

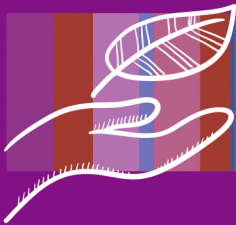
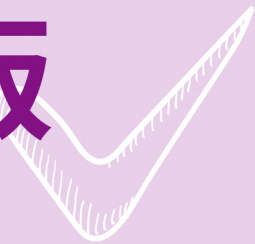
COURSEWARE

ITIL® 4

ファンデーション

コースウェア -

日本語版



ITIL® 4 ファンデーション コースウェア
- 日本語版

Colophon

Title: ITIL® 4 ファンデーション コースウェア – 日本語版

Authors: Van Haren Learning Solutions A.O.

Translator: DX CONSULTING CO., LTD.

Publisher: Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch

ISBN Hard Copy: 9789401807876

Edition: First edition, first print, June 2021

Design: Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch

Copyright: © Van Haren Publishing 2021

For further information about Van Haren Publishing please e-mail us at: info@vanharen.net or visit our website: www.vanharen.net

This material contains diagrams and text Information based upon: AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by the publisher.

Although this publication has been composed with much care, neither author, nor editor, nor publisher can accept any liability for damage caused by possible errors and/or incompleteness in this publication.

Material in this document has been sourced from ITIL® Service Operation 2011 edition. No part of this document may be reproduced in any form without the written permission of both Van Haren Publishing and AXELOS Limited. Permission can be requested at info@vanharen.net and licensing@AXELOS.com.

Publisher about the Courseware

The Courseware was created by experts from the industry who served as the author(s) for this publication. The input for the material is based on existing publications and the experience and expertise of the author(s). The material has been revised by trainers who also have experience working with the material. Close attention was also paid to the key learning points to ensure what needs to be mastered.

The objective of the courseware is to provide maximum support to the trainer and to the student, during his or her training. The material has a modular structure and according to the author(s) has the highest success rate should the student opt for examination. The Courseware is also accredited for this reason, wherever applicable.

In order to satisfy the requirements for accreditation the material must meet certain quality standards. The structure, the use of certain terms, diagrams and references are all part of this accreditation. Additionally, the material must be made available to each student in order to obtain full accreditation. To optimally support the trainer and the participant of the training assignments, practice exams and results are provided with the material.

Direct reference to advised literature is also regularly covered in the sheets so that students can find additional information concerning a particular topic. The decision to leave out notes pages from the Courseware was to encourage students to take notes throughout the material.

Although the courseware is complete, the possibility that the trainer deviates from the structure of the sheets or chooses to not refer to all the sheets or commands does exist. The student always has the possibility to cover these topics and go through them on their own time. It is recommended to follow the structure of the courseware and publications for maximum exam preparation.

The courseware and the recommended literature are the perfect combination to learn and understand the theory.

-- Van Haren Publishing

Other publications by Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) specializes in titles on Best Practices, methods and standards within four domains:

- IT and IT Management
- Architecture (Enterprise and IT)
- Business Management and
- Project Management

Van Haren Publishing is also publishing on behalf of leading organizations and companies: ASLBiSL Foundation, BRMI, CA, Centre Henri Tudor, Gaming Works, IACCM, IAOP, IFDC, Innovation Value Institute, IPMA-NL, ITSqc, NAF, KNVI, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Topics are (per domain):

IT and IT Management

ABC of ICT
ASL®
CATS CM®
CMMI®
COBIT®
e-CF
ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001/27002
ISPL
IT4IT®
IT-CMF™
IT Service CMM
ITIL®
MOF
MSF
SABSA
SAF
SIAM™
TRIM
VeriSM™

Enterprise Architecture

ArchiMate®
GEA®
Novius Architectuur
Methode
TOGAF®

Business Management

BABOK® Guide
BiSL® and BiSL® Next
BRMBOK™
BTF
EFQM
eSCM
IACCM
ISA-95
ISO 9000/9001
OPBOK
SixSigma
SOX
SqEME®

Project Management

A4-Projectmanagement
DSDM/Atern
ICB / NCB
ISO 21500
MINCE®
M_o_R®
MSP®
P3O®
PMBOK® Guide
Praxis®
PRINCE2®

For the latest information on VHP publications, visit our website: www.vanharen.net.

