

ビジネスを成功に導く“イノベーション”のために—



# IBMサービスマネジメント

戦略立案から研修まで、エンド・ツー・エンドで  
強力にサポートするIBMの総合力



## イノベーションと競争優位を実現するために

世界中のCIOを対象とした近年の調査によれば、“ビジネスに対するITの貢献度の可視化”がCIOにとっての課題のひとつとなっていることが読み取れます。

調査によれば、IT投資がIT部門と事業部門の協力の産物であることにはほとんどの回答者が同意しているものの、投資効果の評価については明確ではなく、「ITの投資効果が定義されかつ同意された基準によって測定されているか」という問いに対し、「されている」と答えた回答者は、全体の3分の1（35%）にすぎません。

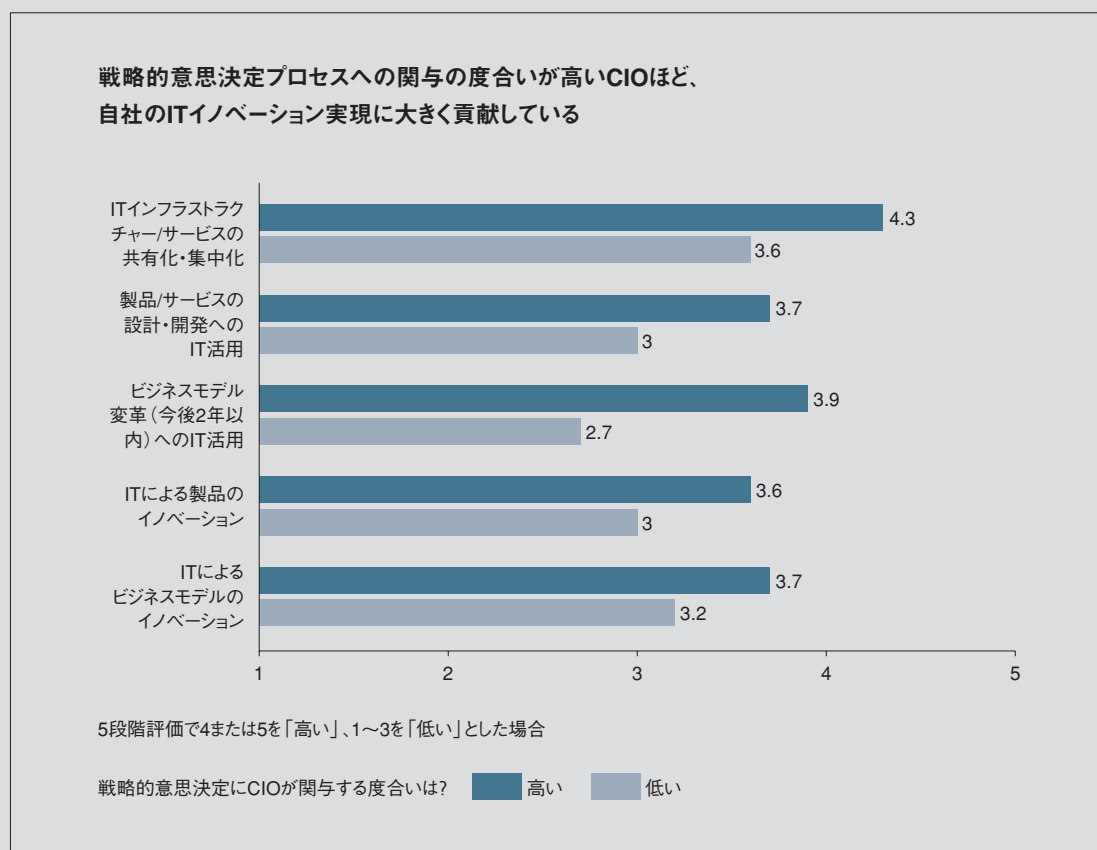
特に「創造的な活動」における貢献の測定は、多くの企業にとって困難な問題であり、「創造的なプロセスの成果をおおむね測定できている」と答えた回答者は全体の3%で、全く測定できていないと答えた回答者も8%にのぼります。これは大きな問題を暗示しているといえます。

