

|         |   |       |   |              |       |
|---------|---|-------|---|--------------|-------|
| 研修タイトル  | 【サテライト】サービスマネジメントにおけるデータ分析<br>～運用現場の情報を有効に活用  |       |   |              |       |
| 研修実施概要  | 安定した運用を実現し、新しいサービス企画を進める時間を確保するためには、トラブルを予防する仕組みを講じる必要があります。運用現場に集まる様々なデータをナレッジとして活用することで、トラブルを予防し改善ポイントを可視化し、サービスの安定や改善につなげていくことができます。本コースでは、データ分析の方針決定から検証・報告までの流れやポイント、継続的に改善していく観点を講義と演習によって学習します。演習では、シナリオに基づきインシデント一覧表から傾向を把握し、裏付けのある仮説をたて、今後の対策を検討します。 |       |   |              |       |
| 研修コード   | S033  | 実施開始日 | 2020年   | 6月24日        | 1(日間) |
| 目 標     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用現場に集まる情報を分析し活用することの目的や重要性を説明できる。</li> <li>2. 分析において拠り所となる思考法などについて説明できる。</li> <li>3. インシデント分析の方針検討、分析と推測の観点、分析結果の検証ポイントについて説明できる。</li> <li>4. 継続して改善し品質向上を目指すポイントを説明できる。</li> </ol>                               |       |   |              |       |
| 受講料(税抜) | ¥43,200   | 時 間 帯 | 9:30～17:30<br>(休憩1時間含む)   | 定 員          | 3名    |
| 前 提 条 件 | Excelでフィルターの設定やピボットテーブルの作成ができること。インシデント管理、問題管理、サービスデスクなどのシステム運用作業の概要を理解していること。  |       | ジャンル  | ITサービスマネジメント |       |
| 実 施 内 容 | (午前)<br>第1章システム運用現場における課題とサービスマネジメント<br>第2章サービスマネジメントにおけるデータ分析と活用   |       | (午後)<br>第2章サービスマネジメントにおけるデータ分析と活用(続き)<br>演習<br>第3章ナレッジを活用した継続的改善の推進 |              |       |