

マネジメントコース **コース番号【MC-21】**

戦略的 IT サービスマネジメントの実践

(2日間)

ITスキル標準(対応職種:ITスペシャリスト、アプリケーションスペシャリスト、ソフトウェア開発、カスタマーサービス、オペレーション 対応レベル:2)ITスキル標準の詳細はIPA(独立行政法人 情報処理推進機構)のサイト: <http://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/itss1.html> を参照ください。

企業のビジネスインフラであるITサービスを、企業戦略に基づきコストパフォーマンスに優れた質の高いサービスとして利用者(顧客)に提供し続けられるかが、企業の重要な課題です。このコースではITサービスマネジメントと企業経営戦略との関連を明確化し、ITサービスマネジメントの導入とPDCAサイクルによる運用手法を講義と複数の演習を交えながら実践的に学習します。システム運用に問題を抱えている方、ITサービス運用の評価方法を理解したい方に最適なコースです。

◇開催日時: 平成21年11月25日(水)~11月26日(木) 2日間 10:00-17:00

◇対象者: ITサービス運用担当、システム管理者

◇前提条件: 特にありません。

◇到達目標: ITサービスマネジメントと企業経営戦略との関連を明確化し、ITサービスマネジメントの導入とPDCAサイクルによる運用手法を講義と複数の演習を交えながら実践的に学習します。

◇開催場所: 都城 BTV ケーブルテレビ内 研修室

◇定員: 12名

◇受講料: 10,000円(消費税・テキスト代込み)円

都城会場

日程	カリキュラム内容
	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役割 ・経営目標達成のための管理指標(KGI,KPI,CSF) 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目的 ・ITIL とは IT サービスマネジメントの構成(続き) ・IT サービスマネジメント体系 ・サービスデスク、インシデント管理、障害(問題)管理 ・構成管理、リリース管理、変更管理
	IT サービスマネジメントの構成(続く) ・サービスレベル管理、IT コスト管理、性能(性能・キャパシティ)管理 ・IT サービス継続性管理、可用性管理 ・セキュリティ管理 ・要員管理 IT サービスマネジメント導入プロセス ・IT サービスマネジメントの導入の考え方 ・IT サービス導入プロセス ・IT サービス目標策定/計画 ・IT サービス構築 ・IT サービス運用

本コースでは、グループワーキングによる演習を行います。



(株)宮崎県ソフトウェアセンター 研修企画課
TEL:0985-30-5050 FAX:0985-30-5053

〒880-0303 宮崎市佐土原町東上那珂 16500-2
(宮崎テクノリサーチパーク内)
E-mail: kensyu@miyazaki-sc.co.jp