目次	Slide number	Page number
理解度の自己評価について		7
アジェンダ		9
Introduction	(1)	11
サービスマネジメントの主要概念	(9)	15
サービスと製品	(12)	16
価値 および 価値の共創	(14)	17
組織、サービスプロバイダ、サービス消費者、および他の利害関係者	(15)	18
サービス関係	(18)	19
価値: 成果、コスト、およびリスク	(20)	20
まとめと練習問題	(24)	22
サービスマネジメントの4つの側面	(30)	25
組織と人材	(32)	26
情報と技術	(33)	27
パートナーとサプライヤ	(39)	30
バリューチェーンとプロセス	(42)	31
外部要因	(45)	33
まとめと練習問題	(46)	33
The ITIL サービスバリュー・システム	(50)	34
ITILサービスバリュー・システム(SVS)	(51)	36
まとめと練習問題	(58)	39
サービスバリュー・チェーン	(61)	41
サービスバリュー・チェーン	(64)	42
まとめと練習問題	(73)	47

ITILの従うべき原則	(78)	49
価値に着目する	(87)	54
現状から始める	(91)	56
フィードバックをもとに反復して進化する	(95)	58
協働し、可視性を高める	(99)	60
包括的に考え、取り組む	(106)	63
シンプルにし、実践的にする	(108)	64
最適化し、自動化する	(111)	66
まとめと練習問題	(115)	68
サービスマネジメントプラクティス	(121)	71
ITIL マネジメントプラクティス	(122)	71
まとめと練習問題	(160)	90
一般的 および 技術的 マネジメントプラクティス	(166)	93
ITIL マネジメントプラクティス	(167)	94
まとめと練習問題	(181)	101
演習問題		
1. サーマネジメントの主要概念		106
2. ITILの主要概念		111
3. ITILプラクティス		115
4. ケース - バリューストリームとプロセス		121
模擬試験 1		123
模擬試験 1 正解と解説		134
模擬試験 2		155
模擬試験 2 正解と解説		167
試験シラバス		188
用語集		193

Self-Reflection of understanding Diagram

‘What you do not measure, you cannot control.’ – Tom Peters

Fill in this diagram to self-evaluate your understanding of the material. This is an evaluation of how well you know the material and how well you understand it. In order to pass the exam successfully you should be aiming to reach the higher end of Level 3. If you really want to become a pro, then you should be aiming for Level 4. Your overall level of understanding will naturally follow the learning curve. So, it’s important to keep track of where you are at each point of the training and address any areas of difficulty.

Based on where you are within the Self-Reflection of Understanding diagram you can evaluate the progress of your own training.

<i>Level of Understanding</i>	<i>Before Training (Pre-knowledge)</i>	<i>Training Part 1 (1st Half)</i>	<i>Training Part 2 (2nd Half)</i>	<i>After studying / reading the book</i>	<i>After exercises and the Practice exam</i>
<i>Level 4 I can explain the content and apply it .</i>					
<i>Level 3 I get it! I am right where I am supposed to be.</i>					<i>Ready for the exam!</i>
<i>Level 2 I almost have it but could use more practice.</i>					
<i>Level 1 I am learning but don't quite get it yet.</i>					

(Self-Reflection of Understanding Diagram)

Write down the problem areas that you are still having difficulty with so that you can consolidate them yourself, or with your trainer. After you have had a look at these, then you should evaluate to see if you now have a better understanding of where you actually are on the learning curve.

Troubleshooting

Problem areas:

Topic:

Part 1

Part 2

You have gone through the book and studied.

You have answered the questions and done the practice exam.

