

情報通信人材研修

(1)	コース番号	M O O 2	
(2)	コース名称	I Tサービスマネジメント入門	
(3)	受講料	会員：40,000円、一般：60,000円	
(4)	達成目標 または育成目的	本コースのITサービスマネジメントを理解する。 参加者が自分の業務内容と照らし合わせながら、顧客満足度の高いサービス提供の為に何が足りないのか、何を検討すべきなのかを考えられるようになる。	
(5)	前提知識 または受講対象者	IT関連業務(システム運用、システム開発)の基本知識があることが望ましい。対象者は情報システムを担当する、管理者、プロジェクト・リーダー、システム運用・管理要員など	
(6)	日 程	2019年10月7日(月)～8日(火)	2日間
(7)	時 間	10:00～17:30	13時間
(8)	会 場	船橋情報ビジネス専門学校3号館	
(9)	定 員	20名 (最小催行人員8名)	
(10)	講 師	氏 名	重信 和男
		所 属	
		経 歴	1977年 日本IBM入社以降 自動車業界担当 SE 2008年 同社にて営業支援センター立上事業担当(沖縄/大連) 2014年 ITコーディネータ/JICA 沖縄センター「ICT分野課題別研修」コースを2年間担当。「ITILワークショップ」の講師も担当。 全受講生がITIL Foundation試験合格。 2016年 情報処理技術者(SG) 2017年 千葉県中小企業診断助言専門家/ミラサポ登録専門家
(11)	内 容	第1日目	ITサービスマネジメントの概要について理解する (ITIL®4情報を踏まえ) サービスライフサイクルについて理解する。 サービスストラテジについて理解する サービスデザインについて理解する ※当研修は、ITIL®4が2019年リリースされていきますが、価値継続表明されているITIL®3で実施します。
		第2日目	サービストランジションについて理解する サービスオペレーションについて理解する 継続的サービス改善について理解する 模擬問題(ITIL®3)を使った復習、総まとめを実施する ITIL®4の最新概要を紹介する
(12)	その他(使用機材等)	P C(グループ台)、プロジェクター、ホワイトボード	