製品/サービスにせよ、プロセスにせよ、あるいはビジネスモデルにせよ、あらゆるイノベーションは創造的な取り組みから生まれます。創造的な活動の成果が記録されていなければ、アイデアを商業的に実現可能なイノベーションにまで高める過程を再現し、発展させ、維持する企業の能力は限られたものとなります。特にコスト意識の高い時期にあっては、非難の対象になりかねません。

競争環境下では、ITインフラストラクチャーやプロセスの自動化は当然なされるべきことであり、組織のイノベーション力と成長力に貢献することこそIT部門の責務です。しかし、そこに至るまでの道は、いまだ明確に示されていません。では、何から開始するべきなのでしょう。



私は、イノベーションと  
変革への貢献を  
期待されています。  
ITがこれらをリードできると  
信じていますが、  
現実問題として、  
どこから手を付け、  
誰を関与させ、  
どのように成功を  
評価するのかが  
難しい問題です。  
—「Fortune 500社」のCIO



## IBMが考える「サービスマネジメント」

# 可視化、コントロール、オートメーションにより ビジネス目標の達成を支援

前ページの問いに対するひとつの回答となるソリューションが、IBMサービスマネジメントです。IBMサービスマネジメントとは、企業のサービスや資産をより適切に管理し、ビジネスへの貢献を最大化して企業の成長を支援するソリューションです。その実現のキーワードは、「可視化：状況の的確な把握」、「コントロール：リソースの適切な管理」、「オートメーション：効率化と即応性の実現」です。IBMサービスマネジメントは、サービスのライフサイクル全体にわたり、統合的な「可視化」「コントロール」「オートメーション」を提供することで、イノベーションの実現を支援します。また、「可視化」「コントロール」「オートメーション」がビジネス全体に適用されることで、業務を支援するすべての資産の価値を最大限に引き出し、ビジネス目標の達成に貢献します。



### 可視化

複雑なサービス・インフラから最良の結果を得るには、多様な側面から現状を把握することが必要です。サービスの状況が把握できなければ、ビジネス戦略の成功は望めず、技術的課題も解決できません。また、法規制の遵守状況を把握することも困難になります。

IBMはこうした問題への取り組みを支援するため、既存の資産（ツール、情報、人）を活用して、リアルタイムの可視化を実現する三つのダッシュボード（ビジネス・ダッシュボード、コンプライアンス・ダッシュボード、オペレーショナル・ダッシュボード）を提供します。

### コントロール

前ページでも触れたように、多くの企業では、ITの投資効果は適切に測定されているとはいいがたく、従って、IT資産そのものやその運用が適切に管理されているかどうか不確かである場合が多いといえます。

コントロールとは、ビジネス上の資産やプロセスに対する投資を効率的に管理し、その効果を確実なものにすることです。統合された企業資産管理、変更管理、セキュリティー管理などを最適なプロセスで行うことで、ROI（投資利益率）を最大化し、サービスの問題を最小限に抑えます。

### オートメーション

運用プロセスが手作業に依存している場合、人的ミスや運用人員コストの増加などにつながり、ビジネス成長や競争力が著しく損われる可能性があります。

オートメーションとは、利益を生み出すビジネス・サービスと自動化された運用プロセスを統合することで、ビジネスを最適化することです。運用プロセスをより効果的に自動化することで、ビジネスに即応性がもたらされるとともに、リソースを保守作業主体のタスクからビジネスの成長と競争力の強化につながる領域に移行させることができます。



