

ITIL Version3に対応した 日立グループのITマネジメントソリューション

IT Management Life Cycle Solution by Hitachi

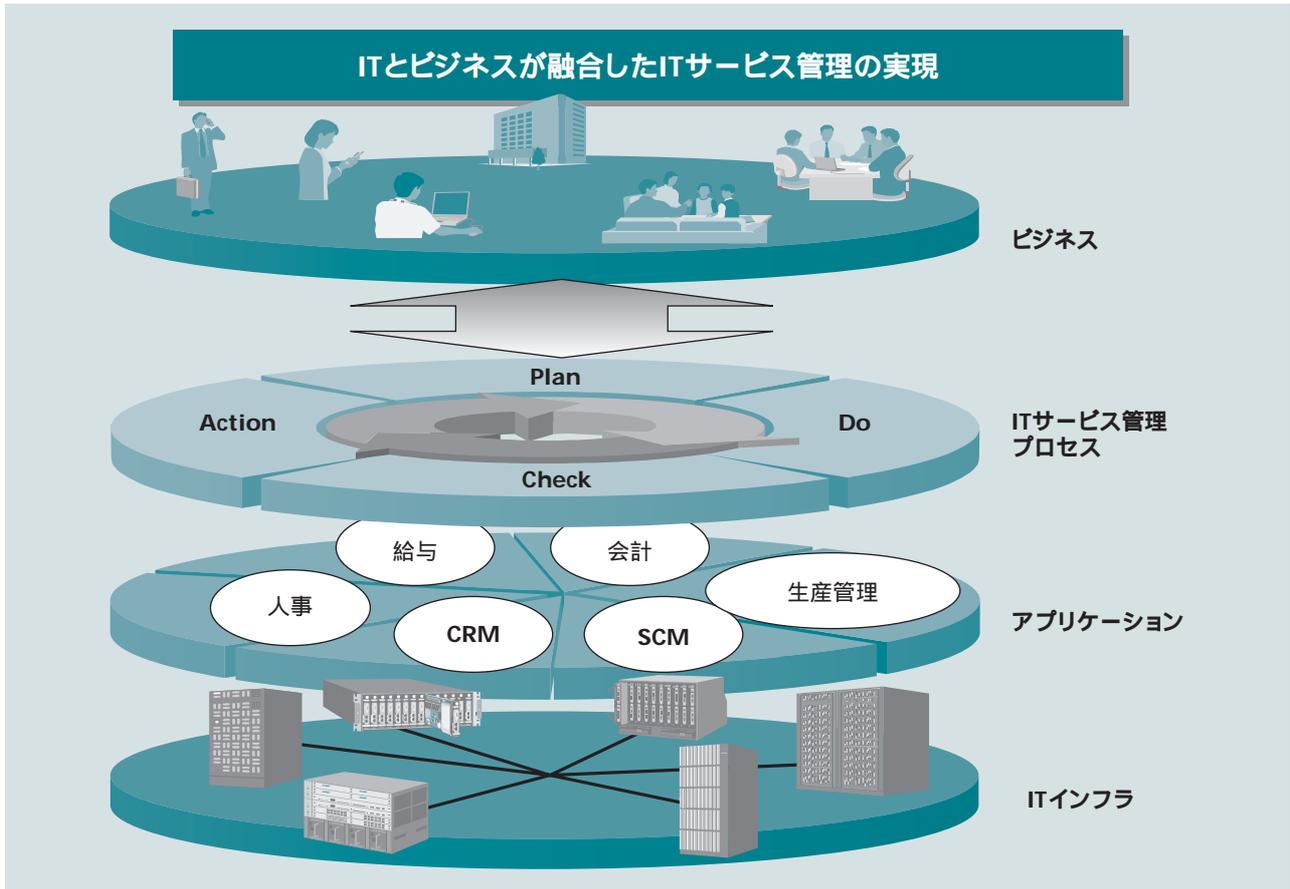
米井 達哉 Tatsuya Yonei

島田 正俊 Masatoshi Shimada

大賀 和彦 Kazuhiko Oga

米本 修司 Shuji Yonemoto

遠藤 晴彦 Haruhiko Endo



注:略語説明 CRM(Customer Relationship Management),SCM(Supply Chain Management)

