

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

---

## ここに注目!!

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

このトレーニングはこのような方におすすめです。

- ・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/前提知識

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。

- ・ITサービスマネジメントの基本的な考え方を理解する。
- ・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。
- ・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。
- ・IT機器の変更に關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。
- ・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

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

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）



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