## ビジネス戦略全体との効果的な整合や、 迅速なサービスの提供を実現

IBMではIBMサービスマネジメントの実装をサポートするため、お客様のステージにあわせたエンド・ツー・エンドのサービスを提供しています。

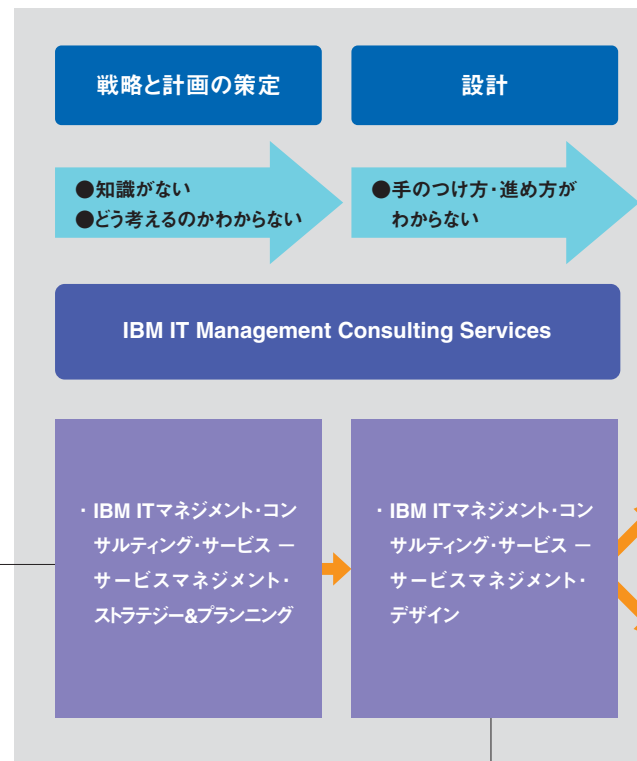
具体的には、IBMサービスマネジメントの「戦略と計画の策定」、「設計」、「実装」の各ステージにおいて、お客様の課題を解決し、ご要望にお応えするサービスをご提供します。

### ●IBM ITマネジメント・コンサルティング・サービス – サービスマネジメント・ストラテジー&プランニング

このサービスは、お客様の現在の業務とITIL®、ISO、COBITなどのITマネジメント・スタンダードの統合のため、フレキシブルでモジュール化された計画フェーズのサービスを提供する、インフラストラクチャーに対するコンサルティング・サービスです。

経験豊富なIBMプロフェッショナルがお客様と協業して、以下のような支援を行います。

- 戦略の明確化
- ソリューション・アプローチの明確化
- IBMのベスト・プラクティスとITILなどの業界標準に基づいて、お客様の現在のマネジメント能力を評価
- お客様の目標とするサービスマネジメントを達成するために必要となる移行施策の明確化



### ●IBM ITマネジメント・コンサルティング・サービス – サービスマネジメント・デザイン

このソリューションは、ITIL、ISO、COBITなどの標準やIBMのベスト・プラクティスにより、管理フレームワークの設計をご支援する統合サービスです。

このソリューションにより、以下のような効果が期待できます。

- サービス管理のためのエンド・ツー・エンドのソリューションを提供する足がかりとなる
- サービス/プロセス/ガバナンス/組織/テクノロジー/情報を統合するフレームワークの構築経験を取り入れることができる
- IBMで既に実績のある方法論と資産により、迅速な改善が図られる





