

サービスマネジメントの ライフ・サイクル全体にわたる価値の創出と管理





ビジネス・サービスは、組織がその顧客、サプライヤー、ビジネス・パートナーにイノベーションを提供する手段であり、組織にとって不可欠のものです。IT 組織は、新しいアイデアを市場に投入するために、ビジネス、開発、および運用を含む IT サービスのライフ・サイクル全体にわたって、効果的に価値を創出して管理する必要があります。

しかし、IT サービスのライフ・サイクルの管理には、数多くの課題があります。人材、プロセス、情報、およびテクノロジーが縦割り構造になっていると、効率性を阻害する障壁が生まれ、サービスの優先順位について合意に達することが難しくなります。クリティカルな情報への可視性が欠如し、ワークフローが非効率であることにより、サービスのコンテキストを理解することが困難になります。その結果、多くの場合、IT がそのビジネス目標を満たす、またはサポートすることができなくなります。

反対に、サービスが向上すると、IT 組織は、これらの課題に対処し、単なるビジネスのサポートから脱却して、次のことを実現することによりビジネスのイノベーションと最適化を支援できるようになります。

- **イノベーションを実現する高品質のソフトウェアを配信することにより、より効果的に価値を創出する。**
- **サービスのライフ・サイクル全体を通じて、ビジネス・サービスが合意されたサービス・レベルで利用可能であることを確実にすることにより、より効率的に価値を管理する。**

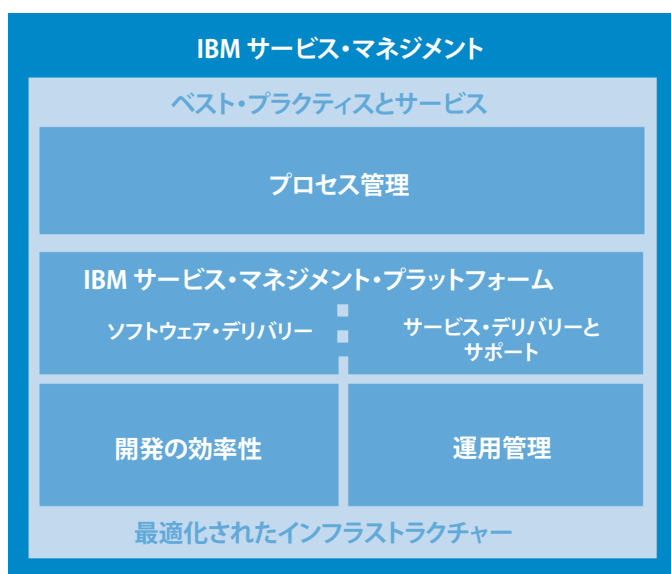
効果的に価値を創出して管理するための 1 つの方法は、ビジネスのステークホルダーからソフトウェアの配布と運用まで、IT サービスのライフ・サイクル全体に対処することです。それを可能にするソリューションが、IBM サービス・マネジメントです。



サービスマネジメントがガバナンスの向上を実現

理想的なサービスマネジメント環境では、各チームが、ビジネスのためのサービス品質に対処すべく各自の役割を果たしながら、ITサービスのライフ・サイクル(ITビジネス、開発、および運用)全体にわたって相互に協力します。しかし現実には依然として次のような状況です。

- 急激な変化により、新しいビジネス・モデルが次々に生まれ、組織に対する競争圧力が強まり、これによりプロジェクトの優先順位付けが以前より難しくなっている。
- 組織の縦割り構造により、チームや部門が非効率になり、これによりソフトウェアやサービスのデリバリー方法に影響が生じるとともに、サービスをコンテキストに沿って把握するための可視性が阻害されている。
- 資金の制約とコストの上昇によって、高品質のサービスを構築、配信する業務にリソースを集中させることができず、これにより組織の競争力が鈍っている。



IBM サービス・マネジメントは、ビジネスの整合と優先順位付けのための総合的なアプローチと、プロセス管理ツール、およびITビジネス、開発、および運用にわたるプラットフォームを提供します。

これらの問題に対処するため、IBM サービス・マネジメントは、IT組織が、ガバナンスの向上とリスクの管理によりビジネス価値をもたらす体系的なアプローチを通じて、サービスを向上させることができるよう支援します。サービスマネジメントをITサービスのライフ・サイクル全体にわたって適用すれば、ITとビジネスを統合させることが可能となり、これによりビジネス上の優先順位を満たしながら、効率性と有効性を向上させることが可能になります。サービスマネジメントを通じたガバナンスの向上とリスクの管理により、ITは次のことを行うことができるようになります。

- プロジェクトに優先順位を付けて、プロジェクトをビジネス目標と整合させる。
- 開発プロジェクトを期限内に完了させる。
- サービス・レベルを達成する。
- 全体のサービス品質を向上させ、ビジネスが成長と競争の目標を達成できるよう支援する。

