

6.1 サービスカタログ管理

「サービスカタログ管理」は ITIL V2 ではサービスレベル管理に含まれていましたが、ITIL V3 では独立したプロセスとして解説されています。ITIL V2 では単にサービスのカタログ的な表示、顧客とユーザへの説明という程度の内容でしたが、ITIL V3 ではサービスの標準化、顧客やユーザを標準化へ誘導することによる更なる効率化という、戦略的な要素が多く含まれるようになりました。

6.1.1 サービスカタログ管理の目的

ITIL V3 の「サービスカタログ管理」の目的は、すべてのサービスの情報を統一し、単一の情報源として顧客やユーザに提供することです。顧客やユーザがサービスカタログにアクセスすると、IT 組織が提供できるサービス全体を理解できます。そして希望するサービスを選択し、ビジネスに活用できるようになります。

すべてのサービス

この場合のサービスとは、顧客と IT 組織の間で合意されて、提供できる状態になっているサービスのことです。

6.1.2 サービスカタログ管理の主な活動

サービスカタログ管理の活動は、すべての提供可能なサービス、および準備中のサービスに関する正確な情報を含むサービスカタログを作成して、継続的に維持することです。サービスカタログには以下の2種類があります

● ビジネスサービスカタログ

顧客寄りの観点で作成されたサービスカタログです。サービスの詳細、そのサービスを楽しむビジネス部門との関係などの情報を含みます。一般的に、サービスカタログといった場合にはこちらを指します。

● 技術サービスカタログ

技術的な観点で作成されたサービスカタログです。顧客に提供されるサービス

の詳細、サービスを提供するために必要な CI（構成アイテム）とその関係、コンポーネント、他の IT 組織からの支援サービス、シェアードサービスなどの情報を含みます。

期待するサービスの要件について顧客に尋ねると、通常は三者三様の要件を出してくるものです。そのすべてに対応するには膨大なリソースが必要になり、サービスマネジメントの効率も悪化します。

そこで、例えば「松・竹・梅」のように3つのサービスを用意しておき、そこから顧客に選択してもらうようにすれば、IT 組織が提供するサービスの標準化が可能になります。ビジネス部門にとっても、サービスの要件についていろいろ考えなくて済むというメリットがあります。

● あらかじめ用意したカタログからサービスを選んでもらうと効率がよい



このような考え方は、グローバルに展開している企業ではすでに実践されています。ビジネスアプリケーションやシステムの内容を標準化して、いくつかのレベルに分けてサービスカタログ化します。その中から顧客やユーザに選択させることで、サービスのオペレーションを効率化しています。

6.2 サービスレベル管理

ITIL V3の「サービスレベル管理」のプロセスは、ITIL V2からほとんど変更がありません。特にSLAの定義については、ITIL V2からITIL V3へ100%コピー&ペーストされています。

筆者は経験上、「サービスレベル管理=SLAであり、SLAの作成・合意・締結・運用はサービスマネジメントにとって最重要である」と考えています。SLAの考え方と実践方法については10章と11章で詳しく解説しますので、ここでは簡単に概要を説明します。

6.2.1 サービスレベル管理の目的

サービスレベル管理の目的は、IT組織がサービスを提供するために実施するすべての活動に関して、SLAとSLRにおけるサービスレベル目標値について、顧客との間で合意・文書化することです。このため、サービスレベル管理はすべてのIT組織およびサプライヤ、顧客にとって重要なプロセスです。

SLR

Service Level Requirement = サービスレベル要件。ビジネスの目的にもとづいた、サービスの業務要件を記録した文書です。

6.2.2 サービスレベル管理の主な活動

サービスレベル管理のほとんどの活動において、IT組織と顧客との間でサービスのレベル(内容)について議論し、SLAを合意・文書化します。SLAを運用し、「顧客が必要とする、最も費用対効果が高いサービスの提供」の実現を目指します。また、SLAを通じて顧客とIT組織の関係を強化し、真のパートナーシップを構築します。

- 顧客からのSLRをベースにしてサービスのレベルを明確化し、SLAとして合意・文書化する

- SLAの達成目標をモニタして、測定する
- SLAをベースとしたレポートを作成し、顧客との間で定期的(最低でも月1回)にレビューする
- レビューによって明確化された、サービスの提供に関する改善点に対して、アクションを主導する。また、プロアクティブなアクションを支援する
- 顧客満足度の測定とコントロールを実施する
- SLAを有効・確実にするために、内部/外部のサプライヤとの間でOLAを合意・文書化する。また、外部サプライヤとの間でC(Contract)を文書化し、合意・契約する
- 顧客との関係、コミュニケーションを改善する

6.2.3 サービスレベル管理のKPI

サービスレベル管理の活動を評価するKPIとして、以下のような項目が考えられます。

- 達成されたサービスの目標の件数(または割合)
- 合意したサービス目標を違反した件数(または割合)
- SLAのリニューアル(改定の実施)
- 顧客満足度
- SLAにもとづくSLA報告レビューの回数

6.3 キャパシティ管理

ITIL V3の「キャパシティ管理」は、ITIL V2の解説から「需要管理」が除かれています。基本的な考え方や手法についての変更はないといえます。

6.3.1 キャパシティ管理の目的

キャパシティ管理のプロセスは、正しいキャパシティを、正しいタイミングで、正しいコストで使用可能にすることです。すなわち、正当なコストのサービスを提供するために必要なキャパシティが、常に存在するようにします。それによって、サービスのパフォーマンスの測定値が「SLAで合意されたサービスのパフォーマンス」