

組織のサービス品質管理の課題を浮き彫りにする IT サービスマネジメント シミュレーション&ロールプレイング

日程・ 日程はご相談。1社研修承ります。
(1日間：9:30~18:00)

価格 **600,000 円～**
(税抜、1開催当たりの料金)
この価格は、最少開催受講者数(10名)での1日の価格です。
デモは無料で承ります。

前提条件 なし

対象者

- ▶ 初心者を含む IT 実務者からマネジメントレベルまで、幅広い方を対象としています。

コースの特徴

- ▶ 本格的なシミュレーターを使用して実業務に近い環境を再現する「実践型シミュレーション研修」です。
- ▶ 失敗や成功の体験をし、そのレビューを通して、業務に活かす教訓や知識を習得します。
- ▶ 実務経験の多少に関係なく全員が参加し、IT サービスマネジメントについての共通理解を築くことができます。
- ▶ 業務改善のアクション・プランを作成するワークショップを取り入れるなど、お客様の課題に合わせたカリキュラムに構成できます。
- ▶ 業務体験研修として新入社員研修に取り入れているお客様からも好評です。

シミュレーションを体験したお客様の声

- ▶ お客様に対しての情報の提供の大切さを体験することができた。お客様が安心できるように報告をきちんとしようと思った。
- ▶ 社内でナレッジの共有ができていないと感じていたが、今回の経験を通じて社内のメンバーと共有していきたい。
- ▶ 新規のプロジェクトを行う上で、事前の予防策を立てることが重要だと感じた。実務でも実践したい。
- ▶ ユーザの視点からモノを見られたので、視野が広がった。
- ▶ 今まででは全体が見えないまま断片的な業務を担当していたが、シミュレーションを通じて、最終的にどのように繋がっていくのか、影響を与えるのかということを経験することができた。

カリキュラム

午前

ガイントロダクション
サービスマネジメント概要
シミュレーション1ラウンド
レビュー

午後

シミュレーション2ラウンド
- 計画立案
- 戦略/設計/移行フェーズ
- 運用フェーズ
- レビュー

シミュレーション3ラウンド
- 計画立案
- 戦略/設計/移行フェーズ
- 運用フェーズ
- 全体レビュー

学習形式

- ▶ シミュレーターを使った全員参加型のロールプレイング



■ アクセス

ePlugOne 東京グロースセンタ@DIG2 ネットスト株式会社
〒160-0004 東京都新宿区四谷 2-11 アシストビル 4 階

■ お問い合わせ

servicedesk@eplugone.com

■ 詳細とお申込み

<http://www.eplugone.com/courses/itsm-simulation/>