IBMは、ITサービスのライフ・サイクルに対処し、ITの価値をビジネスにフィードバックするための強力なサービスマネジメント・ソリューションを提供します。IT組織は、IBM サービス・マネジメントを通じて、ビジネス目標の理解、プロジェクトの優先順位付け、および適切な測定基準と価値の確立によって、ビジネスとの整合を図ることができます。IBM サービス・マネジメントは、サービスのライフ・サイクルの初期段階で価値を創出し、サービスのデリバリー後に価値を管理します。IBM サービス・マネジメントにより、ビジネス目標とIT機能の間のギャップが解消され、ビジネス・イノベーションへの扉が開かれます。

効率性と有効性を超えて：適切なことを適切な方法で行う

サービス品質の管理は、適切なガバナンスを実現するために重要な部分であり、ガバナンスとは単に日常の機能の効率性と有効性を向上させることだけに留まるものではないことを理解することが重要です。

価値の創出と管理を支援する IBM サービス・マネジメント

IBM サービス・マネジメントは、価値を創出して、サービスが期限内に予算内で期待を満たすように配信されることを確実にすることができるよう支援します。価値の創出により、次のことが実現します。

- **イノベーションと即応力の強化**
- **効率性の向上**
- **市場投入までの期間の短縮**

IBM サービス・マネジメントは、ビジネス・サービスの価値を効率的、効果的に、合理的なコストで管理できるよう支援し、次のことを実現します。

- **サービス・レベル契約 (SLA) の達成**
- **より予測可能なビジネス成果の実現**
- **価値を実現するまでの時間の短縮**

ガバナンスを促進するために、IT 組織は適切な機能を適時に実行するための優先順位を決定できるようにする必要があります。そのためには、ビジネス、開発、および運用の間で IT サービスとプロセスを指揮、統制、および実行するための決定権と責任のフレームワークを管理する必要があります。サービスマネジメントは、次のことを支援することにより、組織により大きな価値をもたらします。

- **クリティカルな IT プロジェクトを、期限内に予算内で期待を満たすように完了させる。**
- **監査の不備を適時に特定する。**
- **サービス・レベル目標を達成する。**
- **新規アプリケーション・サポートのデプロイメントに対するビジネスの要求に迅速に対応する。**

IBM サービス・マネジメントは、効果的なソフトウェア配信を可能にすることにより、価値を創出します。そして、効果的なサービス・デリバリーとサポートを可能にすることにより、価値を管理します。いずれの段階でも、組織がビジネス戦略との整合の向上、生産性と効率性の向上、サービス品質の向上、および新しいアーキテクチャーやサービスの迅速な導入を実現できるよう支援します。

高品質ソフトウェアの開発と配信で価値を創出

高品質ソフトウェアの開発と配信は、IT 組織内で効果的に価値を創造するための鍵となります。IT は、優先順位付けされたビジネス・ニーズに応えるよう新規ソフトウェアの構築、既存ソフトウェアの機能拡張、およびパッケージ・アプリケーションのカスタマイズを行うことにより、ビジネスにイノベーションをもたらします。ソフトウェア・デリバリープロセスの整合、統制、および効率を向上させる IBM ソフトウェア・デリバリー機能には、次のようなものがあります。

- **プロセス管理**: 統一手法アーキテクチャーと統一プロセスの機能を含むもので、ベスト・プラクティスを日常のプラクティスに変換します。
- **サービスマネジメントプラットフォーム**: チームのワークフローを合理化し、監査能力とソフトウェア配信資産に対する統制を向上させ、今日の分散開発チームのためのポートフォリオ管理とサポートを提供します。
- **開発効率性ツール**: 担当者のタスクを合理化してスピードアップする、ビジネス・モデルの構築、要件管理、アーキテクチャー管理、および品質管理のためのツールです。
- **ベスト・プラクティスとサポートのサービス**: サービスマネジメント戦略と計画、設計、および実装を向上させるための、実証されたパスとコンサルティングのサービスです。

サービス配信とサポートで価値を管理

優れたサービス配信とサポートとは、人材、プロセス、情報、およびテクノロジーをリンクさせてサービスの品質と価値を向上させるアプローチを伴うものです。IBM サービス・マネジメントは、ビジネス目標を IT 組織にリンクして、サービスの優先順位とコンテキストを確立する能力、および自動化と統合を提供する能力をもたらします。IBM が提供するサービス配信とサポートの機能には、次のようなものがあります。

