

コースコード：TF-TS034

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）。

映画の中で描写されている様々な障害対策や予防を中心に、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。「インシデント対応に際して重要な要素は何か」「IT構成を記録することの重要性は何か」など、ITサービスマネジメントの実態について、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．サービスデスクのあり方や位置づけ、サービススタッフに求められるスキルが理解できる。
- 3．障害対応、および予防に関して取るべき行動指針を知り、業務に活用できる。
- 4．IT機器の変更に関する一連の手順を理解し、実際にその手順でIT機器を変更することができる。
- 5．IT機器の構成を管理し、障害対応の貴重な情報として活用することができる。

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
 - ・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
 - ・サービスデスク
 - ・インシデント管理
 - ・問題管理
 - ・サービス資産管理および構成管理
 - ・変更管理
 - ・サービスの妥当性確認およびテスト