図1 ITサービス管理の概念

これからはビジネスの観点を取り入れたプロアクティブなITサービス管理の最適化が企業の競争力向上の鍵になる。

ビジネスのITへの依存度が高まっている中、ITはきわめて重要な経営インフラとなってきている。ビジネス環境の変化への即応、IT投資の効率化、複雑化するITの効果的な統制など、重要な経営インフラであるITを取り巻く課題は多岐にわたり、その課題解決をいかに実現するかが、ビジネスに大きなインパクトを与える。

課題解決に向けた有効な手段が、ITを単なる情報システムではなく、ビジネスを支える重要なサービスととらえ、そのライフサイクルをマネジメントするのがITサービス管理である。

日立グループは、2007年に発表されたITサービス管理のベストプラクティスであるITIL Version3(ITIL V3)に対応したサービスとして、改善ポイントを抽出するアセスメントサービスや、改善ポイントに基づいて主にサービスオペレーションの活動を支援するITマネジメントサービスなどを提供している。これによりITとビジネスが融合したITサービス管理を実現し、企業の継続的な競争力向上に寄与する。

) ITIL is a registered trademark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

1.はじめに

近年の世界的なネットワークの進展により、ビジネスモデルは多様化し、ビジネスのグローバル化、異業種参入が進み、企業形態も急激に変化している。そのため、市場環境やビジネス環境の変化に迅速に適応することがITに対して求められるようになってきている。

一方で、ITへの依存度が高まるにつれ、情報システム部門では、既存システムの運用コストの比重が増え、IT予算を圧迫するという課題に直面している。IT投資予算の8割前後が既存システムの運用管理に使用されているとの報告もあり、今後はシステムの運用管理の効率化が求められる。

また近年では、システムの高度化、ITの複雑化が加速している。情報システム部門以外でもシステムを保有するケースが増え、IT部門がITインフラを全社的に管理することがますます困難になってきている。そのため、何か障害が発生した際に問題の切り分けができず、迅速に対応できない組織が増えていく。

さらに、米国の会計問題に端を発したJ-SOX法(金融商品取引法)を中心としたコンプライアンスに対応し、ITも適切に統制することが求められる。

ここでは、企業のIT部門が抱えるこれらの課題解決に役立つITサービス管理のベストプラクティスであるITILの概要と、それに対応した日立グループのソリューションについて述べる(図1参照)。

2. 進化したITサービス管理「ITIL Version3」

2.1 ITIL

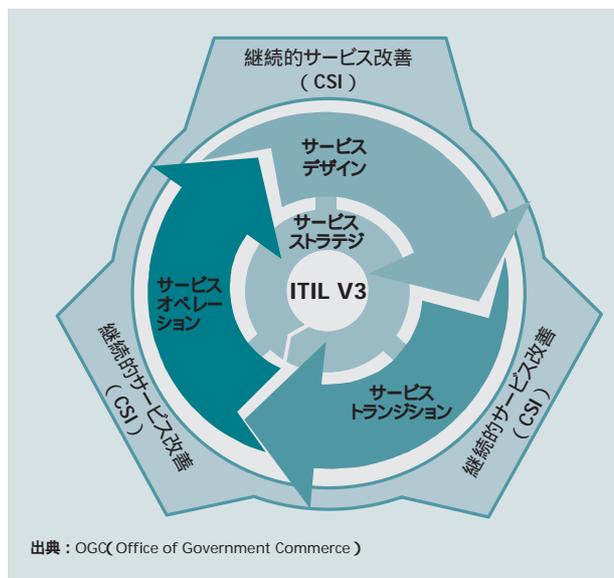
ITILは1980年代後半に英国政府がITの先進事例などを調査・研究し、ノウハウをまとめて書籍として発行したものである。その後、1991年に設立された非営利団体itSMFを通じて民間企業にも広まり、itSMFは今や世界40以上の国/地域で支部が設立されている。特に、2000年に7種の書籍として発行されたITIL Version2(ITIL V2)は日本でも紹介され、日常の運用とサポートをまとめた「サービスサポート」や、長期的な計画と改善をまとめた「サービスデリバリー」を参考に、ITサービス管理を実践している企業も多い。

