



次世代ITサービスマネジメント ～SIAM®/ガバナンス x ITIL®/ITSM～

1. はじめに

現在多くの企業では、IT アウトソーシングサービス、通信サービス、データセンター、クラウドサービス、マネージドサービスなど複数のサービスプロバイダからのサービスを組合せて、IT サービスを実現していることが多くなっている。

さらに、グローバル化の流れが加速し、グローバル IT として世界の各拠点にガバナンスを効かせることも課題となりつつある。

そして、複数のサービスプロバイダからのサービスを統合管理し、エンドツーエンドでのサービス提供の品質マネジメントをどのように実現するかも緊急の課題となっている。

このような課題を抱える欧米企業では、サービスインテグレーションに非常に関心が高まっている。この新たなマルチソーシング環境において、1つの解決策となり得る体系化された知識体系が、SIAM®(Service Integration and Management) である。

本稿では、この SIAM® と ITIL® の関係について述べ、次世代 IT サービスマネジメントのあるべき姿を描いていく。

2. SIAM® のはじまり

SIAM® は、複数サービスプロバイダからのサービスを統合管理する知識体系 (BOK: Body Of Knowledge) としてまとめられた。その始まりは、2010 年に遡る。SIAM® は、もともと英国政府が 2010 年に発表した新しい ICT 戦略から始まった。この新しい戦略では、大

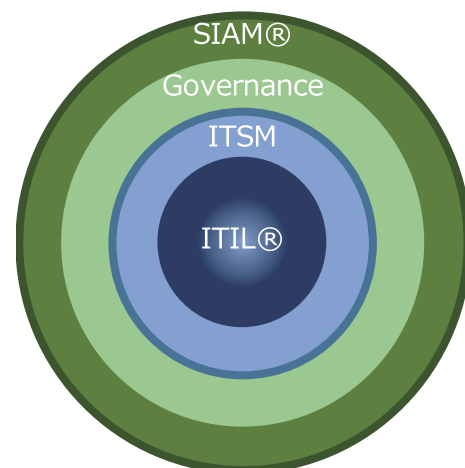
きな主要サプライヤ契約から、より柔軟な複数のサービスプロバイダとクラウドをベースとしたソリューションにアプローチを変えるというものでした。

これを加速したのが 2012 年に英国政府から発行された「Cross Government Strategic SIAM Reference Set」であり、この中で SIAM Enterprise Model というものが作られている。

このような英国政府の動きと、民間企業も同じように複数のサービスプロバイダとクラウドをベースとしたサービスが一般的となり、サービスインテグレーションが行われることになったのである。

3. SIAM® のベースは ITIL®

SIAM® は、IT サービスマネジメント (ITSM) のベストプラクティスである ITIL® がベースとして存在する。



複数のサービスプロバイダのサービスをインテグレーション（統合）するためには、まずは各々のサービスプロバイダでは、ITIL® をベースとした IT サービスマネジメント (ITSM) が実装され、プロセスベースの品質マネジメントが実施されていなければならない。

4.SIAM® の3レイヤ

SIAM® では、3つのレイヤを定義している。

戦略 (Strategy) レイヤにはカスタマ組織 (Customer Organization)、統合 (Integration) レイヤにはサービスインテグレータ (Service Integrator)、デリバリ (Delivery) レイヤはサービスプロバイダ (Service Provider) が位置付けられている。

カスタマ組織には、ビジネスに対してタイムリーに必要な価値あるサービスを提供するためのサービスポートフォリオ管理や需要管理などが含まれる。

サービスインテグレータ (SI) には、サービスプロバイダからのサービスを統合および管理し、エンドツーエンドでのサービス保証やサービスプロバイダ間のコーディネーションなどが含まれる。

サービスプロバイダには、ITIL® のサービスデザイン、サービストランジション、サービスオペレーションなどのサービスライフサイクル全体のサービス提供と品質マネジメントが含まれる。

5. 移行の主要なポイント

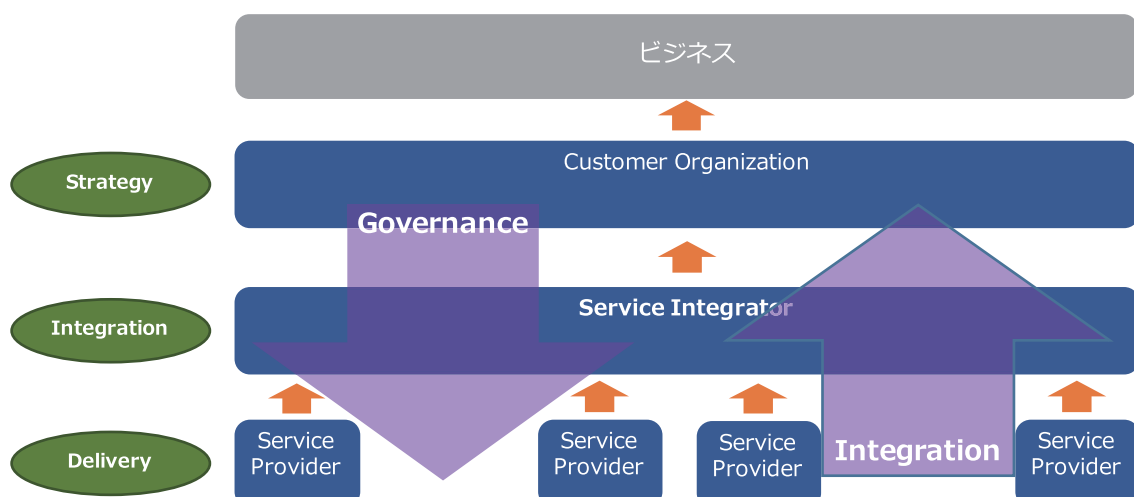
SIAM® BOK では、SIAM® の3レイヤモデルへの移行についてのロードマップも重要なテーマとなっている。最後に筆者が考える移行の主要なポイントを述べる。

