

ITSM

【IT Service Management】

ITサービスマネジメント

ITサービスマネジメント (ITSM) は、近年IT業界で最も急速に普及した考え方の一つです。ITサービスマネジメントにおいて広く認知されているフレームワークであるITIL (Information Technology Infrastructure Library) [1]が日本に紹介され10年あまり経過しましたが、日本におけるITILの資格取得者数は、現在でも年間1万人の割合[2]で増加しています。

ITサービスマネジメントの目標は、ITの継続的な効率化、品質向上とコスト最適化を伴い、ビジネスに価値を付与する「サービス」をユーザーに提供し続けることです。サービスは、ITを「コストを発生する活動」から「利益を生み出す活動」へと変化させます。ITでの問題管理や変更管理等の管理作業へのITサービスマネジメントの適用はコモディティー化してきています。今後は、ユーザーと共有できる内容で、変更管理をコントロール

することやサービスをカタログ化し維持、展開していくというように、人・プロセス・技術の側面からサービス視点で取り組んでいくことが重要となります。

クラウド、アナリティクス、モバイル、ソーシャルといった複合的かつ急速に進化している新しい領域で、ITサービスマネジメントは、統一的な視点のもとにハードウェア管理、ソフトウェア管理、開発運用手法や既存システムから新しいサービスを設計し提供する環境を構築します。サービスごとにサプライヤーやユーザーとサービス提供レベルを協議した上で、サービスカタログでサービスの構成やその内容、親子関係を管理し、サービス・ポートフォリオでサービスの企画、導入から廃止までのライフサイクルで管理することを可能にします (図1)。また、DevOpsに代表される短期実装では、ITサービスマネジメントの変更管理、リリース管理におけるプロセスの自動化の取り組みなどにより、ビジネスと開発が求めるサービスの迅速な市場投入を促進します。

スケジュール管理、コスト管理、リスク管理などに、よりいっそう精緻に対応するために、プロジェクトマネジメント、プログラムマネジメントを併せて活用することで、期待される品質、期間と費用での複数のサービスの開発と提供をより確かなものにできます。さらに、ITガバナンス、例えばCOBIT [3] のフレームワークを活用することで、サービスの開発、運用のガバナンスをより強化することができます (図2)。

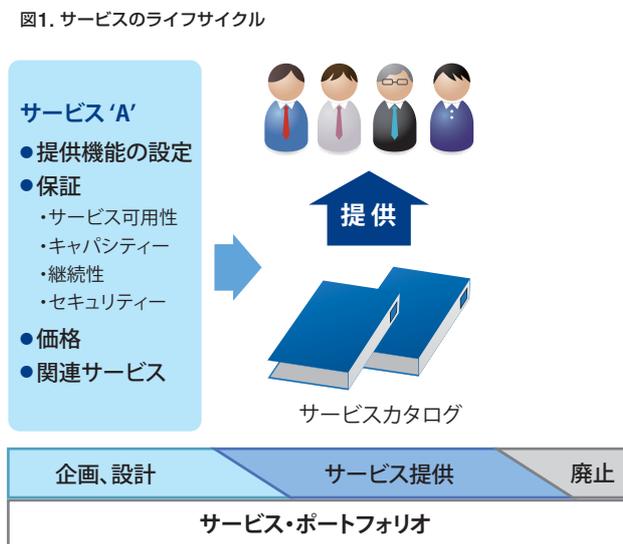


図2. ITサービスマネジメントと他フレームワークの関係



【参考文献】

[1] ITIL 2011 edition, TSO(2011)

[2] EXIN Japan 'ITサービスマネジメント資格と有資格者アンケートから見る動向' 2013

[3] www.itgi.jp/download.html (ITGI Japan)

日本アイ・ビー・エム株式会社
グローバル・テクノロジー・サービス事業
アウトソーシング事業統括、SO事業部
金融第一サービスマネジメント
理事

南 敏 Satoshi Minami