ITILの対象は運用業務のノウハウととらえる人もいるが、ITILではITを単なる情報システムではなく、ビジネスを支える重要なサービスととらえており、実際には運用だけではなく、開発などにも関連するIT組織全体の活動が対象となっている。

2007年5月には新たなバージョンであるITIL Version3(ITIL V3)が発表された。

2.2 ITIL V3

従来のITIL V2がビジネス要件に合致したITサービスを提



注:略語説明 CSI(Continual Service Improvement)

図2 ITIL V3の体系

サービス戦略(戦略)に基づき、デザイン(設計)、トランジション(移行)、オペレーション(実運用)を行い、継続的に改善していくことを推奨している。

供するために必要なプロセスを記述していたのに対して、ITIL V3はビジネス戦略に基づき、サービスのライフサイクル全体を管理する視点でのITサービス管理について記述している(図2参照)。

各書籍の内容について以下に述べる。

- (1) サービス戦略:ビジネス目標に沿ったITおよびITサービス活用のための戦略、ポリシーを確立する。
- (2) サービスデザイン:将来のビジネス要求を見据えたITサービスのデザインやその管理プロセスを策定、変更する。
- (3) サービス移行:長期的なITサービス提供を見据えた稼働環境へ確実に移行する。
- (4) サービスオペレーション:顧客と取り決めたサービス要件を満たすITサービスを日々運用する。
- (5) 継続的サービス改善:変化するビジネス目標およびサービス要件に対応し、継続的にITサービスを改善する。

ビジネス戦略の実行に向けて、限られたリソースを有効活用し、ITサービスをライフサイクル視点で管理していくITIL V3の考え方は、IT部門が抱える課題の解決にきわめて有効であり、日立グループは、ITIL V3に対応したソリューションを整備している。

3. 日立グループの考えるITサービス管理

3.1 ITサービス管理の導入アプローチ

ITサービス管理を導入するには、活動のパフォーマンスを適切に評価する仕組みの構築が重要である。

そのためには、以下の3点が必要である。

- (1) 測定可能な達成目標とマイルストーンを設定する。

- (2) 達成目標とマイルストーンが達成されたことを測定する。
- (3) 必要に応じて改善していく仕組みを設ける。

まずは、組織の現状を的確に評価し、改善活動が組織の文化に影響を及ぼすことにも十分に留意して長期的な視点から慎重に実現可能な目標を設定し、プロセス改善の第一歩を踏むことが重要である。

現状を評価した結果、課題を抱えるITサービスの管理プロセスが抽出できれば、そこを強化する施策の検討に入る。例えば、ITサービス管理活動の効率向上を図る手段としては、ツールの導入が有効である。また、サービスオペレーションのためのリソースが不足している場合は、外部へアウトソーシングすることも課題解決の選択肢の一つとなる。

3.2 日立グループのITマネジメントソリューション体系

日立グループは、最初のステップとして、組織の現状を的確に評価する「簡易アセスメント」と、「フルアセスメント」を「ITサービス管理アセスメント」として整備している。これらのアセスメントサービスで整理された課題の解決を支援する製品・サービスとしては、ITサービス管理の導入から改善に至る活動をライフサイクルで支援する「ITサービス管理導入コンサルティング」、ITサービス管理を効率化するツールである「JP1」、日々のITサービス活動を支援する「ITマネジメントサービス」を提供している(図3参照)。