- **プロセス管理**：組織の縦割り構造を横断して管理プロセスを統合および自動化して、迅速な対応と柔軟性を実現します。
- **サービスマネジメント・プラットフォーム**：情報の標準化と共有を支援し、プロセスの実行を自動化し、プロジェクトの優先順位付けを行い、アーキテクチャーの複雑さを単純化します。
- **運用管理製品**：タスクを自動化し、アプリケーションやビジネス・サービスの運用管理上の課題に対処して、サービスの継続性を促進します。
- **ベスト・プラクティスとサポート・サービス**：サービスマネジメント参照モデルと世界中で実証された経験を組み合わせ提供することで、投資を最大限に活用できるようにするとともに、サービスマネジメントと IT Infrastructure Library[®] (ITIL[®]) のプロセスを実行可能なものにします。

IBM サービス・マネジメントの独自性

IBM サービス・マネジメントは、IT 組織が IT サービスのライフ・サイクル全体を通じて価値を創出および管理し、ガバナンスを向上させることができるよう支援する、独自の統合アプローチを提供します。

IBM は、複雑な顧客環境を合理化および統合するハードウェア、ソフトウェア、およびサービスの多彩なポートフォリオを用意して、あらゆる規模の組織が次のことを行えるよう支援します。

- クリティカルなニーズに対処し、そこから拡張していく。
- IT サービスのライフ・サイクル全体を通じた統合により、ソフトウェアとサービスの配信と価値を向上させる。

- モジュール式の柔軟性のあるアプローチを採用する。
- ITIL、COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)、eTOM (Enhanced Telecom Operations Map)、CMMI (Capability Maturity Model Integration) などのベスト・プラクティスを、プロセスと自動化のソリューションに統合する。
- IBM の 25 年に及ぶ思考のリーダーシップと、数千件ものコンサルティングやテクニカル・サービスの実績を活用する。
- IBM のサポート・サービスやファイナンス・サービスを利用する。

さらに、IBM Systems and Storage ソリューションが、IT プラットフォームの統合を可能にして、効果的なプロセス、運用、およびサービスマネジメントを実現する柔軟性、パフォーマンス、および信頼性を提供します。

組織内の重要なサービスマネジメントニーズに対処

組織がビジネスの変革のためにサービスマネジメントに目を向けたとき、サービスマネジメントのために特に必要なものとして挙げられる能力には、次のようなものがあります。

- 洞察を向上させて、リスクを最小限に抑えるとともに、より予測可能なビジネス成果を達成する。
- 生産性を向上させる。
- 新世代アーキテクチャーを確信を持って管理する。
- 変更を管理しながら、機能を迅速かつ信頼性の高い方法で配布する。
- 品質と品質管理を向上させる。



IBM サービス・マネジメントは、これらの各領域について、組織が継続的に高品質でコスト効率の高いサービスを提供できるよう支援します。

インフラストラクチャーへの戦略的洞察で、サービス品質の問題を予測する

組織は、プロジェクトやサービスのステータスに対するリアルタイムの可視性を向上させて、潜在的なリスクを積極的に管理し、サービスの予測可能性とビジネス成果を向上させようと苦勞しています。IBM サービス・マネジメントは、IT 管理者が次のことを行うための戦略的な洞察と客観的な情報を提供します。

- IT プロジェクト・ポートフォリオ全体にわたる洞察と可視性を獲得して、投資をビジネス目標により適切に整合させる。
- ソフトウェア・プロジェクトの状況を監視し、プロジェクト・ライフ・サイクルの早い段階で警告サインを察知する。
- クリティカルなビジネス・サービスと関連する SLA の状況を可視化し、監視する。

ソフトウェアとサービスのデリバリーのためのベスト・プラクティスを統合して、ビジネス目標との整合を図る

IBM サービス・マネジメントは、ソフトウェアとサービスの配信のためのベスト・プラクティス・プロセスを設計、自動化、および統合することにより、生産性の向上に寄与します。これらの機能により、次のことが可能になります。

- プロセス・モデリング、設計、およびコミュニケーションのツールを使用する。
- IT 運用と IT 開発の両方のためのサービス品質管理機能を提供する、共通のフレームワークに基づくツールとサービスを活用する。



新世代アーキテクチャーを確信を持って管理する

IBM サービス・マネジメントは、組織が新世代アーキテクチャー (SOA、仮想化、グリッドなど) におけるサービスの実装と管理を確信を持って行うとともに、次のことを行うことができるよう支援します。

- 新世代テクノロジーを、迅速にコスト効率の高い方法で取り入れる。
- 新規アーキテクチャーにおけるワークロード、プロビジョニング、可用性、およびセキュリティを最適化する。
- 最適なビジネス上の柔軟性と効果的なサービス配信を管理するためのハードウェアとソフトウェアの基盤を確立する。
- オンデマンド要件を満たすようキャパシティを管理および調整することにより、総所有コスト (TCO) を削減し、使用率を向上させる。

