

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

---

## 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。版權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。

## 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