

できることから始めよう、ITILの導入～ITサービス要員の育成と適用ステップを考 える～ (4118222)

できることから始めよう、ITILの導入
～ITサービス要員の育成と適用ステップを考える～

ITサービスの世界は、60～70%のシステム運用を中心にサービス業務内容において、二つの相反する側面を有する特殊な環境にあります。すなわち、安定且つ効率よく、365日24時間、絶え間なくサービスし続ける中で、サービスの高度化を要求されます。そういった場合に「フレームワーク」という魔法の薬が効くと説明されても、導入に踏み切れない会社・部署は多いはずです。また、ITサービスの高度化を追求するため「ITILの導入」を考えているが、敷居が高いと感じ、踏み切れない方が多いと思います。そういった場合には中核となるサービス運営・運用スタッフを育成していくことが必要です。どうやって、ベストプラクティスであるITILを適用するかについて事例を中心に解説します。

開催日時	2018年11月15日(木) 10:00-17:00
カテゴリー	IS戦略策定・IS戦略評価・IS企画・IS企画評価 IT基盤構築・維持・管理 IS戦略実行マネジメント・プロジェクトマネジメント IS運用 共通業務（契約管理、BCP、コンプライアンス、人的資産管理、人材育成、資産管理）・セキュリティ・システム監査 専門スキル
講師	<p>丹下勉 氏 (NECソリューションイノベータ 株式会社 エンタープライズ事業ライン・グループ基幹システム事業部 主席主幹) 日本電気経営情報システム株式会社にて情報システムの世界に入る。以来、生産管理システムの開発・運用・保守、社外Webサイトの開発・運用・保守を担当。システム運用サービスの体系化と標準化を実践中。システム運用サービスの向上に、「現場革新の考え方を取り入れる」「資格取得推進をサポートする」など、メンバーのモチベーションアップや全社レベルでの運用サービスの高度化を推進し、現在に至る</p> <p>井戸川 誠 氏 (NECソリューションイノベータ 株式会社 エンタープライズ事業ライン・グループITサービス事業部第四グループ ゼネラルマネージャー)</p> <p>小口 和弘 氏 (NECソリューションイノベータ株式会社 エンタープライズ事業ライン・グループITサービス事業部第四グループ シニアマネージャー)</p>
参加費	JUAS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 (日本橋堀留町2丁目ビル2階)
対象	ITILの導入を考えている企業の担当者 ITサービスの高度化を考えている企業の担当者 初級
開催形式	講義、グループ演習
定員	20名
ITCA認定番号	ITCC-CPJU9286
ITCA認定時間	6

主な内容

～過去の参加者の声～

- ・現状の自身が抱えた問題に対する解決方法がみえた。
- ・プロセスの適用をスモールスタートで始めるというのがとても気が楽になった。
- ・ITILのみの活用だけでなく、働き方改革と交えた説明や、実際に業務で使用している事例などもありわかりやすかった。
- ・テキストの情報だけでなく、現場での発生した情報を聞いたことが良かった。

- ・ ITILの重要性・認知度・実用性等について理解できた。具体的な生の声が聞けた。
- ・ ITILの概要について学習することができ、自社にフィードバックするポイントがわかった。
- ・ すでに運用されている管理帳票のフォーマットがいただけでよかった。

◆主な研修内容：

第一部：ITサービスの安定・効率化にチャレンジする人財の育成

1. ITサービスの現状を認識する
2. サービスを向上させたいと考え、行動する人を育てる
3. ITIL(R)の用語を理解する人を増やす

演習：グループディスカッション1

第二部：ITサービスの変革にチャレンジするITIL(R)の導入ステップ

4. ITIL(R)の概要
5. ITIL(R)サービスオペレーション
6. ITIL(R)サービストランジション
7. 人財（People）を育てるためには
8. プロセスを高度化するには

演習：グループディスカッション2