コーススケジュール

1 日目, サービスマネジメントの主要なコンセプト

午前 コース実施にあたり（イントロダクション）

価値創出、成果、コストおよびリスク

サービスと サービス関係

サービスマネジメントの 4 つの側面

昼食

午後 ITIL サービスバリュー・システム

サービスバリュー・チェーンの各活動

従うべき原則の性質と使用

2 日目, 選択された ITIL プラクティスと重要な用語

午前 サービスマネジメントプラクティス

一般的マネジメントプラクティス

技術的マネジメントプラクティス

演習問題 - 理解を深めるために

昼食

午後 試験準備

ITIL® 認定試験

ITIL 4 ファンデーション へようこそ



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

COU SEWARE



© AXELOS Limited and Van Haren Publishing

1

コース実施にあたり…



- ✓ 会場の設備や避難経路
- ✓ 休憩
- ✓ 昼食
- ✓ 個人ワーク
- ✓ 携帯電話/PCの使用について

© AXELOS Limited and Van Haren Publishing

2

コース実施にあたり…



- ✓ 積極的な参加
- ✓ 講師への質問
- ✓ できるだけ多くの意見
- ✓ 宿題について
- ✓ グループワーク

© AXELOS Limited and Van Haren Publishing

3

自己紹介をお願いします



- 質問事項:
- ✓ お名前、ご職業
 - ✓ ITIL®に関する経験
 - ✓ 職務上の役割
 - ✓ 業務経歴

© AXELOS Limited and Van Haren Publishing

4



コーススケジュール

- 1日目: サービスマネジメントの主要なコンセプト
 - 価値創出、成果、コスト、リスク
 - サービスとサービス関係
 - サービスマネジメントの4つの側面
 - ITIL サービスバリュー・システム
 - サービスバリュー・チェーンの活動
 - 従うべき原則の性質と使用
- 2日目: 選択されたITILプラクティスと重要な用語
 - サービスマネジメントプラクティス
 - 一般的マネジメントプラクティス
 - 技術的マネジメントプラクティス

ITILは進化しています...

- ✓ プロセスの焦点から全体像へ
- ✓ 断片化されたライフサイクルからエンドツーエンドへ
- ✓ メジャーリリースから継続的改善へ
- ✓ 運用のサイロから柔軟なバリューフローへ

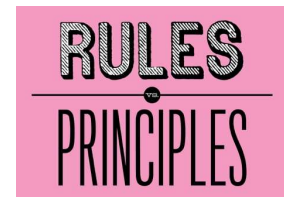


2011年のITILの最新の更新以降、ITILのベストプラクティスを採用しているほとんどの組織に影響を与える大きな変更が見られました。市場、技術、働き方の変化に適応する必要があることは明らかであり、ITILも例外ではありません。

中心テーマとしての原則

一般的に使用されるフレームワーク、モデル、および方法論の間には、ルールから離れて原則に重点を置くという明確な傾向があります。

この開発は、フレームワークと方法論の間の相互運用性と統合をより受け入れやすくすることができるため、一般的には前向きなものであると考えています。



製品管理

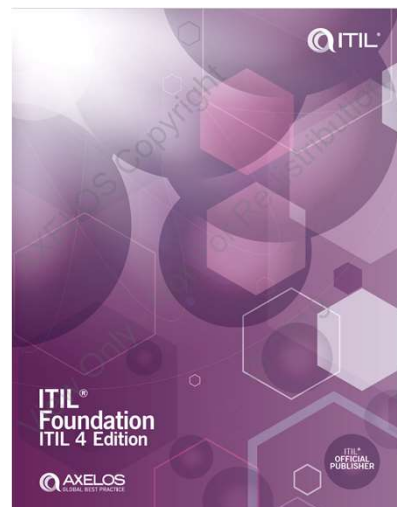
IT組織の間で、製品管理の用語を使用し、エンジニアリングや製造などの他の分野からの作業方法を採用する傾向は明らかです。ITIL 4 ファンデーションの書籍から引用して、以下のことを示します。「組織が提供するサービスは、その組織の1つまたは複数の製品に基づいています。製品とは、組織によって創出される、それらのリソースの構成であり、組織の顧客にとって価値あるものとなる可能性があります。」

これは、以前のバージョンのITILですでに部分的に導入されているため、新しいものではありませんが、ITIL 4は、製品開発に重点を置いて、新たなアジャイルムーブメントとの関連性をさらに高め、容易に関連付けることができます。



サービスマネジメントの 主要概念

サービスマネジメントの主要概念と
重要用語を理解する



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

COU SEWARE

© AXELOS Limited and Van Haren Publishing

9

前書き

ほとんどの組織は、サービスマネジメントの課題に取り組み、最新技術の可能性を活用する必要があります。ITIL 4は、IT対応サービスの効果的なガバナンスと管理のための柔軟で調整された統合システムを保証するように設計されています。

ここで紹介する定義された重要な用語と主要な概念は次のとおりです。

- 組織、サービスプロバイダ、サービス消費者、そして利害関係者
- 製品とサービス
- 価値と価値共創
- サービス関係
- 価値：成果、コスト、リスク

これらの概念は、その性質や基盤となる技術に関係なく、**すべての組織とサービスに適用されます。**

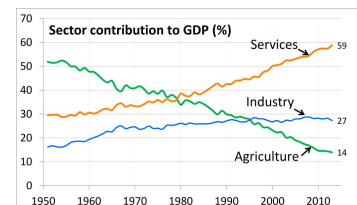
サービスマネジメントとは何か？

定義: サーマネジメント

顧客にとっての価値をサービスの形で実現する、組織の専門能力の集まり。

これらの機能を開発するには、以下を理解する必要があります。

- 価値の性質
- 関係する利害関係者の性質と範囲
- サービスを通じて価値創出を実現する方法



サービスと製品

もちろん、サービスマネジメントの中心的なコンポーネントはサービスです。

定義: サービス

顧客が特定のコストやリスクを管理することなく、望んでいる成果を得られるようにすることで、価値の共創を可能にする手段。

組織が提供するサービスは、その組織の1つまたは複数の製品に基づいています。製品とは、組織によって創出される、それらのリソースの構成であり、組織の顧客にとって価値あるものとなる可能性があります。