実装

- 実装したい
- 実装して欲しい

IBM IT Lifecycle Management and Governance Services

・サービスマネジメント・インプリメンテーション・サービス –  
Tivoli Asset Management for IT  
アクセラレーター

・サービスマネジメント・インプリメンテーション・サービス –  
Tivoli Service Request Manager  
アクセラレーター

● **サービスマネジメント・インプリメンテーション・サービス –**

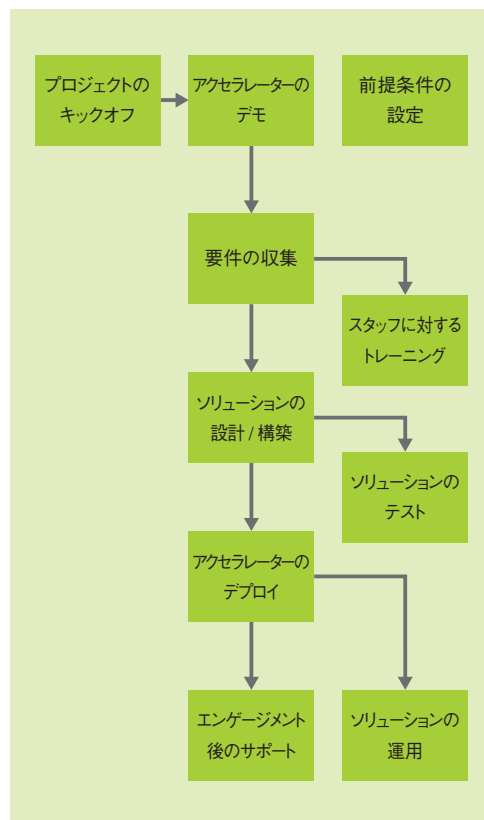
**Tivoli® Asset Management for IT  
アクセラレーター**

このソリューションは、お客様のIT資産管理機能の強化を目的とし、IBMベスト・プラクティスとTivoli Asset Management for ITをもとにIT資産管理機能を短期間、低リスクで実装するサービスです。

Tivoli Asset Management for ITは、IBMサービスマネジメント・ソリューション・ファミリーの一部であり、企業がすべてのタイプのIT資産のライフサイクルを効率よく追跡・管理できるように支援するエンタープライズ対応のIT資産管理ソフトウェアです。

Tivoli Asset Management for ITアクセラレーターは、フェーズ化されたデリバリー手法に基づき、これらの資産管理機能の評価、定義、実装を支援します。

**実装までのステップの例**



● **サービスマネジメント・インプリメンテーション・サービス –**

**Tivoli Service Request Manager  
アクセラレーター**

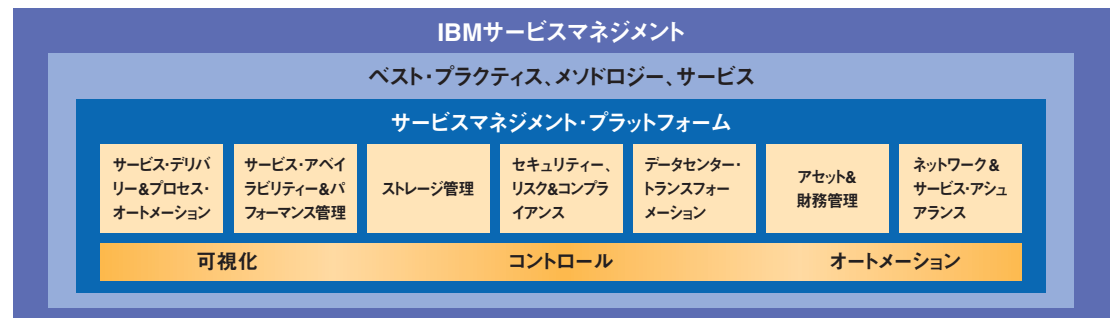
このソリューションは、お客様の運用管理機能の強化を目的とし、IBMベスト・プラクティスとTivoli Service Request Managerをもとにサービス・デスク、インシデント管理、問題管理機能を短期間、低リスクで実装するサービスです。

Tivoli Service Request Managerは、IBMサービスマネジメント・ソリューション・ファミリーの一部であり、サービス・デスク、インシデント管理、問題管理の実装をサポートする機能を備えたエンタープライズ対応のサービス・リクエスト管理ソフトウェアです。

Tivoli Service Request Managerアクセラレーターは、フェーズ化されたデリバリー手法に基づき、これらの運用管理機能の評価、定義、実装を支援します。

## 拡張性と柔軟性に富んだプロセス・マネジメントを提供するプラットフォーム

IBMサービスマネジメント・プラットフォームは、IBMサービスマネジメントの実装に不可欠な、オープンで標準規格を採用したプラットフォームです。ITマネジメント・プロセス全体で、データ、ワークフロー、ポリシーを統合し、拡張性と柔軟性に富んだプロセス・マネジメントを実現します。IBMサービスマネジメント・プラットフォームは、Tivoliソフトウェア上に構築されます。



