

サービスマネジメントプロセス

○ サーマネジメント

顧客の要求を満たすサービス^{*1}を提供するために、サービス提供者の活動を管理することである。情報システムは、「開発すれば終わり」ではなく、その後の利用・運用^{*2}の段階で、トラブルが少なく、かつトラブル時の対応も迅速かつ的確である必要あるために行う取り組みである。

プロジェクトマネジメントは、情報システムの開発を管理するのに対し、サービスマネジメントは、情報システムの利用・運用を管理する。

◇ サーマネジメントシステム

サービスを、安定的かつ効率的に管理するための取り組み・仕組みである。計画 (Plan)・実行 (Do)・点検 (Check)・処置 (Act) の PDCA サイクルを使って、継続的に改善する。サービスマネジメントシステムを構築・改善するには、現状分析をもとに、目標を設定し、どのような手段で、目標を達成するかを決定する。

目標を決定するための指標の例は、次のとおりである。

- KGI(重要目標達成指標)
組織が達成すべき最終の数値目標である。これにより、目標が数値化されて明確になり、最終的な達成度を把握できる。
- CSF(重要成功要因)
KGIを達成するために必ず取り組むべき目標である。
- KPI(重要業績評価指標)
CSFを達成するために中間の数値目標である。これにより、CSFに対する、現在の進捗度を把握する。

◇ ITIL

サービスを、安定的かつ効率的に管理するための手本集である。サービスマネジメントの、いわば「攻略本」として使われる。英国政府が策定しており、規格ではなく、デファクトスタンダード^{*3}である。

^{*1} 顧客に価値を提供するための手段

^{*2} 情報システムが正常稼働し続けられるように維持すること

^{*3} 事実上の標準。規格として制定していないにもかかわらず、市場競争の結果、世界でルール・取り決めとして利用されること