

## 前提条件

- ・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)

## 受講対象者

- ・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

## コース概要

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。著作権管理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。

## 目的

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