これらITIL V3に対応したソリューションにより、お客様のビジネスとITの融合を継続的に支援する。

効果的にITサービス管理を導入、推進するにあたって重要な役割を果たすアセスメント、導入コンサルティング、およびITマネジメントサービスについて以下に述べる。

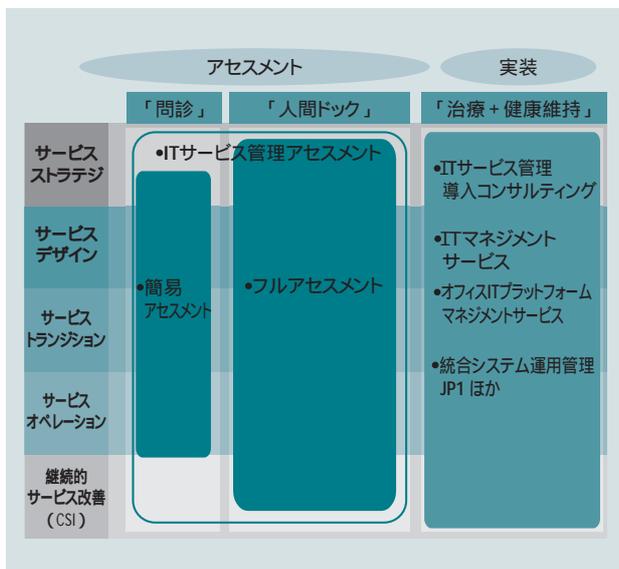


図3 日立グループのITマネジメントソリューション体系
アセスメントで診断したうえで、目的に合うサービスやツールを提供する。

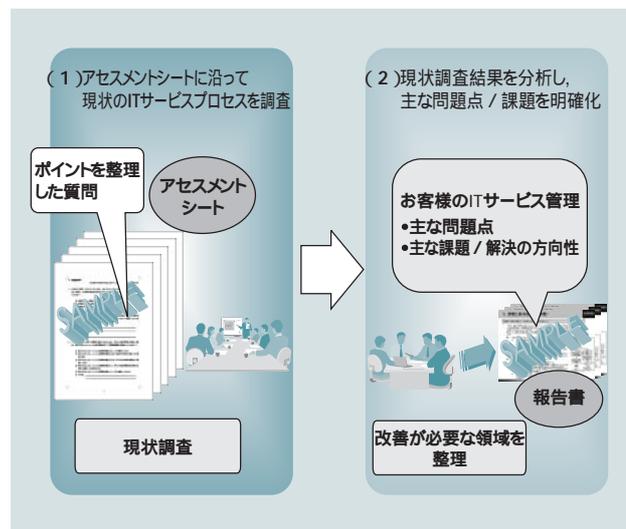


図4 アセスメントの概要
アセスメントシートを使って調査を実施し、問題点/課題を明確化する。

4. 主なソリューション

4.1 ITサービス管理アセスメント

日立グループが従来から実施していたITIL導入に伴うアセスメントでは、ITIL V2で紹介されているサービスサポート、サービスデリバリー(狭義のITIL)を中心とした管理プロセスを対象に実施してきた。今回、ITILがV3に進化したことに伴い、ITIL V3の全書籍であるサービス戦略、サービスデザイン、サービストランジション、サービスオペレーション、継続的サービス改善(CSI:Continual Service Improvement)で紹介されている管理プロセスを対象にしたサービス内容を再整備した(図4参照)。

再整備にあたっては、アセスメント対象の管理プロセスの増加によるユーザー負荷増大を避けるため、短期間で組織の現状を明示可能な「簡易アセスメント」を用意した。さらに本格的な評価を実施する場合には、「フルアセスメント」を実施する。これら二つのアセスメントは、組み合わせで利用することを想定して開発されたが、単独での利用も可能である。

これにより、ITサービス管理における課題を明確化し、改善の方向性を導き出す。

4.2 ITサービス管理導入コンサルティング

「ITサービス管理アセスメント」と同様に、「ITサービス管理導入コンサルティング」もITIL V2時代から業務プロセスの設計、適切なツールの選定・導入のほか、組織認証(ISO20000の取得)を支援するサービスを提供してきた。「ITサービス管理導入コンサルティング」における今回の主な改訂点は、ITIL V3で紹介されている管理プロセスを対象としたことである。さらに、管理プロセスをサービス戦略と継続的サービス改善で主に紹介されている「ガバナンスプロセス」、およびサービスデザイン、サービストランジション、サービスオペレーションで

