◎全体

▼ワード

・顧客：購入者　ユーザ：利用者　※外部顧客：プロバイダと別組織

・プロバイダ：ITサービス提供者

①タイプ1-内部サービス：事業部内

②タイプ2-シェアード・サービス：複数事業部

③タイプ3-外部サービス：外部顧客に提供

・IT-Infrastructure：ITサービスを提供するために必要なハード、ソフト、NW、設備等

・サプライヤ：ITインフラ、ITサービスをプロバイダに提供する組織

・ITSM:事業ニーズを満たす良質なITサービスを実施管理すること

・オーナ：成果物の責任者　マネージャ：運用責任者

▼サービス：顧客に価値を提供する手段

・サービスの種類

①コアサービス：基本

②実現サービス：①を実現するために必要

③強化サービス：①より魅力するため

・ITサービスの種類

①支援サービス：プロバイダが顧客向けサービスを提供するためのサービス

②顧客向けサービス：顧客時から見えるITサービス（内部向け、外部向け）

・サービス・パッケージ：複数サービスの組み合わせ

▼プロセス：特定の目標を実現するために設計された一連の活動

　・プロセスモデル

　　①プロセス　②プロセスコントロール　③プロセスの実現要因

　・プロセスの特性

　　①測定可能性　　②特定の結果（を得られる）

　　③顧客：顧客への価値提供のため　　④特定のトリガへの応答性

　・プロセスに関わる用語

　　①機能：プロセスを実施するための、人材、ツールやリソース

　　②役割：個人やチームに与えられた責任、活動、職権

　　③RACIモデル：責任と役割を表すためのモデル

R：Responsible :業務遂行責任者　　A：Accountable :個々の活動責任者（1人）

C：Consulted :相談役　　　　　　I：Informed :最新情報受信者

◎サービスストラテジ：ITサービスに関する戦略立案

▼サービスストラテジのプロセス

　①サービス・ポートフォリオ管理

　②ITサービス財務管理

　③事業関係管理

　④ITサービス戦略管理

　⑤需要管理

　　・ユーザ・プロファイル(顧客のITサービスへの要望)を管理

▼サービスの価値

　　①有用性：サービスによって提供される機能性、目的適合性

　　②保障：製品またはサービスが合意された要件を満たすこと

▼サービス資産

　①リソース：ITインフラ、人材、情報、資金　※実体有り

　②能力：ナレッジ、人材（経験、スキル）、プロセス　※無形資産

▼覚えておくべきワード

　・サービスポートフォリオ：全てのITサービスの情報（3種）

　・ビジネスケース：事業活動の結果を予測する意思決定支援および計画立案ツール

　・事業活動パターン（BPM）

◎サービスデザイン

▼サービスデザインのプロセス

①デザインコーディネーション

②サービス・カタログ管理

③サービスレベル管理

④可用性管理

⑤キャパシティ管理

⑥ITサービス継続性管理　　＜事業継続性計画（BCP）が上位に位置

⑦情報セキュリティ管理

⑧サプライヤ管理

▼サービスデザインの5つの側面　※スタッフの能力はいらない

　①新規または変更されるサービスに対するサービス・ソリューション

　②管理情報システムとツール(得にSP)

