

業務効率と成熟度向上を図る ITサービスマネジメントソリューション

田嶋隆二*
村澤 靖**
金子洋介**

IT Service Management Solution for Improved Business Efficiency and Greater Maturity

Ryuji Tajima, Yasushi Murasawa, Yosuke Kaneko

要 旨

ビジネス環境のIT化が進み、ITがビジネスにとって欠かせない存在となった今日、ITインフラと同様にITサービスとサポートの重要度が増してきている。

ITサービス提供者は、ITが提供する経理処理やCRM (Customer Relationship Management)などのサービスを滞りなく提供し、ユーザー部門が快適に作業をできるようにサポートしている。ITサービス提供者がITサービスとサポートを一層効率良く提供・改善する取り組みがITサービスマネジメントである。

クライアントサーバ、インターネットといった最新の技術は、情報システム全体の運用と管理を複雑にし、ITサービスとサポートのための体制・運営を断片的なものにしている。そのような状況下で、システム運営の快適・安心・発展を目指していくには、ITサービスとサポートを支援し、継続的に改善する高度なITサービスマネジメントが必要である。三菱電機インフォメーションテクノロジー(株)(MDIT)は、ITサービスとサポートのベストプラクティスであるITIL^(注1) (Information Technology Infrastructure

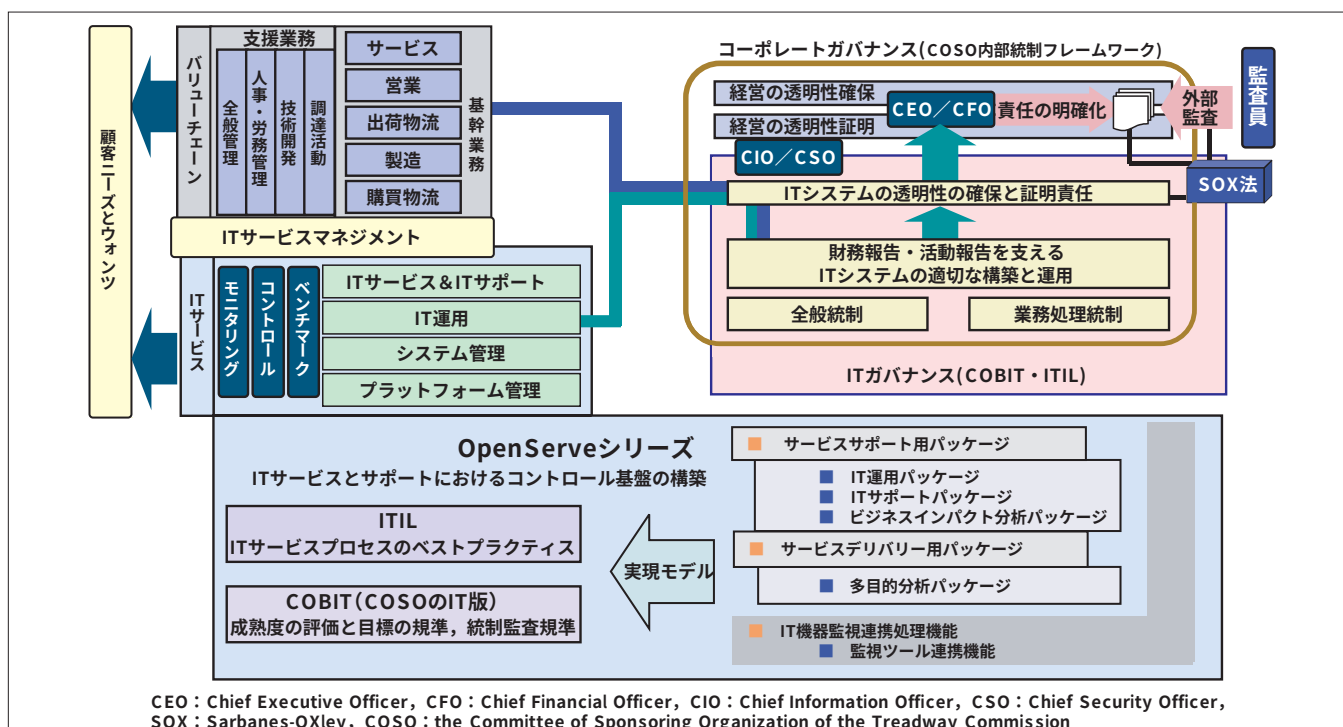
Library)と、ITガバナンスの成熟度の評価・目標・監査の規準であるCOBIT^(注2) (Control Objectives for Information and related Technology)の考え方を基に、ITサービスマネジメントソリューションの開発・製品化に取り組んでいる。このたび、ITサービスとサポートのシステム基盤となるITサービスマネジメント製品として、“OpenServe^(注3)”をシリーズ化した。特長は、ITILをベストプラクティスとしたサービスサポート用とサービスデリバリー用のパッケージを製品化した点及びモニタリング機能とシステム障害時の重要度を抽出するビジネスインパクト分析機能などを実装した点などである。

今後も、継続的な技術開発を実施することで、更なる快適・安心・発展を実現するITサービスマネジメントソリューションを提供していく所存である。

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

(注2) COBITは、ISACA(Information Systems Audit and Control Association)の登録商標である。

(注3) OpenServeは、三菱電機インフォメーションテクノロジー(株)の登録商標である。



COBITとITILによるITサービスマネジメントソリューション

MDITでは、ITサービスとサポートのベストプラクティスであるITIL、ITガバナンスの評価・目標・監査の規準であるCOBITを参照モデルとし、パッケージテンプレートを中心とした快適・安心・発展を目指すITサービスマネジメントソリューションをトータルに提供している。

*三菱電機インフォメーションテクノロジー(株) **三菱電機(株) 情報技術総合研究所