

研修タイトル	【サテライト】運用起点のサービスランドデザイン ～顧客の価値を描く～				
研修実施概要	システム運用現場は顧客からのコスト削減要求やトラブル対応に追われがちであり、目先のサービスレベルや顧客満足を見据えて活動する傾向があります。しかし、顧客との間に中長期的な戦略的パートナーシップを構築して価値を継続的に提供し、顧客の事業を活性化させていくことも求められる役割です。本コースでは、ITILをベースに、サービスを通じて顧客に価値を提供するための中長期的な構想(ランドデザイン)の計画から設計、提供、評価・改善までの一連の活動サイクルを確認します。演習ではシナリオを通じて顧客が望んでいることや課題を検討し、サービスランドデザインを作成・提案します。				
研修コード	S035	実施開始日	2020年9/11 1(日間)		
目 標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客にとっての「価値」とはなにかを説明できる。 2. 顧客へ価値を創出するために、サービスライフサイクルの各フェーズでどのような仕組みが必要か説明できる。 3. 顧客にとっての「価値」を意識した、ランドデザイン概要を作成し、提案することができる。 				
受講料(税抜)	¥43,200	時 間 帯	930～17:30 (休憩1時間含む)	定 員	3名
前 提 条 件	システム運用管理に関する知識、経験があること			ジ ャ ン ル	ITサービスマネジメント
実 施 内 容	(1日目) アイスブレイク 第1章顧客にとっての価値を知る 演習 1		(2日目) 第2章サービスのライフサイクルとサービスランドデザイン 演習 2 ふりかえり		