● サービスプロバイダの選定

複数のサービスプロバイダのサービスを統合する場合、サービスインテグレータはサービスプロバイダが ITIL® をベースとした IT サービスマネジメント (ITSM) の取組みが実践されていることを確認する必要がある。そのために、ISO/IEC20000 適合性評価制度を利用して、サービスプロバイダが ITIL® プロセスをベースとした品質マネジメントシステムを実施していることを企業認証によって確認することもできる。

● プロセスとツールの統合

サービスインテグレータが複数のサービスプロバイダとの間でプロセスを統合する場合には、SIAM® の知識体系に含まれるプロセスを統合する場合の各プロセスにおける考慮点や課題（チャレンジ）を参考に統合を進めていくことになる。また、プロセスを統合するうえでの、サービスマネジメントツールの統合についても、SIAM® BOK で記述されている。



● サービスプロバイダの協調

SIAM[®] モデルへの移行で最も困難なのはプロバイダ間の文化的な要素であったり、コラボレーションをどのように実施するかであったりする。そのため、SIAM[®] ではワークグループやフォーラムなどの組織間のコラボレーションを促進するための仕組みを提唱している。

6. まとめ

本稿で述べたように IT サービスマネジメントは、新しい時代に入っている。つまり、ITIL[®] をベースにサービスプロバイダ内でいかに品質マネジメントするかという時代から、いかにサービスプロバイダ間でエンドツーエンドのサービス品質をマネジメントし、リスクや資源を最適化し、高い価値のサービスをスピーディーかつグローバルなビジネスに提供するかということである。SIAM[®] では、ITIL[®]、ISO/IEC20000、COBIT[®] 5 など補完される国際規格やフレームワークについても書かれているが、サービスをスピーディーに統合してタイムリーにビジネスに提供するという点では、サービス DevOps も重要な取り組みとなっており、Agile Service Management(アジャイルサービスマネジメント)も参考になるとされている。

ただし、この次世代 IT サービスマネジメントにおいても、コアとなっているのは ITIL[®] をベースとしたプロセスマネジメントである。そして、複数のサービスプロバイダ間でこのプロセスを統合するためには、高い IT サービスマネジメントの能力と ITIL[®] の深い知識はもちろん、COBIT[®] や DevOps など幅広い知識が必要である。

ITIL[®] は知っていて当たり前な時代、次世代 IT サービスマネジメントは、どのように組織間でサービスを統合するかという SIAM[®]/ ガバナンス × ITIL[®]/ITSM の時代に入っている。

[参考文献]

- SIAM[®] Foundation BOK
- SIAM[®] Foundation Process Guide

[著作権等] 本稿に含まれる情報は著作権で保護されており、DIG2 ソリューションズ株式会社の明確な許可無しに複製されたり、第三者に開示されたりすることはできません。

SIAM[®] is a registered trade mark of EXIN Holding B.V.
EXIN[®] is a registered trade mark

ITIL[®] は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

IT Infrastructure Library[®] は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

COBIT と COBIT のロゴは、米国及びその他の国で登録された情報システムコントロール財団 (Information Systems Audit and Control Foundation, 本部 : 米国イリノイ州) 及び IT ガバナンス協会 (IT Governance Institute 本部 : 米国イリノイ州 : www.itgi.org) の商標 (trademark) です。COBIT[®] の内容に関する記述は、情報システムコントロール財団および IT ガバナンス協会に著作権があります。

Project Management Institute, A Guide to the Project Management Body of Knowledge, (PMBOK[®] Guide)–Fifth Edition, Project Management Institute, Inc., 2016

PMBOK[®] Guide is a registered mark of Project Management Institute, Inc.

[筆者]

DIG2 ソリューションズ株式会社 代表取締役 鈴木寿夫
ITIL[®]/IT サービスマネジメントの普及促進をするために、2008 年に会社を設立し教育事業およびコンサルタント事業を行う。

ITIL[®] V2 サービスマネージャー認定資格取得のための研修立ち上げに携わり、ITIL[®] V3 エキスパート認定資格は日本第 1 号資格取得者として、多くの資格者を育てた実績をもつ。ITIL[®] に関しては 16 年以上の経験と実績をもつ。