定義: 製品

(サービス) 消費者に価値を提供できるように設計された、組織のリソースの構成。

サービス提供物

サービスプロバイダは、1つ以上の製品に基づいて、1つ以上のサービスを説明するサービス提供の形で消費者にサービスを提示します。

定義: サービス提供物

対象とする消費者グループのニーズに対処することを目的とした、1 つまたは複数のサービスについての形式的な説明。サービス提供物には、物品、リソースへのアクセス、サービス活動などが含まれる。

コンポーネント	説明	例
商品	消費者へ供給されます オーナーシップは消費者に譲渡されます 消費者は将来の使用に責任を負います	携帯電話 物理サーバ
リソースへのアクセス	オーナーシップは消費者に譲渡されません アクセスは、合意された条件の下で消費者に付与または許可されます 消費者は合意した消費期間中のみ、その他の合意したサービス条件に従ってリソース にアクセスできる	モバイルネットワークまたはネットワークストレージへのアクセス
サービス活動	消費者のニーズに対応するためにサービスプロバイダによって実行される 消費者との合意に従って実行される	ユーザサポート 機器の部品交換

Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



価値創出

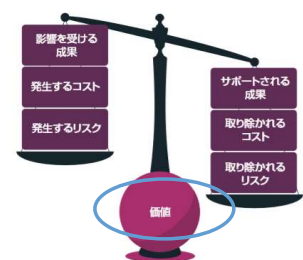
組織の目的は、利害関係者のために**価値を創出**することです。

「価値」という用語は、サービスマネジメントで一般的に使用されており、ITIL4の重要な焦点です。したがって、明確に定義する必要があります。

定義: 価値

認識されている便益、便利さおよび何らかの重要性。

価値創出は、成果、コスト、リスクを含むバランスをとる行為です。



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

注：価値は主観的である可能性があるため、各利害関係者によって異なります！



サービスプロバイダと消費者

サービスプロバイダ：

消費者の組織に対して**外部**の場合もあれば、両者が**同じ組織に属している**場合もあります。**公開の市場で他の企業や個々の消費者**にサービスを販売することもあります。

サービスプロバイダは、サービスアライアンスの**一部**となり、消費者組織にサービスを提供するために協力することができます。

サービス消費者：

サービスを受けるとき、組織はサービス消費者の役割を引き受けます。

実際には、**顧客、ユーザおよび スポンサー**など、サービス消費に伴うより**具体的な役割**があります。これらの役割は、単独で使用される場合もあれば、**組み合わせ**て使用される場合もあります。

コミュニケーションおよび利害関係者の効果的な管理を確実にするには、サービス関係における**これらの役割**を識別することが重要です。これらの各役割は、サービスに期待することや**価値の定義**がそれぞれに異なります。



重要な利害関係者

定義：組織

自らの目的を達成するため、責任、権限および相互関係を伴う機能をもつ、個人または人々の集まり。

定義：顧客

サービスの要件を定義し、サービスを消費した成果に対して責任を負う役割。

定義：ユーザ

サービスを利用する役割。

定義：スポンサ

サービス消費の予算を承認する役割。



その他の利害関係者と価値

サービス管理とITILの**主な焦点**は、組織が**サービス関係**を通じて消費者と**価値を共創**する方法です。消費者とプロバイダの役割以外にも、**価値創出にとって重要な多くの利害関係者**がいます。

利害関係者	利害関係者にとっての価値の例
サービス消費者	便益の実現、コストおよびリスクの最適化
サービスプロバイダ	消費者からの資金提供、事業の発展、イメージの改善
サービスプロバイダの従業員	金銭的および非金銭的インセンティブ、キャリアおよび専門能力の開発、目的意識
社会とコミュニティ	雇用、税、コミュニティの発展に対する組織の貢献
慈善組織	他組織からの金銭的および非金銭的寄付
株主	配当金などの金銭的利益、安心感および安定感

