



テクニカル

ITサービスマネジメント

継続的なITサービスを提供できるPMを目指す

システム導入後も見据えた高品質なITサービスマネジメント

IT系のプロジェクトは「システムを構築し納品すればそれで終わり」というものではなく、つらつとあります。導入したあとの着実な運用、また快適な利用のために、多岐にわたるサービスを顧客に提供する高品質なITサービスマネジメントは、今のITソリューション企業に強く求められています。

本コースはITサービスマネジメントの基礎の理解と、プロジェクトにおける実践の確認を目的としており、フレームワークを理解して実際のプロジェクトに適用していくことができるようになります。

ボリュームのある内容を確実に理解する仕組み

1章が10~15レッスンで構成されており、1レッスンが5~10分と短くまとまっているため、スキマ時間で学習したり、あとで読み返すことが容易なコースとなっています。そのため効率的に学習でき、かつ確実な知識定着へと導きます。また概念が複雑で理解が難しいレッスンでは、動画での補足説明など、理解をサポートする仕組みがあります。エクササイズにはケースワークを取り入れ、より実践で使える知識を学びます。

優れたコストパフォーマンスでPMP資格維持に最適

コース修了までマンツーマンでサポートするエキスパートのチュータの個別指導が付きながら低価格を実現、PDU取得を強力にサポートします。講座の規模が大きいので、まとまったPDUを取得できます。eラーニングはご自分のライフスタイルに合わせて好きな時に受講することができます。受講期間も6カ月間とたっぷりあるので安心です。

提供元	ネットラーニング	研修企業A	研修企業B
形態	eラーニング	集合研修	DVD-ROM
価格	¥38,000	¥100,000	¥46,000
学習時間	20時間	2日間	35時間
取得PDU	20PDU	14PDU	14PDU
1PDUあたり	¥1,900	約¥7,143	約¥3,286

(※税別価格)

コース構成

1 全体像の把握 (第1章)

本コースの主要要素、概要・考え方を学習します。

2 知識習得 (第2章~第6章)

サービスマネジメントに必要な各要素を学習します。

3 実践 (第7章)

習得した知識を、実際の現場でどう応用するかを学習します。

第1章 サービスマネジメントの基礎

サービスとは何か、ITIL®やプロジェクトのライフサイクルを含めて学習

第2章 サービスストラテジ

サービスプロバイダの観点、ポジション、計画、パターンの定義

第3章 サービスデザイン

具体的なサービス供給方法と移行計画の文書化の活動

第4章 サービストランジション

サービスストラテジ、デザインの事業計画の実施を確実にする活動

第5章 サービスオペレーション

顧客などと合意のとれたサービス水準の供給・管理調整

第6章 継続的サービス改善

ITサービスを変化する事業ニーズに整合させる継続的サービス改善(CSI)

第7章 サービスマネジメントの実践

プロジェクトとサービスマネジメントの関連性

第1章 サービスマネジメントの基礎

サービスとは何か/内部サービスと外部サービス/ITIL®の紹介/サービスマネジメントのフレームワーク/プロセスの成熟度/機能とプロセス/ITプロジェクトのライフサイクル/サービスストラテジの事業上の価値/サービスデザインの事業上の価値/サービストランジションの事業上の価値/サービスオペレーションの事業上の価値/継続的サービス改善の事業上の価値

第2章 サービスストラテジ

サービスストラテジの概要/サービス価値の創出/顧客資産とサービス資産/サービス・タイプ/サービス・ポートフォリオ/サービスストラテジのプロセス群/ITサービス戦略管理/サービス・ポートフォリオ管理/ITサービス財務管理/需要管理/事業関係管理/サービスマネジメントの自動化

第3章 サービスデザイン

サービスデザインの概要/サービスデザインの4P/サービスデザインの5つの側面/サービスの保証の設計/サービスデザインのプロセス群(1)/サービスデザインのプロセス群(2)/デザイン・コーディネーション/サービス・カタログ管理/サービスレベル管理/可用性管理/キャパシティ管理/ITサービス継続性管理/情報セキュリティ管理/サプライヤ管理/管理アーキテクチャの設計

第4章 サービストランジション

サービストランジションの概要/サービストランジションのプロセス群/構成モデル/変更のタイプ/サービストランジションとITプロジェクト/移行の計画立案とサポート/変更管理/サービス資産管理および構成管理/リリース管理および展開管理/サービスの妥当性確認およびテスト/変更評価/ナレッジ管理

第5章 サービスオペレーション

サービスオペレーションの概要/サービスオペレーションのプロセス群/イベント管理/インシデント管理/要求実現/問題管理/アクセス管理/サービスデスク/技術管理/アプリケーション管理/IT運用管理/サービスオペレーションのツール

第6章 継続的サービス改善

継続的サービス改善の概要/サービスの測定/重要成功要因と重要業績評価指標/CSIマネージャとCSI管理表/デミング・サイクル/継続的サービス改善のアプローチ/7ステップの改善プロセス/サービスの報告/サービスマネジメントにおける主要な役割/RACIモデル/ガバナンスとマネジメントシステム

第7章 サービスマネジメントの実践

ITSMプロジェクトの重要成功要因/ITSMプロセスの導入ステップ/ビジョンとミッションの定義/成熟度ベースのアセスメント/コンプライアンスベースのアセスメント/サービス・カタログの作成/SLAの作成とサービスレベル管理の導入/プロセスの設計/文書化のプロジェクト/リスク管理

・PDU申請のお知らせ/・コースレビュー

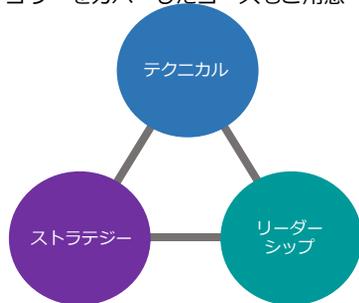
※各章には、章とびらと章のまとめ、確認テスト、エクササイズがあります。

- 前提知識: 特になし
- システム設計、ITプロジェクトマネジメントに関する知識があるとよりよい。
- 受講期間: 6か月(＋閲覧期間6か月)
- チュータによる個別指導: あり
- 標準学習時間: 35時間
- 価格(税別): ¥45,400
- ※研修運営費用含む。ボリュームディスカウントあり。 ※詳しくは営業担当までお問い合わせください。

PDU取得シリーズについて

■多様なラインナップ

- ・基礎固めから資格更新、実務への応用まで、多様なレベルに対応
- ・PMI®の「タレントトライアングル」で規定されたサブ・カテゴリー別にコースをご用意
- ・複合カテゴリーをカバーしたコースもご用意



■ストラテジック&ビジネスマネジメント (Business Acumen)

パフォーマンスを向上させ、ビジネス成果をよりよく提供する業界や組織に関する知識と専門知識

■テクニカル・プロジェクトマネジメント (Ways of Working)

プロジェクトマネジメント、プログラムマネジメント、ポートフォリオマネジメントの特定ドメインに関連する知識、スキル、行動

■リーダーシップ (Power Skills)

組織がビジネス目標を達成するのに役立つリーダーシップ指向活動や分野横断的活動に特有の知識、スキル、行動

(PMI日本支部「CCRハンドブック」2017/4/3改定版より)



全コースの最新ラインナップとサンプルは、左のQRコードからご覧いただけます。



株式会社ネットラーニングは ATP (Authorized Training Partner) として本コースでの PDU 提供を許可されています。