

# 運用プロジェクトのマネジメント

## Maintenance and Operation Management

### PMコンセプトが推す、運用プロジェクト向けコースです

#### 運用・保守の課題は ITIL だけでは解決できない

ITIL を導入すれば、  
運用担当者は定時に  
帰宅できる？

SLA を締結すれば、  
要員負荷が適正化  
する？

サービス提供者が義務  
を果たせば、顧客  
は満足する？

※ ITIL=IT Infrastructure Library    SLA=Service Level Agreement

運用の現場では、オペレーション・ミスや技術的な課題に目が向きがちですが、マネジメントに起因した問題が跡を絶ちません。例えば、顧客コントロールやスコープ管理ができていなければ、ITIL を導入し SLA を締結してサービス内容を固めても、現場作業は膨れ上がり、しかも顧客に追加費用の請求ができないといった問題が発生します。では、

- ・運用プロジェクトに適したスコープ管理の方法とは？
- ・どのように顧客の期待に影響を与え、顧客を満足させるか？

このような疑問に答えるのが、本コースです。障害対応をはじめ様々な課題や案件を抱える運用プロジェクトでは、プロジェクト・マネジメントの考え方や手法を活用しなければ、顧客満足が得られません。即ち、運用チームのリーダーは、実践的なプロジェクト・マネジメントのスキル習得が不可欠になります。本コースの学習ポイントは、次のとおりです。

- SLA 活用によるサービスの曖昧さ排除とスコープ管理の重要性
- 作業の優先順位付けの基準を顧客と合意し、プロジェクト・コントロールへ反映させる方法
- 実践的な問題・課題の管理と効果的な解決手法
- 顧客ニーズを先取りした「攻め」の提案を通す交渉のテクニック

PM コンセプツの「**運用プロジェクトのマネジメント**」コースは、ケーススタディで疑似体験することにより、運用現場の問題を実践的に解決するスキルを習得し、顧客満足につなげることができます。是非ご参加いただきたく、ご案内申し上げます。

※ 詳しくは、下記ホームページをご覧ください。直接お電話でお問い合わせ下さい。

株式会社 PM コンセプツ <http://www.pmconcepts.co.jp>

☎180-0002 東京都武蔵野市吉祥寺東町 2-24-3-1F  
TEL : 0422-27-5883 FAX : 0422-27-5884

- ・運用チームのマネジメントでは何が重要か？
- ・SLA の目的と活用方法は？
- ・真の顧客満足とは、何か？
- ・運用チームに求められる攻めの姿勢とは？

本当に、分かっていますか？

