ITIL® 4 プラクティス・マネージャー：Collaborate, Assure & Improve(CAI)【試験つき】

コース情報

認定資格：ITIL® 4 プラクティス・マネージャー：Collaborate, Assure & Improve(CAI)
期間：3日間
分野：ITサービスマネジメント
学習形態：集合研修・オンラインLive研修

認定機関：PeopleCert / AXELOS
言語：日本語（認定試験は英語）
PMI®PDUs：21 (W: 0 P: 8 B: 13)

※W:Ways of Working(旧:Technical)、P:Power Skills(旧:Leadership)、B:Business Acumen(旧:Strategic & Business)

コース詳細：

「ITIL® 4 プラクティス・マネージャー：Collaborate, Assure & Improve」は、ITIL® 4のプラクティス・マネージャーシリーズの一部です。本シリーズは、ITプロフェッショナルの方々が、プラクティス間の優れたコラボレーションとサービスの効果的なバリューストリームを確立することに焦点を当てています。

本コースは、PeopleCert社の認定試験シラバスに基づいた3日間のコースです。コースに含まれているITIL® 4の概念や用語の学習、演習問題を通じて、Collaborate, Assure & Improve認定試験に合格できるようになります。

本コースで対象としているITILプラクティスは次のとおりです。

- 関係管理
- サプライヤ管理
- サービスレベル管理
- 継続的改善
- 情報セキュリティ管理

これらのプラクティスの知識は、デジタル製品・サービスを提供する際、および消費する際の、利害関係者間のコミュニケーションとガバナンスに携わり、エンドツーエンドのサービスの向上を図るITSM実務者、および特定の実務分野におけるスキルを証明・検証したいプロフェッショナルの皆様にとって有用です。

対象者:

このコースは、デジタル化を進めようとする組織で働くITの実務者と、ITサービスマネジメントの実務者を対象としています。特に、以下の5つのプラクティスの使用方法を詳細に知ろうとする方が対象です。

- 関係管理
- サプライヤ管理
- サービスレベル管理
- 継続的改善
- 情報セキュリティ管理

これらのプラクティスの知識は、以下の方々にとって有用です。

- サービスマネージャ(ITサービスの管理責任者):
  - ITサービスのレベルについて顧客と合意し、そのサービスレベルを維持改善するための責任を果たすために、社内外のサービスプロバイダの管理と統制する方法を理解できます。
- ITサービスの提供者:
  - これらのプラクティスは、利害関係者との間の生産的なサービス関係、および、サービス・プロバイダ内でのチーム間、個人間の生産的な関係を深め、その関係を活用しながらITサービスを向上させるのに役立ちます。また、自身がサービスの消費者の立場になった際に役立ちます。
- サービス・プロバイダ内の管理部門の人:
  - 現場を支援または管理して、サービス品質やセキュリティといったガバナンスを理解することができます。
- ITサービスの消費者:
  - ITサービスを消費する際に提供者との間で構築するべき関係と、その関係の深化に伴って作成すべき合意事項などを理解することができます。

学習目標:

- 各プラクティスの以下の事項を理解します。
  - 目的と主要概念
  - 成功要因(Practice Success Factor:PSF)
  - プラクティスのプロセス
  - プラクティスの実行に必要な役割と能力、組織
  - プラクティスの実行に役に立つ情報と技術
  - プラクティスにおけるパートナとサプライヤの役割
  - ITIL®ケイパビリティモデルの活用方法
  - プラクティスの成功のための推奨事項
- プラクティス間の関係、組み合わせ方を理解する。

Copyright © ITpreneurs. All rights reserved.

必須条件:

本コースを受講するには、以下のいずれかの認定試験に合格している必要があります。

- ITIL® 4 ファンデーション試験
- ITIL® 4 マネージングプロフェッショナル移行試験（MPT）
- ITIL® V3のいずれかの認定試験

（※2024年10月より、ITIL® V3のすべての資格が前提条件に加わりました。詳細はこちら）

コーススケジュール:

1日目	2日目	3日目
ユニット1：はじめに	ユニット4：サービスレベル管理	ユニット6：情報セキュリティ管理
ユニット2：関係管理	ユニット5：継続的改善	ユニット7：バリューストリームとプラクティス（試験対象外）
ユニット3：サプライヤ管理		試験準備

コース概要:

ユニット**1**：はじめに

ユニット**2**：関係管理

ユニット**3**：サプライヤ管理

ユニット**4**：サービスレベル管理

ユニット**5**：継続的改善

ユニット**6**：情報セキュリティ管理

ユニット**7**：バリューストリームとプラクティス（試験対象外）

Copyright © ITpreneurs. All rights reserved.

試験情報

試験概要　※日本語試験がリリースされるまで、本研修に付属する試験バウチャーは英語となります

提供方法	オンラインプロクタリング試験
資料の持ち込み	不可
試験監督	あり
試験時間	90分間。試験言語が母国語でない受験者には+25%の延長時間あり
問題数	60問の多岐選択式問題 (1問正答につき1点) ● ブルームレベル2および3
合格ライン	65% (39問正答)

受験前提要件

本試験を受験するには、以下のいずれかの認定試験に合格している必要があります。

- ITIL® 4 ファンデーション試験
- ITIL® 4 マネージングプロフェッショナル移行試験（MPT）
- ITIL® V3のいずれかの認定試験

（※2024年10月より、ITIL® V3のすべての資格が前提条件に加わりました。詳細はこちら）

加えて、本モジュールの認定研修を受講し修了している必要があります。

Relevant trademarks

ITIL® and the Swirl logo are registered trademarks of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.
Copyright © PeopleCert group 2024. Reproduced under license from PeopleCert. All rights reserved.