できることから始めよう、ITシステムの運用効率化（4119287）

できることから始めよう、ITシステムの運用効率化～ITILで実現する働き方改革と人材育成～

本セミナーでは、ITILのフレームワークを活用して、働き方改革で重要なポイントとなる業務効率化を実現する方法について、事例を交えて解説します。

開催日時	2019年7月11日(木) 10:00-17:00
カテゴリー	IS運用 専門スキル
講師	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 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 ） 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 ）
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	IT運用の効率化を考えている企業の担当者 ITILを具体的に導入しようと考えている企業の担当者 中級
開催形式	講義、グループ演習
定員	24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）
ITCA認定時間	6

主な内容

ITシステムを運用している部門では、日々の業務に追われて、障害対応や各種作業が効率的に進められない、改善に着手できない悩みや苦労が存在していると思います。

一方では、ITシステムが増え企業における重要性が高まる中で、システム運用にかかわる人材の不足も顕著になっています。さらに、働き方改革法案によって、労働時間の短縮と業務効率化が必要となっています。ITシステムの運用ベストプラクティスにはITILがあり、これから導入をする企業が多々存在すると思います。

本セミナーでは、ITILのフレームワークを活用して、働き方改革で重要なポイントとなる業務効率化を実現する方法について、事例を交えて解説します。

＜内容＞
第１部
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
   (1)基本的な考え方
   (2)始めに推進シナリオを画く
   (3)考える機会を増やす
   (4)行動する機会を増やす
3. ITILを理解する人を増やす
   (1)ITILの用語を理解する必要性
   (2)最初のアクション
   (3)流れを上手く利用する

第２部

4. ITILの概要
   (1)28プロセスと4機能
   (2)最小の構成
   (3)ITIL 導入ステップ
5. ITILサービスオペレーション
   (1)インシデント管理
   (2)サービス・デスク
   (3)インシデント管理 / サービスデスク
   (4)問題管理
   (5)IT運用管理
   (6)問題管理 / IT運用管理
   (7)まとめ　プロセス間の関連フロー
6. ITILサービストランジション
   (1)変更管理
   (2)サービス資産・構成管理
7. 人財（People）を育てるためには
   (1) 4P(People,Process,Product,Partner)に着眼しよう
   (2)ITサービス要員の育成を考える
8. プロセスを高度化するには
   (1) ITILサービスデザイン
   (2) ITILサービスストラテジ
   (3) ITIL継続的サービス改善
      グループ演習（1）
      グループ演習（2）

本日セミナーのまとめ