

# ISO/IEC 20000IT サービスマネジメント システム基本研修

## アジェンダ

Version 1.0 Jun 2019



By Royal Charter

---

本資料のいかなる部分も、BSI から文書による許諾を事前に得ることなく、いかなる形態又は方法によっても無断で複製、伝播又は電子的に保存することは堅くお断りいたします。

...making excellence a habit.™

## アジェンダ

### 1日目

時間	トピック
9:30        昼食       17:30	連絡事項、自己紹介
	コースの目的、学習目標、コースの構成
	ハイレベルストラクチャーの説明
	箇条 4: 組織の状況
	箇条 5: リーダーシップ
	箇条 6: 計画
	箇条 7: 支援
	箇条 8: 運用
	箇条 8.1 一般
	箇条 8.2 サービスポートフォリオ
	演習 1 サービスポートフォリオ
	箇条 8.3 関係性及び合意
	演習 2 関係性及び合意
	箇条 8.4 供給及び需要
	演習 3 容量・能力管理
Q & A	

## 2日目

時間	トピック
9:30          16:00	昨日の振り返り
	箇条 8.5 サービスの設計、構築及び移行
	演習 4 変更管理/リリース展開管理
	箇条 8.6 解決及び実現
	演習 5 インシデント管理
	箇条 8.7 サービス保証
	演習 6 サービス可用性管理/サービス継続管理
	箇条 9 パフォーマンス評価
	箇条 10 改善
	全体まとめ
16:00	