

PBLによるサービスマネジメント演習

授業計画書

2009年3月

授業計画書 (演習1)

1. 授業内容の概要
2. 学習目標
3. 進行計画
4. 使用教材・資料

1. 授業内容の概要

項目	内容
演習場面	インシデント管理、問題管理
学習者への課題	①事例企業におけるインシデントを処理する活動を定義してください。
学習者に提示する情報または情報源	①インシデント確認表 ②インシデント・問題対応表 ③インシデント優先度判断表 ③問題集
学習者が行う作業	①インシデントの受付と解決 ②問題の受付と解決 ③インシデントデータベースの作成 ④プロセスフロー図の作成
学習者の成果物	①プロセスフロー図 ②インシデントデータベース
講師の役割	①ユーザー
所要時間	4.5時間(90分×3单元)

2. 学習目標

共通

- (1) 迅速にインシデントを解決するために、過去のインシデントレコードを活用できる。
- (2) インシデントをクローズするまで追跡できる。
- (3) 分類(優先度付け)を活用したインシデント対応ができる。
- (4) プロアクティブにインシデントに対応できる。

3. 進行計画例

単元	時間	内 容	所要時間
2	90分	・演習の進め方説明と演習準備	20分
		・ロールプレイングによる演習実施	20分
		・次回の準備 (ノートPCや文房具を使ったプロセスの設計、ツールの作成をする。調査すべき事項は、インターネットなどで確認)	50分
3	90分	・ロールプレイング実施前のグループ内での打ち合わせ	20分
		・ロールプレイングによる演習実施	30分
		・振り返り (講師がファシリテーターとなって各グループの工夫した点とその結果を共有する)	20分
		・次回の準備 (よりよいプロセス、ツールを準備する)	20分
4	90分	・ロールプレイング実施前のグループ内での打ち合わせ	20分
		・ロールプレイングによる演習実施	30分
		・発表準備	10分
		・発表 (各グループで作成したプロセスフロー図、インシデントDBを発表する)	30分

4. 使用教材・資料

	資 料 名	備 考
1	講義用教材(第一部学習の手引き)	学習者用
2	講義用教材(第二部演習1)	学習者用

授業計画書 (演習2)

1. 授業内容の概要
2. 学習目標
3. 進行計画
4. 使用教材・資料

1. 授業内容の概要

項目	内容
演習場面	変更管理、リリース管理
学習者への課題	①事例企業における変更要求(RFC)を処理する活動を定義してください。
学習者に提示する情報または情報源	①変更要求一覧表 ②演習事例
学習者が行う作業	①RFCの受付と分析 ②変更優先度の検討 ③変更管理表の作成 ④プロセスフロー図の作成
学習者の成果物	①プロセスフロー図 ②変更管理表
講師の役割	①社長(CIO)、サービスマネージャ
所要時間	4.5時間(90分×3单元)

2. 学習目標

共通

- (1) 変更の分類(優先度付け)と分析ができる。
- (2) 変更要求を評価し、承認または却下する仕組みを策定できる。
- (3) 変更を実装し、クローズするまで追跡する仕組みを策定できる。

3. 進行計画例

	時間	内 容	所要時間
5	90分	・演習の進め方説明と演習準備(変更管理一覧の内容検討)	10分
		・変更管理とリリース管理のプロセスフローの作成、インパクトの検討	60分
		・振り返りと次回の準備 (ノートPCや文房具を使ったプロセスの設計、ツールの作成をする。調査すべき事項は、インターネットなどで確認)	20分
6	90分	・ロールプレイング実施前のグループ内での打ち合わせ	10分
		・ロールプレイングによる演習実施	50分
		・振り返り (講師がファシリテーターとなって各グループの工夫した点とその結果を共有する)	15分
		・次回の準備 (よりよいプロセス、ツールを準備する)	15分
7	90分	・ロールプレイング実施前のグループ内での打ち合わせ	10分
		・ロールプレイングによる演習実施	40分
		・発表準備	10分
		・発表 (各グループで作成したプロセスフロー図、工夫点、変更管理表を発表する)	30分

4. 使用教材・資料

	資 料 名	備 考
1	講義用教材(第一部学習の手引き)	学習者用
2	講義用教材(第二部演習2)	学習者用

授業計画書 (演習3)

1. 授業内容の概要
2. 学習目標
3. 進行計画
4. 使用教材・資料

1. 授業内容の概要

項目	内容
演習場面	構成管理
学習者への課題	①事例企業における構成管理を処理する活動を定義してください。
学習者に提示する情報または情報源	①演習2の結果 ②演習事例
学習者が行う作業	①構成管理対象の検討 ②構成管理項目の検討 ③構成管理データベースの作成 ④プロセスフロー図の作成
学習者の成果物	①プロセスフロー図 ②構成管理データベース
講師の役割	①社長(CIO)、サービスマネージャ
所要時間	4.5時間(90分×3单元)

2. 学習目標

共通

- (1) 構成管理で管理する対象を列挙できる。
- (2) 構成管理データベースを作成できる。
- (3) 変更管理と連携して構成管理項目を維持・管理するプロセスを策定できる。

