

ITサービス向上のためのシステム運用業務改善WS～インシデント管理・問題管理編～ (4114007)

ITサービス向上のための
システム運用業務改善WS～インシデント管理・問題管理編

インシデント管理と問題管理に焦点をあて標準プロセス・ルールの応用力・状況（So-What）分析スキル
・真因（Why）分析スキルを高めます。

開催日時	2014年8月7日(木) 10:00-18:00
カテゴリー	IS導入（構築）・IS保守 IS運用 専門スキル
講師	寺池光弘 氏 (株式会社CACクロア 人材グループ マネージャ) ・株式会社シーエーシーにて、食品・製薬メーカー向けシステム開発・保守・運用・コンサルティングを経験後、CACグループにて人材開発に従事 ・名古屋大学卒、英国レスター大学MBA、情報処理技術者試験委員
参加費	J U A S 会員/ITC : 33,000円 一般 : 42,000円 (1 名様あたり 消費税込み、テキスト込み) 【受講権利枚数1枚】
会場	一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会 (井門堀留ビル)
対象	日々運用業務に励む、実務経験5～10年目の業務システム担当者 中級
開催形式	講義、グループ演習
定員	25名
取得ポイント	※ITC実践力ポイント対象のセミナーです。(2時間1ポイント)
特記	○セミナー効果を高めるための簡単な事前課題 自社内の事例を基にワークショップが進行しますので、自社のインシデント管理・問題管理に関する以下の点について、簡単に事前整理をお願いいたします。 ・これまでの業務改善の取り組み ・現在の課題 ・今後の取り組み予定
ITCA認定番号	ITCC-CPJU9009
ITCA認定時間	7

主な内容

情報化が進み、業務と情報システムとは切り離して語れない関係となった現在、システム運用の重要性が高まっています。さらに、情報システムの複雑化によって、システム障害のもたらす影響は広く大きくなるとともに、障害原因の特定も難しくなっています。

障害発生時には、サービスの中断時間を最小限に抑えて速やかに回復し、サービスの品質を維持することが重要ですが、運用の現場では、

- ・適切な報告ができていない
- ・トラブル発生時に、影響範囲を適切に特定できない
- ・抜本的な解決策を導き出せていない

といった悩みを抱えている場合も多いのが現状です。

本セミナーでは、インシデント管理および問題管理に焦点をあて、「障害発生前の予防／抜本対策」

「障害発生後の緊急対策・復旧対策」の観点から、

- ・標準プロセス・ルールの応用力

- ・状況（So-What）分析スキル
- ・真因（Why）分析スキル

を高めます。

<<ポイント>>

事前課題を設定し、講義だけでなく、受講者参加型のグループディスカッション・振り返りを数多く取り入れ、受講者が主体的かつ実践的に取り組めるプログラムです。

<<本セミナー後による主たる期待効果>>

現行業務の改善点（QCD）とその対策を具体的にイメージできるようになることを目指します。

<<内容>>

※内容は変更する場合がございます。

(1) はじめに（Why）

受講目的（必要性）の再確認

(2) あるべきインシデント管理手順を考える（講義／グループワーク／フィードバック）

- ・インシデントの管理ポイントと改善指標
- ・インシデント管理の業務改善ケーススタディ
- ・「判別」フェーズのケーススタディ

(3) あるべき問題管理手順を考える（講義／グループワーク／フィードバック）

- ・問題の管理ポイントと改善指標
- ・問題管理の業務改善ケーススタディ
- ・「真因分析」フェーズのケーススタディ

(4) 振り返り（個人ワーク）

- ・現場で意識的に実践するための行動変革計画

<<参加者からのコメント>>

- ・グループワークにより他社の意見や対応などの意見が聞けて参考になった。
【化学系情報子会社・通信系ユーザー企業】
- ・事例を挙げての説明でとても分かりやすかった。【金融系情報子会社】
- ・社内のインシデント問題管理基準へ反映できる点が多々あった。【流通系情報子会社】