　③技術アーキテクチャと管理アーキテクチャ

　④必要なプロセス

　⑤測定方法と測定基準

▼4つのP

　①People　②Process　③Products　④Partners

▼SLAの体系

　①サービスベース：ある単一のサービスを利用する全ての顧客を対象

　②顧客ベース：特定の顧客と、そのグループの利用する全てのサービス

　③マルチレベル：「企業レベル、顧客レベル、サービスレベル」の3階層

▼サプライヤの種類

　①戦略的　→長期的計画、頻繁な打ち合わせ・パフォーマンスレビュー

　②戦術的　→中級マネージャによって管理

　③運用上

　④コモディティ　→容易に代替可能な、価値の低いサプライヤ

▼可用性に関する4つの指標　※MTBF、MTBSI、MTRS、可用性→式で書けるように

　①可用性：必要な時に合意済みの機能を実行できるか

　②信頼性：中断なしに（MTBF, MTBSI）

　③保守性：稼働状態に戻れるか（MTRS）

　④サービス性：サードP・サプライヤが契約条件を満たす能力

▼可用性管理の2つのレベル

　①コンポーネント可溶性

　②サービス可用性

▼6つの復旧オプション

　①手作業のワークアラウンド：ITサービス未利用

　②相互協定：非常時に他組織とリソース共有

　③段階的復旧：場所とNWのみ配置、ハードとソフトは後で持ち込み

　④中間的復旧：場所とハード

　⑤高速復旧：場所とハード＋データ（待機系）

　⑥即自的復旧：ミラーリング

▼その他

　・サービスレビュー：顧客とプロバイダの間のSLAに関するレビュー

　・サービスレベル要件：顧客のITサービスの業務要件をまとめた文書

　・重要事業機能（VBF）：事業が成功を収めるために不可欠なビジネスプロセスの一部

　・SIP：プロセスまたはITサービスに対する改善実施のための正式な計画

　・情報セキュリティ方針：情報セキュリティ管理に対する組織のアプローチを統制する方針

　・ISMS：情報セキュリティ管理の目標を満たすための方針、プロセス、昨日、標準、指針、ツールの仕組み

　・サービスデザイン・パッケージ：新規ITサービス、変更、廃止などをｻｰﾋﾞｽ・ﾄﾗﾝｼﾞｼｮﾝに渡す

◎サービストランジション

▼5つのプロセス

　①移行の計画立案およびサポート

　②変更管理

　③サービス資産管理及び構成管理

　④リリース管理及び展開管理

　⑤ナレッジ管理

▼PICSV

P（管理と計画立案）：構成を管理する目的や方針、ツールなどを決定

I（構成識別）：CIの選択基準や命名規則などを定義。

　C（構成コントロール）：CIの変更を管理し、許可済のCIだけがCMDBに登録できるように

S（ステータスの説明と報告）： CIの状態（開発中・稼働中・使用中など）を追跡・報告

V（検証と監査）：CMDBに登録されているCIが実際に存在するか確認・監査

▼サービス・ナレッジ管理システム

　SKMS：ナレッジ、情報、データの管理に使用される一連のツール、DB

　CMS：構成情報の管理に使用される一連のツール、DB

　CMDB：構成レコードを格納するDB

　DML：確定済みバージョンを安全に保存数場所

　※SKMS ＞ CMS　＞ CMDB, KEDB(既知のエラーデータベース)

