

システム企画・運用管理者のためのプロセス改善の実践

目次

第1章 戦略的ITサービスマネジメントの必然性	
1.1 企業に求められるビジネス運用	3
1.2 企業の情報化戦略	4
1.3 ITサービスマネジメントの役割	5
1.4 ITサービスマネジメント導入の考え方	6
参考 KPI設定例	8
第2章 ITサービスマネジメントの考え方	
2.1 ITサービスマネジメントの目的	11
参考 マネジメントの仕組み作り	12
2.2 ITILとは	13
2.3 ITIL 2011の特長	17
2.4 ITサービスマネジメントはリスクマネジメント	22
第3章 ITサービスマネジメントの構成	
3.1 サービスストラテジ	25
3.1.1 サービスストラテジの構成	26
3.1.2 サービスポートフォリオ管理	27
3.1.3 IT財務管理	28
3.2 サービスデザイン	31
3.2.1 サービスデザインの構成	32
3.2.2 サービスレベル管理	34
3.2.3 キャパシティ管理	37
3.2.4 可用性管理	40
3.2.5 ITサービス継続性管理	42
3.2.6 情報セキュリティ管理	44

3.3	サービストランジション	47
3.3.1	サービストランジションの構成	48
3.3.2	変更管理	50
3.3.3	サービスの資産管理および構成管理.....	53
3.3.4	リリース管理および展開管理.....	56
3.4	サービスオペレーション	59
3.4.1	サービスオペレーションの構成	60
3.4.2	インシデント管理.....	62
3.4.3	問題管理	65
3.4.4	サービスデスク	68
3.5	継続的サービス改善	70
3.5.1	継続的サービス改善の構成	71
参考	要員管理.....	72
第4章 ITサービスマネジメント導入プロセス		
4.1	ITサービスマネジメント導入の考え方	77
4.2	ITサービス導入プロセス	78
4.3	ITサービス目標策定.....	79
参考	プロセス調査シート記入例	81
4.4	ITサービス計画	82
4.5	ITサービス構築	83
参考	システム運用管理ツール	84
4.6	ITサービス運用	85
第5章 補助資料		
索引		