

## 1-6-1 サービスマネジメント1 サービスマネジメント

### 目次 Contents

- ・ 1 サービスマネジメント
  - ・ (1) サービスマネジメントの目的と考え方
- ・ 2 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
  - ・ (1) ITIL v2
  - ・ (2) ITIL v3

## 1 サービスマネジメント

ここでは、利用者に提供するサービスの運用効率や品質の向上を実現するためのサービスマネジメントについて学習します。

### (1) サービスマネジメントの目的と考え方

**サービスマネジメント**とは、サービスの提供者が、サービスの価値や品質の維持と向上を目的に行う運用管理のことです。

### ITサービスマネジメント (ITSMS)

中でもITサービスに係るものを**ITサービスマネジメント (ITSMS)**と呼びます。ITサービスを顧客に提供する事業者はもちろん、IT部門が社内の非IT部門に対して行う業務についてもITサービスと捉えて、同様の運用管理が求められます。

### ISO/IEC 20000

認証基準であるPart1、実施基準であるPart2で構成されている国際規格です。国内ではこれを翻訳して日本産業規格としたJIS Q 20000も広く利用されています。



## キーワード サービスレベル合意書 (SLA)

提供するサービスの品質と範囲を明文化し、サービス提供者がサービス委託者（顧客）との合意に基づいて運用するために結ぶものです。

サービス品質の水準として、利用不能時間の上限や最低通信速度などを定め、水準に未達成の場合の利用料金減額や保障に関する規定などをまとめて合意を得ます。

## 2 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

**ITIL**は、ITサービスマネジメントを進める上で役立つ**ベストプラクティス**を集めたガイドラインです。世界中で利用されるデファクトスタンダードであり、利用者へのITサービスに対する保証につながります。

### (1) ITIL v2

ITILv2（バージョン2）は、**サービスサポート**、**サービスデリバリ**を中心に、ビジネスの見通し、ICT（情報通信技術）インフラストラクチャ管理、アプリケーション管理、セキュリティ管理、サービスマネジメントの導入計画立案の7冊で構成されています。

### サービスサポート

日常的なサービスの運営管理、対応にあたる**サービスサポート**は、5つのプロセスと窓口であるサービスデスクで構成されます。

### サービスサポートの5つのプロセス

| プロセス               | 内容   |
|--------------------|--|
| インシデント管理<br>(障害管理) | ITサービスの中断（インシデント）を感知し、可能な限り早く復旧するように対応します。   |
| 問題管理               | インシデントの原因調査を行い、その問題点を分析することで、予防措置を提示します。   |
| 変更管理               | 予防措置や品質の維持向上などの理由で要求されたサービスの構成変更について検討・承認を行います。  |
| リリース管理             | 変更管理で承認された構成を本番環境で稼働させます。<br>その際に不具合が発生した場合は確実に環境を戻す必要があるため、データにバージョン情報を加えて変更内容を管理するバージョン管理が必要になります。 |
| 構成管理               | インシデント管理や問題管理などで発生したシステム上の変更を記録します。変更状況を把握しておき不具合発生時に利用します。  |

## サービスデスク（ヘルプデスク）

サービスサポートのために必要な機能としてサービスデスクがあります。サービスデスクは、ユーザからの問い合わせ窓口であり、コミュニケーションをとる役割を担います。

通常はSPOC（Single Point Of Contact：単一窓口）として設置され、必要に応じてエスカレーション（上位者や他部署に対応を要請）を行います。また、よくある質問をまとめたFAQや応対マニュアルを用意し、サポート品質の向上を図ります。

## サービスデリバリ

中長期的なITサービスの維持や改善に関する一連の活動について記載されるサービスデリバリは、5つのプロセスで構成されています。

## サービスデリバリの5つのプロセス

| プロセス            | 内容  |
|-----------------|---|
| サービスレベル管理 (SLM) | <p>提供元と顧客の間で合意したサービス水準の管理です。</p> <p><b>サービスレベル合意書 (SLA)</b> で示したサービス品質や範囲を達成するために、サービスの管理を行います。</p> <p>継続的なサービスのモニタリング、定期レビュー、プロセスの見直し、必要に応じてSLAの書き換えを行います。</p> |
| キャパシティ管理        | <p>システムの将来性（今後必要になる機能や性能など）の管理です。CPUやメモリの使用率、ファイルの使用量、ネットワークの利用率などを元に、現在だけでなく将来的なシステムの安定稼働を実現するための一連の活動になります。</p>   |
| 可用性管理           | <p>サービスに必要なシステムや人員の<b>可用性</b>を管理します。</p> <p>可用性とは、必要な時に使用できる状態であることを指し、ここでは、システムの利用者が確実に利用できるように稼働率を維持向上するための一連の活動を指します。</p>                                    |
| ITサービス継続性管理     | <p>災害などが発生してもサービスを継続すること、またサービスが停止した場合も影響を最小限にするための管理です。</p> <p>災害などの不測の事態に備えるために<b>サービス継続計画</b>を立案し、予防対策や<b>復旧計画</b>を用意しておきます。</p>                             |
| ITサービス財務管理      | <p>ITサービスの費用対効果（コストと収益性）の管理です。</p> <p>コスト計画と実際の初期コストとランニングコストを合算した<b>TCO</b>の差異への対応など、ITサービスの財務管理全般に関する一連の活動です。</p>   |

## （２）ITIL v3

ビジネスとITサービスがより密接に関係するようになった背景から、最新版であるITILv3（バージョン3）では、**サービスライフサイクル**という考え方を取り入れて、**サービスストラテジ**（戦略）、**サービスデザイン**（設計）、**サービスランジョン**（移行）、**サービスオペレーション**（運用）、**継続的サービス改善**の「ITILコア」と呼ばれる5冊の書籍にまとめられています。

ITILv2で中心になっていたサービスサポートとサービスデリバリーは、ITILv3では各領域に分散していますが重要な要素であることに変わりありません。

| 領域                      | 内容  |
|-------------------------|---|
| サービスストラテジ<br>(サービス戦略)   | サービスの設計・開発などについて取るべき戦略をまとめたものです。ITサービスを長期的な視点から検討し、適切な戦略を立てます。<br>財務管理、需要管理などが含まれます。                |
| サービスデザイン<br>(サービス設計)    | ビジネス戦略の要件を満たすために必要な要素とその設計についてまとめたものです。<br>サービスカタログ管理、サービスレベル管理、キャパシティ管理、可用性管理、ITサービス継続性管理などが含まれます。 |
| サービストランジション<br>(サービス移行) | サービスの移行（本番環境への適用）を行うために取るべき方法がまとめられています。<br>変更管理、構成管理、リリース管理などが含まれます。                               |
| サービスオペレーション<br>(サービス運用) | 稼働中にITサービスの適切な運用方法についてまとめられています。<br>インシデント管理、問題管理、サービスデスクなどが含まれます。                                  |
| 継続的サービス改善               | 既存のサービスの改善点を発見し、よりよいサービス提供をするための方法についてまとめられています。<br>サービス測定、サービスレポートなどが含まれます。                        |