

コース概要

対 象：情報システム科 上級S E

コース名：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～

概 要：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。ITILを活用することにより、現行の運用管理の改善のポイントが見えてまいります。ITサービスマネジメント（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ケースを取り扱った複数の演習を交えながら実践的に学習します。

期 間：2日間

学習形態：集合教育(演習あり)

対 象 者：システム企画やシステムの運用に関わる方。

前提知識：システム企画やシステム運用の経験がある方。

- 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・改善手法を理解する。
 2. 運用管理におけるリスクマネジメントを理解する。
 3. システムライフサイクル（企画・開発・運用）マネジメントのスキルを強化する。
 4. 運用管理標準フレームワークであるITILの体系・特徴を理解する。
 5. 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。

日 程：平成30年8月7日（火）・8日（水）の2日間

	午前	午後
1日目	◇トラブル発生その時あなたは ◆戦略的ITサービスマネジメントの必然性 ◆ITサービスマネジメントの考え方	◆ITサービスマネジメントの考え方(続き) ◇トラブル原因 ◆ITサービスマネジメントの構成 ◇問題点の洗い出し ◇パソコンの持ち出し
2日目	◆ITサービスマネジメントの構成(続き) ◇インシデント対応 ◆ITサービスマネジメントの構成(続き)	◇サービスデスク窓口 ◆ITサービスマネジメントの構成(続き) ◇トラブル対応 ◆ITサービスマネジメント導入プロセス