

## 16j システム企画・運用管理者のためのプロセス改善の実践 ～受け身から攻めの運用管理へ～

### 1. 研修要領

・募集定員	16名
・研修会場	NISA研修室
・講師	富士通九州システムズ(FJQS) 久木元 芳史氏
・開催月日	平成30年10月17日(水)・18日(木)・19(金)
・実施時間・日数	9:30 ~ 17:30 (7時間/日)・3日間(21時間)
・受講料(税別)	78,800円
・教材料(税別)	5,000円

### 2. 対象者

システム企画や運用管理に関わる方

### 3. カリキュラムの概要

システムトラブルは、企業の経営に大きな影響を与えます。このため、システムトラブルの防止、軽減のための運用管理プロセスの改善は、企業にとって重要な課題です。本研修では、システム運用管理の国際標準フレームワークであるITILをベースに運用管理の具体的なベストプラクティス(最善の手法)を学習します。運用管理の導入と運用プロセス改善手法を講義と身近な問題事例を取り扱った複数の演習を交えながら、実践的に体得していただきます。

### 4. カリキュラムの詳細

3日間(21時間)

科目	時間	科目の内容
1.戦略的ITサービスマネジメントの必然性	4.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業に求められるビジネス運用</li> <li>・企業の情報化戦略</li> <li>・ITサービスマネジメントの役割</li> <li>・ITサービスマネジメント導入の考え方</li> </ul> 【演習1】 トラブル発生その時あなたは
2.ITサービスマネジメントの考え方	4.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ITサービスマネジメントの目的</li> <li>・ITILとは</li> <li>・ITIL2011の特徴</li> <li>・ITサービスマネジメントはリスクマネジメント</li> </ul> 【演習2】 トラブル原因
3.ITサービスマネジメントの構成	12.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスストラテジ</li> <li>・サービスデザイン</li> <li>・サービストランジション</li> <li>・サービスオペレーション</li> <li>・継続的サービス改善</li> </ul> 【演習3】 パソコンの持ち出し 【演習4】 インシデント対応 【演習5】 サービスデスク窓口 【演習6】 トラブル対応
4.ITサービスマネジメント導入プロセス	1.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ITサービスマネジメント導入の考え方</li> <li>・ITサービス導入プロセス</li> <li>・ITサービス目標策定</li> <li>・ITサービス計画</li> <li>・ITサービス構築</li> <li>・ITサービス運用</li> </ul>
計	21.0Hr	

## 5. 使用教材

戦略的ITサービスマネジメントの実践(富士通九州システムズ)

## 6. 到達目標

本コース修了後、次の事項ができることを目標としています。

1. システム運用管理(ITサービスマネジメント)の導入・改善手法を説明できる。
2. ITサービスマネジメント導入・運用ポイントを理解し、実践できる。
3. 運用管理におけるリスクマネジメントを説明できる。
4. 運用管理標準フレームワークであるITILの体系・特徴を説明できる。

## 7. レベル

ITSS:ITサービスマネジメント育成 - [\*]メソドロジー 【レベル: 2-3】

ITSS:ITスペシャリスト育成 - [\*]テクノロジー 【レベル: 2-3】

[\*] ITスキル標準研修ロードマップにおけるコース群名