

コースコード：HP-H61N1S

税込価格：209,000円 (税抜価格：190,000円)

日数：3日間

トレーニング内容

ITIL 4の基礎を網羅します。

サービスバリューシステム (SVS)、サービスマネジメントの4つの側面、サービスバリューチェーン、従うべき原則およびサービスマネジメントのプラクティスを習得できます。

ITIL 4は、特定のベンダーやテクノロジーに依存しないベストプラクティスです。

カスタマーエクスペリエンス、バリューストリーム、デジタルトランスフォーメーションなどの視点から、ITIL V3で確立されたITSMのプラクティスを大幅に見直し、リーン、Agile、DevOpsなどを取り入れて進化させることで、サービスマネジメントの幅広い課題に対処します。

コース概要は、予告なく変更されることがございます

このコースにはオンライン演習が含まれるため前提条件を参照して演習環境への接続確認を必ず行って下さい。

演習環境への接続ができないとトレーニングの受講はできません。

ここに注目!!

当コースは、日本ヒューレット・パカード合同会社(HPE)主催クラスへのご案内となります。

コース名：ITIL® 4ファンデーション<試験バウチャー付>

DXワークショップ編~ライブオンライン研修

HPE教育サービスのITIL4ファンデーションには、3つの種類があります。

ご都合に合わせてお選びください。講義内容はどれも同じです。

- ・ITIL4®ファンデーション カーレース・ワークショップ編
- ・ITIL4®ファンデーション DXワークショップ編
- ・ITIL4®ファンデーション 速習2日間

ワンポイントアドバイス

ITILの最新バージョンであるITIL 4の基礎を習得する認定コースです。

認定試験に合格すれば、ITIL 4 ファンデーション認定資格を取得できます。

デジタルトランスフォーメーション・シミュレーション・ワークショップを行います。この演習では、競争の激しい航空業界で低迷する企業が、生き残りをかけてデジタルトランスフォーメーションに挑みます。ゲーム感覚で楽しみながら、講義で学習した内容を定着させ、さらに深掘することができます。試験対策と実務の両方に効果があります。

受講対象者

このコースの受講対象者は次の通りです。

ITILを初めて使用する方で、ITIL4フレームワークの基本的な概要を習得したい方

ITIL4とサービスマネジメントの概念を適用して、顧客にとっての価値を創造したい方
ITIL4の資格を取得したい方
ビジネスマネージャ、ビジネスプロセスオーナー、IT組織とやり取りするビジネスパーソン
その他、ITサービスのスピード、品質、およびコストの改善に関心のある方

前提条件

このコースを受講する前に受講者が習得しておく必要がある知識およびスキルは次のとおりです。

コンピュータの初歩的な知識があることが望ましいですが、必須ではありません

目的

このコースを修了すると次のことができるようになります。

- ・サービスマネジメントの4つの側面を理解し、それらをバランスよく使用して価値を創造するための方法を説明する
- ・サービスバリューシステム（SVS）を理解し、SVSがどのようにビジネスと共同して価値を創造するかを説明する
- ・サービスバリューチェーンを理解し、実装する
- ・ITIL® 4ファンデーション認定試験の準備と受験に必要な知識を習得する

アウトライン

このコースでは以下のトピックを扱います：（内容は変更となる場合がございます）

1．サービスマネジメントの主な概念と定義

- ・価値、およびプロバイダと顧客による共同での価値創造
- ・製品とサービス
- ・組織、サービスプロバイダ、サービス消費者、その他の利害関係者
- ・サービス関係

2．サービスマネジメントの4つの側面

- ・組織と人材
- ・情報とテクノロジー
- ・パートナーとサプライヤ
- ・バリューストリームとプロセス

3．ITILサービスバリューシステム（SVS）

- ・従うべき原則
- ・サービスバリューチェーン
- ・ガバナンス
- ・ITILマネジメントプラクティス
- ・継続的改善

4．サービスバリューチェーン

- ・計画
- ・改善
- ・エンゲージ
- ・設計および移行
- ・取得/構築
- ・提供およびサポート

5．ITILマネジメントプラクティス

以下のプラクティスの概要

- ・情報セキュリティ管理
- ・関係管理
- ・サプライヤ管理
- ・IT資産管理
- ・モニタリングおよびイベント管理
- ・リリース管理
- ・サービス構成管理
- ・展開管理
- ・継続的改善
- ・変更実現
- ・インシデント管理
- ・問題管理
- ・サービス要求管理
- ・サービスデスク
- ・サービスレベル管理
- ・可用性管理
- ・キャパシティおよびパフォーマンス管理
- ・サービス継続性管理
- ・ポートフォリオ管理
- ・サービス・カタログ管理