サービスのライフ・サイクル全体を通じた変更の影響を管理しながら、サービスを迅速にデリバリーする

IBM サービス・マネジメントは、計画変更および計画外変更による影響を管理しながら、サービスをより迅速かつ信頼性の高い方法でデリバリーする必要のある組織が、次のことを行うことができるよう支援します。

- 開発とデプロイメントのプロセスを統合および自動化する。

- ソフトウェア・ビルドとサービスの配信を自動化およびスピードアップして、デプロイメントをスピードアップし、信頼性を向上させ、変更による影響を最小限に抑える。
- 組織およびインフラストラクチャーの問題によって発生した、変更に関連する問題を評価する。
- 信頼性のある高可用性プラットフォームを実装して、新規サービスのデプロイメントをサポートする。

サービス品質管理に向けた統一アプローチを実装する

IBM サービス・マネジメントは、IT 開発者と運用者がより適切にサービス品質を管理して、品質の問題の特定、分析、および解決にかかる時間を短縮できるよう支援します。IBM のサービスマネジメントポートフォリオを使用すると、次のことが可能になります。

- 機能およびパフォーマンス上の要件を満たす高品質のソフトウェア・アプリケーションを配布する。
- 構築から管理までをサポートする機能を活用して、アプリケーションのメンテナンスとサポートを合理化する。
- 包括的な計測、監視、およびサービス・レベル管理を通じて、デプロイメント後のサービス品質の問題を回避する。
- サービス問題の診断、根本原因分析、および解決をスピードアップする。



© Copyright IBM Corporation 2007

IBM Corporation
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

Produced in the United States of America
3-07
All Rights Reserved

IBM、IBM ロゴは、IBM Corporation の商標です。

IT Infrastructure Library は、Office of Government Commerce の一部門となった Central Computer and Telecommunications Agency の登録商標です。

ITIL は、Office of Government Commerce の登録商標および登録共同体商標であり、U.S. Patent and Trademark Office で登録されています。

他の会社名、製品名およびサービス名等はそれぞれ各社の商標です。

免責事項： 法的義務の遵守は、それぞれのお客様の責任です。お客様のビジネスに影響をもたらす可能性のある関連法律および規制上の義務、ならびにお客様が当該法令を遵守するためにとるべき可能性のある措置の特定および解釈について、適格な顧問弁護士から助言を得ることは、お客様の単独の責任において行うものであり、IBM は、法的助言を提供するものではなく、また IBM のサービスまたは製品がお客様の法令遵守を確実にするものであると表明または保証するものではありません。

サービスマネジメントを 提供する IBM の独自性

IBM は、IT サービスのライフ・サイクル全体にわたる柔軟な統合サービスマネジメントアプローチを提供して、ガバナンスの向上を実現します。さらに、コンサルティングと実装のサービスを提供して、サービスマネジメントの機会を特定し、実装をスピードアップします。柔軟なファイナンスのオプションを用意して、あらゆる規模の組織が、ビジネスにとって有効なサービスマネジメントソリューションのためのハードウェア、ソフトウェア、およびサービスの適切な組み合わせを容易に実装できるようにします。

価値を創出および管理してガバナンスを向上させることにより、IT 組織はコスト・センターと見なされる立場から、ビジネス成果を生み出す戦略的なビジネス・パートナーに変貌を遂げることができます。

参考情報

IBM のセキュリティー・ソリューションを使用してより効果的かつ効率的にビジネスを保護する方法の詳細について、またお客様に最適な IBM セキュリティー・ソリューションのエントリー・ポイントを知るには、IBM の担当者または IBM ビジネス・パートナーにお問い合わせいただくか、ibm.com/jp/solutions/itsolutions/governance をご覧ください。

IT ガバナンスとリスク管理の ための IBM ソリューション

IBM は、IT 部門が、IT ポリシー、プロセス、およびプロジェクトをビジネス目標と整合させることにより、IT ガバナンスとリスク管理をサポートできるようにご支援いたします。IBM のサービス、ソフトウェア、およびハードウェアを活用することにより、サービス・マネジメント、事業継続性の確保、および企業全体にわたるセキュリティーのための施策の計画、実行、および管理が可能になります。あらゆる規模のお客様が、ビジネス管理から、IT 開発、IT 運用にわたる柔軟なモジュール式の IBM ソリューションを利用して、広範な顧客経験、ベスト・プラクティス、およびオープン・スタンダードに基づくテクノロジーを活用することができます。IBM は、お客様が適切な IT ソリューションを実装して、迅速にビジネス成果を達成できるようにご支援し、お客様のビジネスの成長のための戦略的なパートナーになることを目指します。IT ガバナンスとリスク管理のための IBM ソリューションの詳細については、ibm.com/jp/solutions/itsolutions/governance をご覧ください。