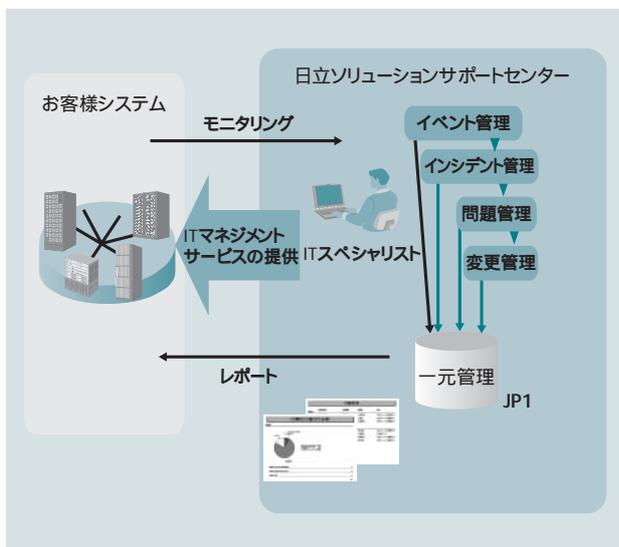


図5 ITマネジメントサービスイメージ

ITスペシャリストが影響度の高い事象をモニタリングし、イベント管理など必要なオペレーションをお客様に代わって実施している。

主に紹介されている「オペレーショナルプロセス」の二つに分けて整理している。これらの改定により、ITIL V2に取り組んできた組織が円滑にITIL V3に移行できるように考慮している。

このサービスはいかにビジネスへ寄与するかという観点でITサービス管理業務の再構築、効率化を推し進める。

4.3 ITマネジメントサービス

サービスストラテジで策定されたサービス戦略を、実際にサービスとして提供するがサービスオペレーションの活動である。

ITIL V3への改訂に伴い、サービスオペレーションでは、イ

ンシデント管理からイベント管理、要求実現が独立し、アクセス管理が新しい管理プロセスとして追加された。機能面では、ITIL V2から存在するサービスデスクに加え、技術管理、IT運用管理などが新たに追加されている。

ITマネジメントサービスは、ITIL V2時代から主にサービスサポートの管理プロセスを対象としてきており、ITIL V3においては、サービスオペレーションの活動を支援する。具体的には、イベント管理、インシデント管理、問題管理といった管理プロセスの遂行をお客様の代わりに実現する(図5参照)。

ITマネジメントサービスの主な特徴は、サービスオペレーションの効果的な活動に不可欠な独自センターシステムと、豊富な経験を持つITスペシャリストによる支援体制である。サービスに影響のある事象をモニタリングし、サービス品質の向上とオペレーションの効率向上に寄与する。

現在、約400社(2008年3月末現在)にサービスを提供し、お客様のシステム障害の予防と、障害発生時のサービスの早期回復に貢献している。

5. おわりに

ここでは、ITIL V3の概要とそれに対応した日立グループのソリューションについて述べた。

日立グループは、今後もITIL V3のライフサイクルの視点で、ITサービスの最適化に向けた各種ソリューションの開発・提供に積極的に取り組んでいく考えである。

参考文献など

1) itSMF, <http://www.itsmf-japan.org/>

執筆者紹介



米井 達哉
1989年日立製作所入社、情報・通信グループ 経営戦略室 事業戦略本部 システム技術管理部 所属
現在、ITマネジメントソリューションの企画に従事



遠藤 晴彦
1985年日立電子サービス株式会社入社、マネジメントサービス事業部 システムマネジメントサービス部 所属
現在、ITマネジメントサービスの販売促進およびコンサルティングに従事



米本 修司
1992年日立製作所入社、情報・通信グループ 経営戦略室 事業戦略本部 HC統括部 所属
現在、ITマネジメントソリューションの企画に従事



大賀 和彦
2004年日立ソフトウェアエンジニアリング株式会社入社、開発事業部 ソリューション開発本部 ソリューション開発部 所属
現在、ITマネジメントソリューションのコンサルティングに従事



高田 正俊
2003年日立製作所入社、情報・通信グループ アウトソーシング事業部 サービス事業開発本部 プロジェクト第一部 所属
現在、ITマネジメントソリューションの販売促進に従事