以下のプラクティスの詳細

- ・継続的改善
- ・変更実現
- ・インシデント管理
- ・問題管理
- ・サービス要求管理
- ・サービスデスク
- ・サービスレベル管理

6. ITIL 4 ファンデーションの認定試験対策

コース内容は、予告なく変更されることがございます。

【実習/演習】

デジタルトランスフォーメーション・シミュレーション

競争の激しい航空業界で低迷する企業が生き残りをかけてデジタルトランスフォーメーション(DX)に挑みます。バーチャル・シングルプレイヤー・シミュレーションにより、楽しみながら体験学習していただけます。ITILの推奨するプラクティスがDXにどのように役立つかが実感できます。

受講生は、各自Webブラウザでシミュレーションのサイトにアクセスし、ツールを操作してサービスマネジメントの改善を体験します。

この演習では、次のような概念を活用します。

- ・ITIL従うべき原則
- ・サービスデスク
- ・インシデント管理
- ・問題管理
- ・可用性管理
- ・サービス構成管理
- ・変更実現
- ・ナレッジ管理
- ・測定および報告
- ・リリース管理
- ・展開管理
- ・ソフトウェア開発および管理
- ・継続的改善
- ・アジャイル
- ・テスト駆動開発
- ・ピアレビュー
- ・継続的インテグレーション
- ・継続的展開



- ・バリューストリーム・マップ
- ・単体テストのカバー率
- ・マイクロサービスアーキテクチャ
- ・その他

シミュレーションのWebサイトの言語は英語ですが、日本語マニュアルがあるのでどなたでも無理なく操作できます。

シミュレーションの動作環境

ブラウザ

以下のブラウザの最新バージョンに最適化されています

- ・ Chrome
- ・ Firefox

以下のブラウザでも動作するとされていますが、なるべくChromeかFirefoxをご使用ください

- ・ Safari
- ・ Microsoft Edge

インターネットのスピード

・シミュレーションは、すべての計算と戦略の実装が参加者のマシンではなくSXPサーバーで完了するように設計されています。これにより、データ転送が最小限に抑えられるため、必要なインターネット速度が最小限に抑えられます。

・ただし、ユーザのブロードバンド速度は10Mbps以上にすることをお勧めします。

【AXELOSの公式プラクティスガイド(日本語版)付き】

プラクティスガイドは実務者が最も知りたい現場で役立つ詳細な資料ですが、AXELOSの有料サブスクリプションサービスでのみ入手可能で、日本語化の予定はありません。HPE教育サービスではこれを独自に日本語に翻訳、PeopleCertの認定を取得いたしました。本研修のテキストに付録としてお付けします。HPE教育サービスだけの特典です。現場でお役立てください。以下のプラクティスガイドがテキストに添付されます。合計で約200ページございます。

- ・ サービスデスク
- ・ インシデント管理
- ・ 変更実現
- ・ 継続的改善
- ・ サービス要求管理
- ・ サービスレベル管理
- ・ 問題管理

【再試験無料】

受講後1年間、最大2回まで再試験を無料で受験できます（初回試験を含めると、最大で3回受験可能）。試験料金はHPE教育サービスが負担します。無料で再試験をご受験するためには、当該試験の不合格を証明する文書が必須です。再試験のお申込時にご提供ください。ご提示がない場合は、無料での再試験はご提供できません。

【試験対策】

短時間で効率よく復習できる要点整理冊子をご提供しています。

受験準備に欠かせない実力養成問題集(およそ140問)をeラーニングでご利用いただけます。

・eラーニングは、PCおよびスマホに対応しています。研修初日から6か月後の末日までご利用いただけます。

・好きなタイミングで中断、再開できます。例えば、帰宅時の電車で途中まで実施して、ご自宅でも再開できます。

- ・ 合否判定や力試しが可能です。
- ・ 問題集機能により、弱点把握と克服が効率よく行えます
- ・ 重要語句や文章を効率よく復習できます。

【試験情報】

ご注意：研修期間中の試験実施はございません。研修終了後、お客様のご都合に合わせた日程でご受験いただけます。

試験はPeopleCertオンラインプロクタリング試験またはプロメトリック試験会場のどちらかを選択していただけます



コース内容は、予告なく変更されることがございます。
ITIL®はAXELOS Limitedの登録商標であり、AXELOS Limited
の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。