

ITIL[®] (4) ファンデーション

コース情報

認定資格 : ITILファンデーション
期間 : 2日~3日 (標準3日間)
分野 : ITサービスマネジメント
提供方法 : 集合研修

認定機関 : PeopleCert on behalf of
AXELOS
言語 : 日本語、英語、スペイン語

コース詳細 :

ITIL 4は、ITILのガイダンスで確立されたベストプラクティスの核心に基づいて構築されています。ITIL 4は、組織がデジタルトランスフォーメーション出来るための実践的かつ柔軟なアプローチを提供し、また、サービスを提供・運用するためのエンドツーエンドな運用モデルを紹介します。さらにITIL 4は、リーンIT、アジャイル、DevOpsなどを統合した包括的なエンドツーエンドのイメージを提供します。

ITIL[®] (4)ファンデーションは、AXELOS社の作成したITIL[®] (4)ファンデーション認定のシラバスに基づいて作成された、2日~3日間の研修です。本コースの主目的は、参加者がサービスマネジメントの主要コンセプトおよびITIL 4サービスマネジメントフレームワークを学び、受験の準備をすることです。さらに、参加者がITIL 4の理解を深めて実務との紐付けが行えるような豊富なトレーニングコンテンツおよび補助教材が用意されています。



対象者：

本コースは、サービスマネジメント分野において第一歩を踏み出したいと考えている、ITおよび事業部門双方の方を主な対象としています。また、旧来のITILや類似したベストプラクティスについて知識を有しており、ITIL 4について学びたいと考えている方も対象です。

例えば、以下のような役割の方に対して推奨します（一例）：

- ITサポートスタッフ
- ITコンサルタント
- ビジネスマネージャー
- 事業プロセスオーナー
- 開発部門
- サービスプロバイダ
- システムインテグレーター
- DevOpsチームで働く方

学習目標：

本コースの学習目標は以下のとおりです：

- ITILサービスマネジメントの主要なコンセプトを説明できる。
- 組織が、従うべき原則の支援を受けながらどのようにITILサービスマネジメントを適用し、適応できるかを説明できる。
- ITILサービスマネジメントの4つの側面を説明できる。
- ITILサービスバリューシステムの目的と構成要素、サービスバリューチェーンの活動、ならびにそれらの関連性を説明できる。
- 継続的改善の主要なコンセプトを説明できる。
- ITILプラクティスについて学び、それらがバリューチェーンの活動にどう貢献するかを説明できる。

受講前提要件：

特に無し。ITサービスに関連した業務に携わっていることで、学習効果が高くなります。



アジェンダ概要：

ユニット1：コース概要

- 自己紹介
- コース概要
- コースの達成目標
- コース構成
- 今の時代におけるITサービスマネジメントの紹介
- ITIL 4の紹介
- ITIL 4の構造とベネフィット（利点）
- ケーススタディ：Axle Car Hire社
- ケーススタディ：Axle社の主要な登場人物
- ケーススタディ：Axle社CIOのビジョン
- 試験詳細
- ITIL 4資格体系

ユニット2：サービスマネジメント - 主要なコンセプト

- 趣旨と背景
- サービスマネジメント
- ユニットの達成目標
- 価値と価値共創
- 価値：サービス、製品とリソース
- サービス関係
- 価値：成果、コストとリスク
- アクティビティ：理解度チェック

ユニット3：従うべき原則

- 趣旨と背景
- 従うべき原則の識別
- ユニットの達成目標
- 7つの従うべき原則
- 従うべき原則の適用
- アクティビティ：理解度チェック

ユニット4：サービスマネジメントの4つの側面

- 趣旨と背景
- 4つの側面
- サービスバリューシステムの4つの側面
- ユニットの達成目標
- 組織と人材
- 情報と技術
- パートナとサプライヤ



- バリュー・ストリームとプロセス
- その他の要素とPESTLEモデル
- アクティビティ：理解度チェック

ユニット5：サービス・バリューシステム

- 趣旨と背景
- サービスバリューシステムとサービスバリューチェーン
- ユニットの達成目標
- サービスバリューシステムの概要
- サービスバリューチェーンの概要
- アクティビティ：理解度チェック

ユニット6：継続的改善

- 趣旨と背景
- ユニットの達成目標
- 継続的改善の紹介
- 継続的改善モデル
- 継続的改善と従うべき原則の関係
- アクティビティ：理解度チェック

ユニット7：ITILプラクティスの概要

- 趣旨と背景
- ITILマネジメントのプラクティス
- ユニットの達成目標
- 継続的改善プラクティス
- 変更コントロールプラクティス
- インシデント管理プラクティス
- 問題管理プラクティス
- サービス要求管理プラクティス
- サービスデスクプラクティス
- サービスレベル管理プラクティス
- ITILプラクティスの目的
- アクティビティ：インシデントの解決



試験情報

試験詳細

提供形式	ウェブまたは紙ベース
資料持ち込み	無し
試験監督	あり
時間	60分（母国語以外での受験の場合は15分間の追加時間あり）
問題数	40問
合格ライン	65%

受験要件

- 受験要件はありませんが、認定トレーニングを受講して準備をすることを推奨します。

トレードマーク

ITIL is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