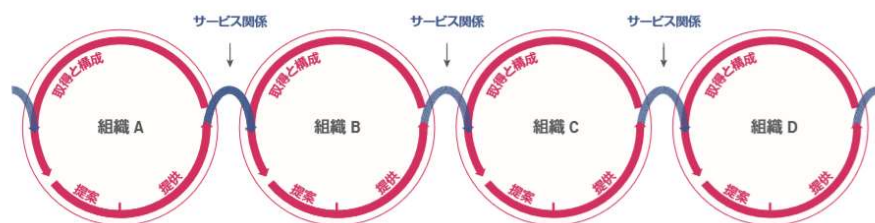
Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

すべての主要な利害関係者との関係を理解し、管理することが重要です。

サービス関係

価値を創造するために、2つ以上の組織間でサービス関係が確立されます。

サービスプロバイダとサービス消費者の役割は相互に排他的ではなく、組織は通常、常に多数のサービスを提供および消費します。



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

価値の共創は不可欠

悪い例：「サービスプロバイダ」が単独で行動する

プロバイダがサービスを提供し、消費者が価値を受け取ります。この場合、**消費者は自分たちのための価値の創出に関して何の役割も果たしません。**

良い例：プロバイダと消費者間の積極的な協働

現実に存在する、非常に複雑で相互に依存したサービス関係が考慮されていないのです。関連するサービス関係にある他の多くの組織と協働するだけでなく、プロバイダと消費者の積極的な協働を通じて価値の共創が行われるという認識は、ますます多くの組織に広がっています。**双方にとってメリットのある双方向の関係を築くことに積極的に取り組み**、消費者がサービスバリュー・チェーン内の創造力に富んだ協力者となるよう支援していくべきです。

サービスバリュー・チェーン全体にわたって存在する利害関係者は、要件の定義やサービス・ソリューションの設計のほか、サービスの創出または供給そのもの（あるいは両方）にも貢献します。



アウトプットと成果を区別する

サービスのアウトプットと成果を区別することが重要です。

定義：アウトプット

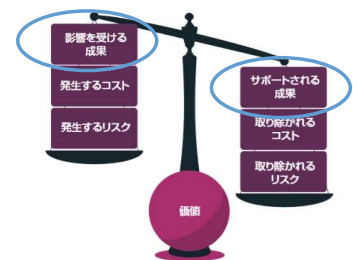
活動の有形または無形の提供物。

定義：成果

1 つまたは複数のアウトプットによって可能になる利害関係者にとっての結果。

サービスプロバイダは、消費者が**成果を達成できるように支援する**必要があります。消費者が達成したいことをプロバイダが、**成果を完全に理解するのは難しい場合があります。**

一部のサービスプロバイダは、特定の成果に対する**需要を予測または作成**し、サービスのターゲットグループを形成します。



Copyright © AXELOS Limited 2019.
Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



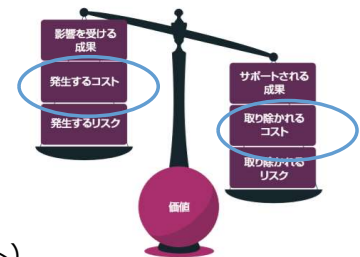
理解すべき2つのタイプのコスト

定義: コスト

特定の活動またはリソースに費やされた金銭の額。

サービス消費者の観点からは、2つのタイプがあります。
サービスによって消費者から**取り除かれるコスト**（価値提案の一部）。

サービスによって消費者に**導入または課されるコスト**（サービス消費のコスト）。
一部の消費者は、これをサービス消費するために「投資」しなければならないものとして説明しています。



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



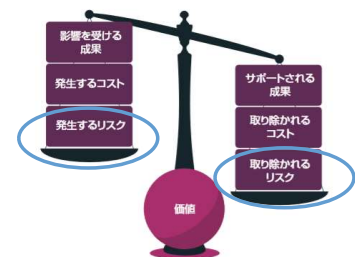
理解すべき2種類のリスク

定義: リスク

損害や損失を引き起こす、または達成目標の実現をより困難にする可能性がある**イベント**。**成果の不確実性**と定義することもできます。

サービス利用者の観点からは、2つのタイプがあります。
サービスによって消費者から**取り除かれるリスク**（価値提案の一部）。

サービスによって消費者に**負わされるリスク**（サービス消費のリスク）。



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

サービス関係全体のリスク削減に必要なバランスの取れたアプローチ。



有用性と保証の定義

有用性：

特定のニーズを満たすために製品またはサービスによって提供される機能。

有用性は「サービスの機能」として要約でき、サービスが「目的に適している」かどうかを判断するために使用できます。

有用性を得るには、サービスは消費者のパフォーマンスをサポートするか、消費者から制約を取り除く必要があります。多くのサービスは両方を行います。

保証：

製品またはサービスが合意済みの要件を満たすことに対する確約。

サービスがどのように実行され、サービスが「使用に適している」かどうかを判断するために使用できる方法。

多くの場合、サービスレベル、またはマーケティングメッセージやブランドイメージに関連する正式な合意。可用性、容量、セキュリティ、サービスの継続性レベルなどの領域で、定義および合意されたすべての条件が満たされている場合の「保証」。