### ● サービス・デリバリー&プロセス・オートメーション

プロセスのオートメーションと最適化により、コストとサービス・デリバリーの品質を管理します。

#### Tivoli Service Request Manager

インシデント/問題管理機能を提供。サービス中断を最小化し、サービス・デスク業務を効率化し、顧客満足度を向上。

#### Tivoli Change and Configuration Management Database

ITILで必要とされているCMDB機能を包含した「仮想的CMDB」。ITリソースの自動的発見および依存関係を検知し、システムを可視化。

#### Tivoli Unified Process

ITILプロセスのマッピング、変更、改善のためのベスト・プラクティスを実装する「方法」を提供するナビゲーション・ツール。

### ● サービス・アベイラビリティ&パフォーマンス管理

プロアクティブな管理によりインフラストラクチャーの効率を最適化し、サービスのアベイラビリティを確保します。

#### Tivoli Business Service Manager

ビジネス的視点に基づくシステム、ビジネス・サービス管理を提供。

### ● ストレージ管理

データ・プロテクションのポリシーに従ってストレージ・インフラのリジリエンスを確保し、価値のある情報資産を保護します。

#### Tivoli Storage Manager, TotalStorage Productivity Center

### ● セキュリティ、リスク&コンプライアンス

外部、内部からのデータやシステムおよびアプリケーションに対する脅威を軽減します。

#### Tivoli Access Manager for e-business, Tivoli Identity Manager

### ● データセンター・トランスフォーメーション

仮想化により新しいITサービスを効率的に提供し、エネルギー効率のよいGreenなデータセンターを構築します。

#### Tivoli Monitoring for Green Energy, Tivoli Provisioning Manager

### ● アセット&財務管理

エンタープライズ全体でビジネス資産の価値とパフォーマンスを最大化します。

#### Tivoli Asset Management for IT, Maximo® Asset Management

ビジネス資産のライフサイクルを管理し、コストとコンプライアンス・リスクを最小化。

### ● ネットワーク&サービス・アシュアランス

次世代のネットワーク・テクノロジーを統合し、より柔軟で低コスト、高品質のサービスの提供を支援します。

#### Tivoli Netcool®

## 最新のカリキュラムと教材で、 ビジネスの最先端の知識とノウハウを習得

IBMの研修は、長年にわたる日本IBMの社員教育の実践から得られた研修ノウハウをもとに、常に時代のニーズをいち早く取り入れた最善のソリューションで、お客様をサポートします。

### ●ITサービスマネジメント(ITIL)講座

ITILを、IT環境を管理・運用するための重要な要素と位置づけ、開発当初から関わってきたIBMがお届けする、ITIL適用の準備としての基礎知識習得を目的とした講座です。

#### 特色とメリット

- 「情報システム管理・監査コース」では、情報システムの企画・開発・運用における重要な管理分野・項目をご説明し、情報システム全般の計画と管理およびシステム監査について学べます。
- ITILスキルの保有状況を示すひとつの指標である「ITIL Foundation」認定資格取得のための推奨研修コースを提供します。
- 基本的に1日から3日間という短い期間で効率的に学べます。
- コースではグループ演習を取り入れており、他社の方々と意見交換を行いながら事例研究を進めことにより、知識の定着が図れます。

### ITサービスマネジメント(ITIL)講座

#### [情報システムの管理・監査コース]

→ AA004

情報システムの管理

→ AA003

情報システムの監査

#### [ITIL認定コース]

→ SM101

ITIL  
ファウンデーション  
資格コース

(ITILファウンデーション認定試験を含む)

→ SM301

ITILv3認定  
資格取得コース

(ITILv3ファウンデーション認定試験を含む)

