

# システム品質の向上，TCO削減を実現する ITサービスマネジメントソリューション

橋本 孝\* 森山令子\*\*  
田嶋隆二\* 平井規郎\*\*  
中館穂積\*

IT Service Management Solution for Improvements in System Quality and TCO Reduction

Takashi Hashimoto, Ryuji Tajima, Hozumi Nakadate, Ryoko Moriyama, Norio Hirai

## 要 旨

企業内組織は、ますますITサービスに依存し、システムには、より一層の可視化が求められている。より厳しくなるユーザーの要求、増大するインフラの複雑化、激化する顧客獲得競争にこたえるためには、高品質で付加価値を持ったサービスの提供が必要となってきている。

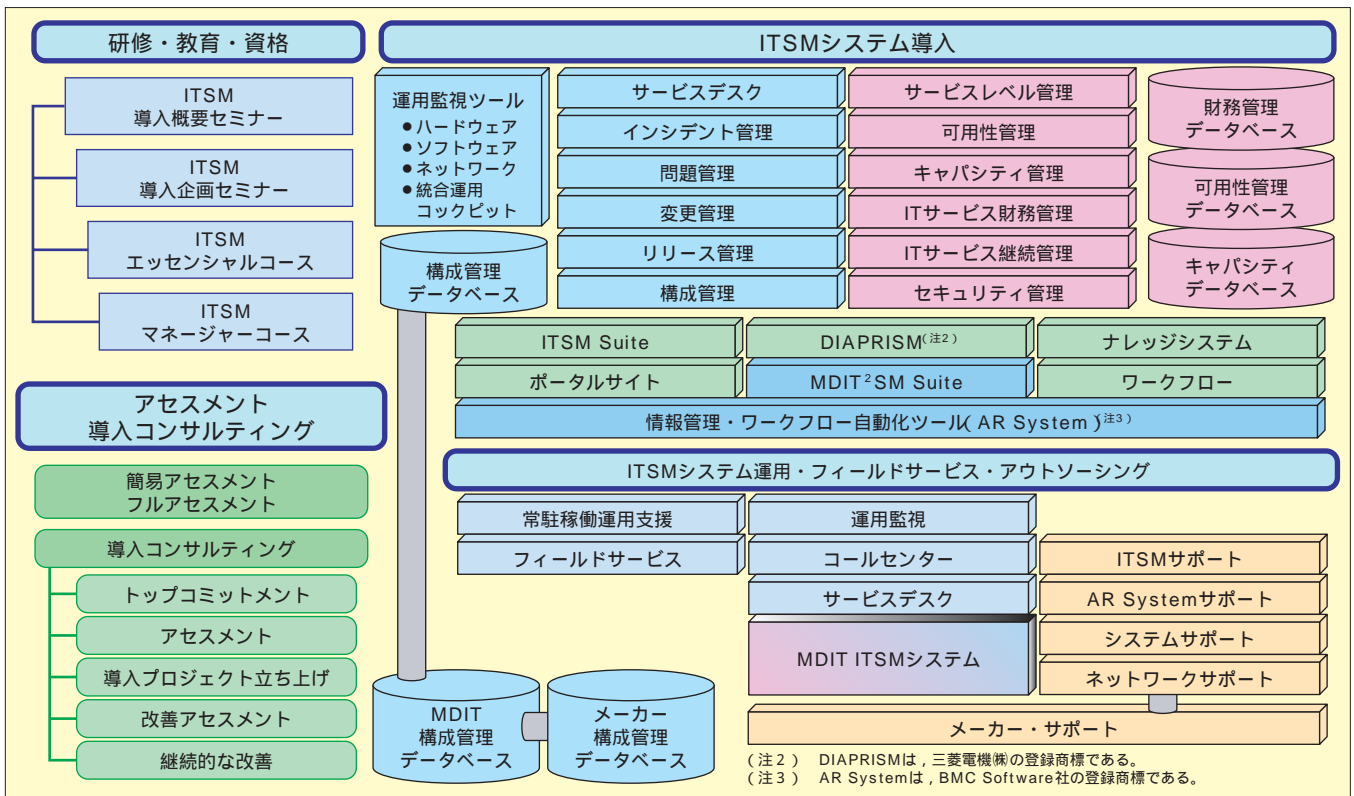
高品質、費用対効果、付加価値を備えたITサービスを核として、組織のビジネスニーズに確実にこたえるために、組織のITサービスプロセスの実現と運用を支援するのがITサービスマネジメント(ITSM)である。

三菱電機インフォメーションテクノロジー(株)(MDIT)では、ITサービスマネジメントで培ったノウハウを、標準化の方向にあるITIL(Information Technology Infrastructure Library)<sup>注1)</sup>をベストプラクティスとして体系化しており、システムの企画・設計、構築から運用保守に

至るトータルなITサービスマネジメントであるフレームワークサービスソリューション“MDIT<sup>2</sup>SM”を提供している。

ITSMを実現するためには、効果的な手法及びそれを支援する情報システムが必要である。MDITのITSMソリューションは、次の特長を持ち、ITサービスマネジメントのライフサイクルをサポートする。ITSMテンプレートによるサービスサポートシステムの実現、データ分析評価支援システムによるサービスデリバリーシステムの実現、各種運用監視ツールの構築と統合化・連携化、教育からコンサルティング、ITILに準拠したITSMシステム運用支援・フィールドサービス・アウトソーシングによるITSMシステム運営の支援。

(注1) ITILは、Office of Government Commerceの登録商標である。



## ITサービスマネジメントを実現するフレームワークサービスソリューション“MDIT<sup>2</sup>SM”の全体構成

4つのサービスコンポーネントから構成される。“ITSMシステム導入”は、業界標準となる運用監視ツールの導入と統合運用コックピットの導入、各種テンプレートによるサービスサポートとサービスデリバリーの短期構築。“ITSMシステム運用・フィールドサービス・アウトソーシング”は、ITILに準拠したシステムの運営支援。“研修・教育・資格”と“アセスメント・導入コンサルティング”は、国内外で高い実績を持つコンサルティング機関・教育機関とのコラボレーションサービスで実現している。