　　　　　 ＞ DML

▼DIKW（下に行くほど高度）

　Data：生のデータ

　Information：データを整理したもの

　knowledge：経験やアイデアを基に情報を分析して得られる傾向　※Iを集めただけでは不十分

　Wisdom：knowledgeを活用して意思決定する能力

▼変更の種類

①標準の変更：事前に承認済みの軽微な変更

②緊急の変更：迅速に対応する必要がある変更

③通常の変更：①・②のどちらでも無い変更

▼変更管理の7つのR　※「改善」は入ってない

　①Raised、②Reason、③Return、④Risk、⑤Resource、⑥Responsible、⑦Relationship

▼覚えておくべきワード

　・構成モデル：構成アイテム間の関係を記録したモデル

　・変更モデル：変更処理ステップを事前に定義する方法。

　　→変更処理ステップ、責任、エスカレーション手順などを記述

　・リリース・ユニット：「同時にリリースされる」ITサービスのコンポーネント群

　・リリース・パッケージ：「1つのリリース」として一緒に展開される一連のアイテム

　　※1つのRPに複数のRUが含まれる

　・初期サポート：展開～運用完全受け入れまで

　・変更提案：重大な変更の場合にRFCに加えて提出される文書

　　①有用性・保障を含むサービス上位レベルの説明

　　②詳細なビジネスケース

　　③変更の設計と実施の大まかなスケ

　・構成ﾍﾞｰｽﾗｲﾝ：正式な手順を得た場合のみ、変更管理を通して管理される構成(インフラ等)の基準

　・リリース：一緒に構築、テスト、展開される、ITサービスに対する1つまたは複数の変更

　・「切り戻し」と「修復」の違い　→「修復 > 切り戻し」

◎サービスオペレーション

▼サービスオペレーションのプロセス

①イベント管理　　：

②インシデント管理：インシデントへの即時対応

③要求実現　　　　：ユーザの要望　※違い　インシデント：低下など　要求：「これやって」

④問題管理　　　　：根本原因の追求

⑤アクセス管理

▼サービスオペレーションの機能　※全体図を書く

　①サービスデスク　→1．ローカルSD、2．中央SD、3．ヴァーチャルSD（フォローザサン）

　②IT運用管理：ITサービスとITインフラストラクチャの管理に必要な日々の活動を実施する

　　1．IT運用コントロール、2．「施設管理

　③技術管理

　④アプリケーション管理

▼エスカレーション

　①機能的エスカレーション

　②階層的エスカレーション

▼権限

　権限：ユーザにアクセスを提供する場合の実際の設定

　アクセス：ユーザに権利を与えるサービスの機能やデータのレベルの範囲

▼イベント：CIやITサービスの管理にとって重要性のある状態の変更

①情報　②警告（閾値越えなど）　③例外（停止などヤバイ状態、要対処）

▼ワード等

　・ディレクトリ・サービス：アクセスや権限を管理するための専用ツール

　・問題の優先度　→①緊急度と②インパクト

◎継続的サービス改善

▼アプローチ

①ビジョンは何か？

②我々はどこにいるのか？

③我々はどこを目指すのか？

④どのようにして目標を達成するのか？

⑤我々は達成したのか？

⑥どのようにして推進力を維持するのか？

▼7ステップ

①改善の戦略を識別する　　…P　wisdom

②測定するものを定義する　…P　data

③データを収集する　　　　…D　data

④データを処理する　　　　…D information

⑤情報とデータを分析する　…C knowledge

⑥情報を提示して利用する　…C knowledge

⑦改善を実施する　　　　　…A wisdom

▼7つの達成目標

　①全てのｻｰﾋﾞｽ・ﾗｲﾌｻｲｸﾙの各段階の改善の機会のレビュー、分析、優先度付け、提案の実施

　②サービスレベルの達成度をレビューし、分析する。

　③ITサービスの品質を改善する活動を識別して実施する。プロセスの効率性と有効性を改善する。

　④顧客満足を犠牲にせずに、ITサービス提供の費用対効果を改善する。

　⑤適切な品質管理手法を使用する。

　⑥実行可能な改善につながるプロセスの達成目標と測定項目を明確に定義する。

　⑦何を測定するか、なぜそれが測定されているか、どのような成果をもって成功とするかを理解

▼優れた目標値：SMART

・Specific: 具体的

・Measurable: 測定可能

・Achievable: 達成可能

・Relevant: 適切

・Time-bound: 適時

▼測定基準：「尺度」「測定方法」「測定対象」※以下のⅢ種

　①プロセス測定基準：CSFとKPIが基準

　②サービス測定基準：エンドツーエンドのパフォの測定

　③技術測定基準：ITサービスのｺﾝﾎﾟｰﾈﾝﾄやｱﾌﾟﾘｹｰｼｮﾝのパフォーマンスや可用性を測定

▼KPIとCSF

　・CSF：ITサービス、プロセス、計画、プロジェクト、その他の活動を成功させるために必須要因

　・KPI：ITサービス、プロセス、計画、プロジェクト、その他の活動を評価するための指標

▼ガバナンス

　・コーポレートガバナンスとITガバナンス

　　→プロバイダの計画は関係ない

▼ワード

・CSI管理表：改善の機会を記録、管理するデータベースまたは構造化された文書