どちらも、サービスが望ましい結果を促進し、価値を生み出すために不可欠です。



まとめ



講義した内容について：

- ✓ このセクションでは、サービスマネジメントの主要な概念、特に価値の性質と価値の共創、組織、製品、およびサービスについて説明しました。
- ✓ それは、サービスプロバイダと消費者、および関係するさまざまな利害関係者の間のしばしば複雑な関係を探りました。
- ✓ この章では、消費者の価値の主要な要素である成果、コスト、リスク、およびサービスを設計および提供する際に顧客のニーズを理解することがいかに重要であるかも取り上げました。
- ✓ これらの概念は、このトレーニング全体を通じて構築され、実用的かつ柔軟な方法でそれらを適用するためのガイダンスが提供されます。
- ✓ このセクションを完了すると、いくつかの定義を思い出し、いくつかの重要な概念を理解して説明できるようになります。



問：次の文で不足している単語を特定します

サービスとは、顧客が実現したい[?]を促進することで、価値の共創を可能にする手段です。

A. 保証

C. 有用性

B. 成果

D. アウトプット

問：保証の定義はどれですか？

A. 活動の有形または無形の提供物

B. 製品またはサービスが合意済みの要件を満たすことに対する確約

C. 損害や損失を引き起こす、または達成目標の実現をより困難にする可能性があるイベント

D. 特定のニーズを満たすために製品またはサービスによって提供される機能

問：サービスプロバイダは、ソフトウェア、ライセンス、およびサポートを備えたラップトップを含むパッケージについて説明しています。

このパッケージの例は何ですか？

A. 価値

C. サービスの保証

B. 成果

D. サービス提供物

問：サービス利用者が評価する必要がある2種類のコストは何ですか？

A. サービスを作成するためのコスト、およびサービスに請求されるコスト

B. サービスによって削除されたコスト、およびサービスによって負わされるコスト

C. サービスのプロビジョニングのコスト、およびサービスの改善のコスト

D. ソフトウェアの購入コスト、およびハードウェアの購入コスト

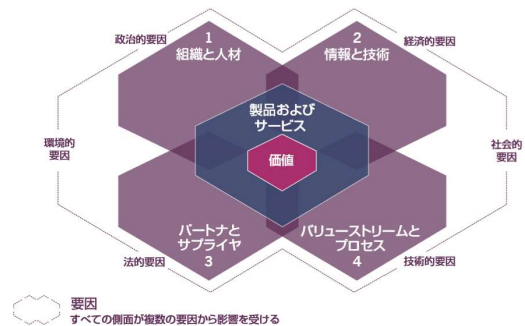


コーススケジュール

- 1日目: サービスマネジメントの主要なコンセプト
 - ✓ 価値創出、成果、コスト、リスク
 - ✓ サービスとサービス関係
 - サービスマネジメントの4つの側面
 - ITIL サービスバリュー・システム
 - サービスバリュー・チェーンの活動
 - 従うべき原則の性質と使用
- 2日目: 選択されたITILプラクティスと重要な用語
 - サービスマネジメントプラクティス
 - 一般的マネジメントプラクティス
 - 技術的マネジメントプラクティス

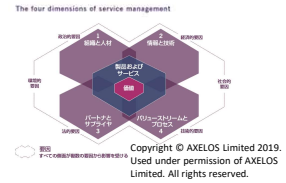
サービスマネジメントの4つの側面

理解すべきサービスマネジメントの4つの側面



サービスマネジメントの4つの側面

以前は「ITSMの4つのP」と呼ばれていましたが、これらの側面はITILでよく使用されています。それらは依然として、すべてのプラクティス、サービスバリュー・チェーン全体、およびサービスバリュー・システム（SVS）全体に関連し、影響を及ぼします。



これら4つの側面は

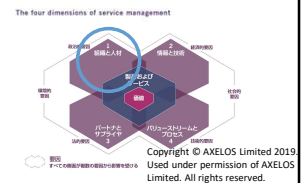
- ✓ 組織と人材
- ✓ 情報と技術
- ✓ パートナとサプライヤ
- ✓ バリューストリームとプロセス