3. 進行計画例

単元	時間	内 容	所要時間
8	90分	・演習の進め方説明と演習準備	10分
		・構成管理対象項目と構成管理プロセスの検討	60分
		・次回の準備 (ノートPCや文房具を使ったプロセスの設計、ツールの作成をする。調査すべき事項は、インターネットなどで確認)	20分
9	90分	・ロールプレイング実施前のグループ内での打ち合わせ	10分
		・ロールプレイングによる演習実施	50分
		・振り返り (講師がファシリテーターとなって、各グループの工夫した点とその結果を共有する)	20分
		・次回の準備 (よりよいプロセス、ツールを準備する)	10分
10	90分	・ロールプレイング実施前のグループ内での打ち合わせ	10分
		・ロールプレイングによる演習実施	40分
		・発表準備	10分
		・発表 (各グループで作成したプロセスフロー図、構成管理データベースを発表する)	30分

4. 使用教材・資料

	資 料 名	備 考
1	講義用教材(第一部学習の手引き)	学習者用
2	講義用教材(第二部演習3)	学習者用

授業計画書 (演習4)

1. 授業内容の概要
2. 学習目標
3. 進行計画
4. 使用教材・資料

1. 授業内容の概要

項目	内容
演習場面	サービスレベル管理
学習者への課題	①事例企業におけるサービスレベルを作成し、顧客(社長)と合意してください。 ②サービスレベル管理を処理するための活動を定義してください。
学習者に提示する情報または情報源	①SLR(サービスレベル要件) ※顧客からのヒアリングによって獲得 ②インシデント一覧表 ③問題集
学習者が行う作業	①SLRの確認、SLAの作成 ②プロセスフロー図の作成 ③インシデントの受付と解決 ④問題の受付と解決 ⑤SLA、プロセスフロー図の見直し
学習者の成果物	①プロセスフロー図(サービスレベル管理) ②SLA
講師の役割	①顧客役(社長)
所要時間	3時間(90分×2单元)

2. 学習目標

共通

- (1) SLRを顧客から引き出し、SLAを作成することができる。
- (2) サービスレベル管理を実践するためのプロセスを策定することができる。
- (3) SLAを活用してサービスレベル管理プロセスを維持改善することができる。

3. 進行計画例

単元	時間	内 容	所要時間
11	90分	・演習の進め方説明と演習準備	15分
		・ロールプレイングによる演習実施 (SLAの作成、サービスレベル管理プロセスフローの作成)	65分
		・振り返りと次回の準備	10分
12	90分	・演習1のロールプレイング実施前の準備 (役割分担(サービスデスク、問題解決役など))	15分
		・ロールプレイングによる演習実施	15分
		・振り返り (各グループ内で良かった点や改善点などを討議)	25分
		・発表 (各グループの成果物(SLAとプロセスフローを共有する)) 次回の講義に向けての宿題を伝えてください。	35分

4. 使用教材・資料

	資 料 名	備 考
1	講義用教材(第一部学習の手引き)	学習者用
2	講義用教材(第二部演習4)	学習者用

授業計画書 (演習5)

1. 授業内容の概要
2. 学習目標
3. 進行計画
4. 使用教材・資料

1. 授業内容の概要

項目	内容
演習場面	ITサービス継続性管理
学習者への課題	①事例企業におけるリスク一覧表を作成してください。 ②事例企業におけるITサービス継続性を処理する活動を定義してください。
学習者に提示する情報または情報源	①リスク一覧表の作成例
学習者が行う作業	①第12回の最後に出た事前課題についてのディスカッション ②リスクの抽出 ③予防策/復旧計画の作成 ④プロセスフロー図の作成
学習者の成果物	①リスク一覧表(予防策、復旧計画含む) ②プロセスフロー図(ITサービス継続性管理)
講師の役割	①司会
所要時間	3時間(90分×2单元)

2. 学習目標

共通

- (1) 災害対策などのITサービスの継続性を阻害するリスクを抽出することができる。
- (2) 抽出したリスクに対して脅威と脆弱性を考慮した予防策/復旧計画を策定できる。

3. 進行計画例

単元	時間	内 容	所要時間
13	90分	・演習の進め方説明と演習準備	10分
		・調査事例のディスカッション	20分
		・グループワーク(リスク一覧表の作成)	45分
		・振り返りと次回の準備	15分
14	90分	・演習の進め方説明と演習準備	10分
		・ロールプレイングによる演習実施	15分
		・改善点の検討、プロセスフロー図作成	30分
		・振り返り (講師がファシリテーターとなって、各グループの工夫した点とその結果を共有する)	35分

4. 使用教材・資料

	資 料 名	備 考
1	講義用教材(第一部学習の手引き)	学習者用
2	講義用教材(第二部演習5)	学習者用

授業計画書 (演習6)

1. 授業内容の概要
2. 学習目標
3. 進行計画
4. 使用教材・資料

1. 授業内容の概要

項目	内容
演習場面	演習1～5のプロセス全部
学習者への課題	①演習1から演習5で学習したサービスマネジメントを構成するプロセス間の関係を図示してください。
学習者に提示する情報または情報源	①演習1～5のプロセスフロー図
学習者が行う作業	①サービスマネジメントプロセスの調査 ②プロセス関連図の作成
学習者の成果物	①プロセス関連図
講師の役割	①司会進行
所要時間	1.5時間(90分×1单元)

2. 学習目標

共通

(1) インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理、構成管理、ITサービス継続性管理のプロセス間関係を説明できる。

3. 進行計画例

単元	時間	内 容	所要時間
15	90分	・演習説明	10分
		・成果物作成(グループ演習)	45分
		・各グループの作成した成果物を発表	15分
		・フリーディスカッション	20分

4. 使用教材・資料

	資 料 名	備 考
1	講義用教材(第一部学習の手引き)	学習者用
2	講義用教材(第二部演習6)	学習者用