IBMソフトウェア研修  
Tivoli講座

#### ●Tivoli講座

Tivoli講座では、実際にTivoli製品を用いた演習を通じて、多様なシステムを効率よく管理するためのソリューションをわかりやすく学習できます。

#### コース体系の例

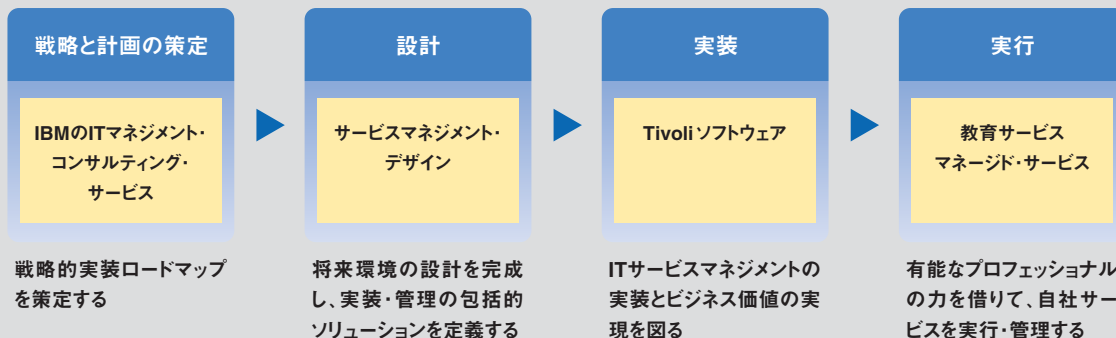
- Tivoliの概要を理解する
- ITサービス管理を自動化する技術の習得(監視、ジョブ管理、Netcool)
- セキュアなIT環境を確保する技術の習得(セキュリティー)
- IBM Maximoを管理する技術の習得(Maximo資産管理)
- ITデータ資産を保護する技術の習得(ストレージ管理)
- z/OS®環境におけるIT管理の自動化の習得(z/OS環境の管理)

#### 特色とメリット

- Tivoli運用担当者に必須の知識を効率よく身に付けることができます。
- Tivoli技術者認定制度に対応します。
- PCとUNIX®ワークステーション(AIX®)による演習環境を提供します。
- Tivoliのアーキテクチャーと構成を説明できるようになります。
- 各製品の構成ができるようになります。



# IBMはサービスマネジメントの戦略立案から研修まで、 エンド・ツー・エンドで強かにサポートします。



IBM, IBMロゴ, AIX, Maximo, Netcool, Tivoli, z/OSは、International Business Machines Corporationの米国およびその他の国における商標。  
UNIXはThe Open Groupの米国およびその他の国における登録商標。  
ITILは英国Office of Government Commerceの登録商標および共同体登録商標であって、米国特許商標庁にて登録されている。  
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。

IBMサービスマネジメントの詳細については、  
IBMホームページ  
[ibm.com/jp/solutions/itsolutions/governance/servicemanagement/](http://ibm.com/jp/solutions/itsolutions/governance/servicemanagement/)  
をご利用ください。

お問い合わせは、IBMビジネス・パートナー、製品販売店、弊社営業担当員、  
または、ダイヤルIBM (☎ 0120-04-1992) へ。  
受付時間：月～金 9:00～18:00(土、日、祝日、12/30～1/3を除く)  
携帯電話等でおかけのお客様は下記の電話番号をご利用ください。  
ダイヤルIBM 03-6220-8002(この場合、通話料金はお客様のご負担となります。)



日本アイ・ビー・エム株式会社

〒106-8711 東京都港区六本木3-2-12  
07-08 Printed in Japan

●このカタログの情報は2008年7月現在のものです。内容は事前の予告なしに変更する場合があります。●表示画面および印刷版票の出力例のうち、特に断り書きのない出力例のデータ部分はすべて架空のものです。●画面ははめ込み合成で実際の表示とは異なります。●製品、サービスなど詳細については、弊社もしくはIBMビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。