注：「サービスマネジメントの4つの側面」には**明確な境界がなく、重複する可能性があり、管理されているすべてのサービスに適用されます。**

組織は、行動の**すべての側面を総合的に**検討する必要がありますが、多くの場合、取り組みの1つの側面に**集中しすぎて**、他の側面を無視します。

1. 組織と人材

サービスマネジメントの1つ目の側面 – **組織と人材** – は組織の構造と管理の方法、およびその役割、責任、権限とコミュニケーションのシステムが明確に定義され、全体的な戦略と運用モデルをサポートしていることを確認することが重要です。



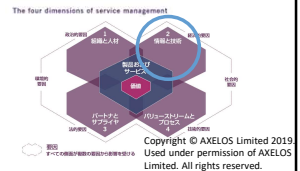
この次元の他の重要な側面は次のとおりです。

- ✓ 従業員の**目的、能力、コンピテンシ**をサポートする**カルチャ**
- ✓ リーダーは人々を**やる気にさせる価値観**を提唱します – **重要な要素**
- ✓ **インターフェース**を理解し、適切なレベルの**協働と調整**を確保する
- ✓ **誰もが価値創出と幅広い一般知識**に焦点を当てるべきです

ITILの従うべき原則を採用することは良い出発点になり得ます

2. 情報と技術

サービスマネジメントをサポートする**技術**には、ワークフロー・マネジメントシステム、ナレッジベース、インベントリ・システム、コミュニケーションのシステム、分析ツールが含まれますが、これらに限定されません。



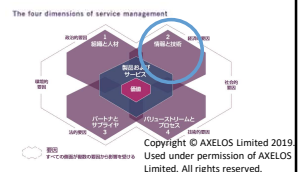
特定のITサービスのコンテキストでは、この側面には、サービスの提供と消費の過程で作成、管理、および使用される情報と、そのサービスをサポートおよび有効化する技術が含まれます。

アプリケーション、データベース、コミュニケーションのシステムとそれらの統合、および技術の使用を含む**ITアーキテクチャ**は、ビジネスの差別化要因です。

組織のカルチャは、選択する技術に大きな影響を与える可能性があります

情報管理

情報管理はビジネス価値を実現する手段であり、**情報は通常、提供されるITサービスの大部分の重要なアウトプット**です。



この側面でのもう1つの**重要な考慮事項**は、さまざまなサービスとサービスコンポーネント間で**情報を交換する方法**です。

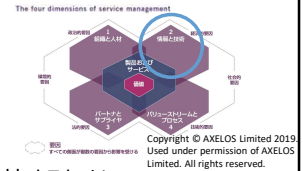
情報アーキテクチャは、ユーザに提供されて サービス間で交わされる情報の**可用性、信頼性、アクセス性、適時性、正確性および関連性**などの基準を考慮しながら、十分に理解したうえで**継続的に最適化する**必要があります。

この側面の焦点は、**セキュリティ、規制、およびコンプライアンスの要件**でもあります。

技術 - 解決すべき疑問

- ✓この技術は、組織とその顧客の現在のアーキテクチャと互換性がありますか？
- ✓使用されているさまざまな技術製品は連携して機能しますか？
- ✓新しい技術（機械学習、人工知能、モノのインターネットなど）は、サービスや組織をどのように混乱させる可能性がありますか？
- ✓この技術は、組織の方針や情報セキュリティ管理、またはその顧客の方針やその他のコンプライアンスの問題を引き起こしますか？
- ✓この技術は、当面存続可能な技術ですか？
- ✓組織は、老朽化した技術を使用するリスク、または新しい技術や実証されていない技術を採用するリスクを喜んで受け入れますか？

- ✓この技術は、プロバイダまたはそのサービス消費者の戦略と一致していますか？
- ✓組織は、技術をサポートおよび維持するために、スタッフとサプライヤ全体に適切なスキルを持っていますか？
- ✓この技術には、効率的に開発、展開、運用できるようにするための十分な自動化機能がありますか？
- ✓この技術は、他の製品やサービスに活用される可能性のある追加機能を用意していますか？
- ✓この技術は、組織に新しいリスクや制約をもたらしますか（たとえば、特定のベンダに縛り付けるなど）？



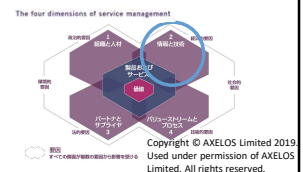
ITSM - クラウドコンピューティング

定義: クラウドコンピューティング

管理の手間やプロバイダとのやり取りを最小限に抑えて迅速に提供できる、構成可能なコンピューティング・リソースから成る共有プールへの、オンデマンドのネットワーク・アクセスを実現するためのモデル。

