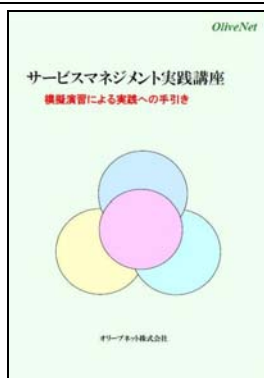


# サービスマネジメント実践講座



## 【コースの特徴】

- サービスマネジメント活動を開始する複数のアプローチを紹介します。
- 各文書の目的や役割、メリットを簡潔に説明します。
- 各文書を作成する際のポイントを短時間で効率的に説明します。
- 各文書のサンプルやテンプレートを提供します。
- 少人数で参加者同士のコミュニケーションによる相乗効果を促します。
- ご自身のコンピュータを使って実習することも可能です。

## 【コースの目的】

サービスマネジメントの導入を検討されている担当者の方に、簡単な模擬実習を通してその糸口を提供することを目的としたコースです。実際にプロセスの成熟度を評価したり、サービス・カタログやサービスレベル合意文書を作成したりすることで、サービスマネジメントを実践する際の作業負荷や難易度などを体験していただきます。現在、担当しているサービスに関する情報を事前に用意していただければ、より現実に即したスキルや知識を習得することができます。

## 【開催日時】

2011年 12月16日(金)  
9:30~17:30(受付は15分前から行います)

## 【場所】

後援企業：株式会社 リナ・システム(市ヶ谷駅より徒歩約5分)

## 【アジェンダ】

9:30-10:00 ITIL フレームワークの確認  
10:00-11:00 サービス・カタログの作成  
11:00-12:00 サービスレベル・アグリーメント(SLA)の作成  
(昼食時間)  
13:00-14:50 プロセスのアセスメント  
(休憩)  
15:00-15:30 サービスマネジメント・プロセスの設計  
15:30-17:10 プロセス定義文書(データ定義、権限マトリックス、プロセス・フロー)の作成  
17:10-17:30 質疑応答

## 【コース参加の前提条件】

ITIL ファンデーション資格試験に合格した方、あるいはそれと同等の知識を有する方

## 【参加者数】

最大で6名

## 【受講費】

31,500円(税込)

## 【受付窓口】

お申し込みとお問い合わせは、オリーブネット株式会社 [staff@olivenet.co.jp](mailto:staff@olivenet.co.jp) お願いします。