

IT運用事例で学ぶヒューマンスキル 参考資料

目次

第1章 戦略的ITサービスマネジメントの必然性

1.1	企業に求められるビジネス運用.....	3
1.2	企業の情報化戦略.....	4
1.3	ITサービスマネジメントの役割.....	5
1.4	ITサービスマネジメント導入の考え方.....	6
参考	KPI設定例.....	8

第2章 ITサービスマネジメントの考え方

2.1	ITサービスマネジメントの目的.....	11
参考	マネジメントの仕組み作り.....	12
2.2	ITILとは.....	13
2.3	ITIL 2011の特長.....	17
2.4	ITサービスマネジメントはリスクマネジメント.....	22