クラウドコンピューティングは、サービス消費者およびサービスプロバイダとそのパートナー間のサービスアーキテクチャと配分の責任を変更します。これにより、新規および変更されたサービスの展開が大幅に高速化され、ハイペロシティサービスの提供が後押しされる可能性が高まります。

クラウドコンピューティングが組織に与える影響を考慮すると、ガバナンスから運用まで、あらゆるレベルの利害関係者が関与する組織の戦略レベルで、このモデルの使用について決定を下すことが重要です。



ITSMに対するクラウドコンピューティングの影響

以前はサービスプロバイダによって管理されていた一部のインフラストラクチャを、パートナーのクラウドサービスに置き換えます。

インフラストラクチャ管理の専門知識とリソースの必要性を減らすか、取り除きます。

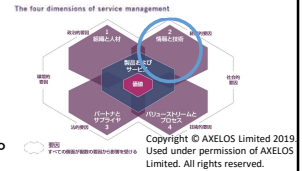
サービスの監視と制御の焦点を社内インフラストラクチャからクラウドに移します。

サービスプロバイダのコスト構造を変更し、特定の資本支出を削除し、新しい運用支出を導入します。

ネットワークの可用性とセキュリティに対するより高い要件を導入します。

クラウドサービスを提供するサービスプロバイダとそのパートナーの両方に適用できる、セキュリティとコンプライアンスのリスクと要件を新しく導入します。

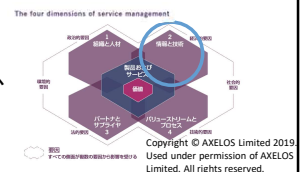
シンプルな標準要求を介して、または何の要求も介さずに、セルフ・サービスを利用してサービス消費規模を拡大縮小する機会をユーザに提供します。



クラウドコンピューティングはプラクティスに影響を与える

クラウドコンピューティングの影響を受けるプラクティスには、次のものが含まれますが、これらに限定されません。

- ✓ サービスレベル管理
- ✓ 測定および報告
- ✓ 情報セキュリティ管理
- ✓ サービス継続性管理
- ✓ サプライヤ管理
- ✓ インシデント管理
- ✓ 問題管理
- ✓ サービス要求管理
- ✓ サービス構成管理

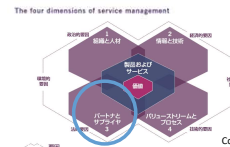


3. パートナとサプライヤ

すべての組織およびすべてのサービスは、ある程度、他の組織によって提供されるサービスに依存しています。

この側面は、サービスの設計、開発、展開、提供、サポート、および、または継続的改善に関与する他の組織との関係をカバーします。

契約と合意-これは、責任が明確に分離された正式な契約から、当事者が共通の目標とリスクを共有し、協力して目的の達成を達成する柔軟なパートナーシップにまで及びます。



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

協力形態	アウトプット	アウトプットに対する実行責任	成果の達成に対する実行責任	形式的手続きのレベル	例
商品の供給	供給された商品	サプライヤ	顧客	正式な供給契約 請求書	コンピュータと電話の調達
サービス提供	提供されたサービス	プロバイダ	顧客	正式な合意および柔軟な案件	クラウド・コンピューティング (サービスとしてのプラットフォームのインフラストラクチャ)
サービス・パートナーシップ	共創された価値	プロバイダおよび顧客で共有	プロバイダおよび顧客で共有	共有された最終目標、一般的な合意、柔軟な案件ベースの取り決め	従業員のオンボーディング (人事、設備および IT で共有)

Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



協力のためのさまざまな戦略

協力の形態は、顧客関係の戦略と目的によって異なります。パートナやサプライヤを利用するための戦略は、その最終目標、カルチャ、事業環境に基づいている必要があります。影響を与える要因は次のとおりです。

戦略的焦点-コアコンピテンシに焦点を絞るか、自組織で対応するか

企業カルチャ-長年にわたるカルチャの偏りを変えるのは難しい

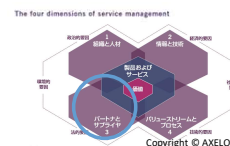
リソース不足-必要なリソースまたはスキルセットが不足していると、サプライヤを関与させずに必要なものを得るのが難しくなります

コストに関する懸念-特定の要件をサプライヤからソーシングする方が、より経済的であるか

対象分野の専門知識-すでに専門知識を持っているサプライヤを使用する方がリスクが少ない

外部制約-規制または方針の制約が戦略に影響を与える可能性がある

需要パターン-顧客の活動またはサービスの需要は季節的または変動的である可能性がある



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

