



ITIL® の進化と VeriSM™、SIAM™ との関係性

1. はじめに

2019年2月に ITIL®4 Foundation がリリースされた。本稿では、まずは ITIL® の進化を振り返ることとする。

2. ITIL® の進化の歴史

図1は、ITIL® のバージョンアップの歴史を描いている。

ITIL® V2 は、7冊の書籍にまとめられていたが、その7冊のうち主な書籍としてサービスデリバリー (SD) とサービスサポート (SS) が IT 運用フェーズでの活動のマネジメントとして参照された。ところが、プロセス単位に体系化されたベストプラクティスは、プロセスごとに適用ができる反面、サービスライフサイクルフェーズと各プロセスの位置付けが不明確であったため、主に運用フェーズにおけるサービスサポートとしての適用のみが進められた。

つぎに ITIL® V2 からのフィードバックから、ITIL® V3/2011 エディションではサービスライフサイクルベースでプロセスが体系化された。これによって、運用フェーズよりも上流の戦略や設計・開発フェーズから IT サービスマネジメントに取り組みなければ、サービスの価値創出や品質マネジメントの有効性が高まらないことも明らかにされた。

そしてサービスストラテジを含むサービスライフサイクル全体をカバーしている ITIL® V3/2011 エディションは、IT サービスプロバイダのほぼ全ての営みを網羅する有効なベストプラクティスとなった。

ところが、時代の流れが急速に変化していった。その一番の大きな変化はクラウドサービスである。このクラウドサービスが瞬く間にグローバルに広まり、さら

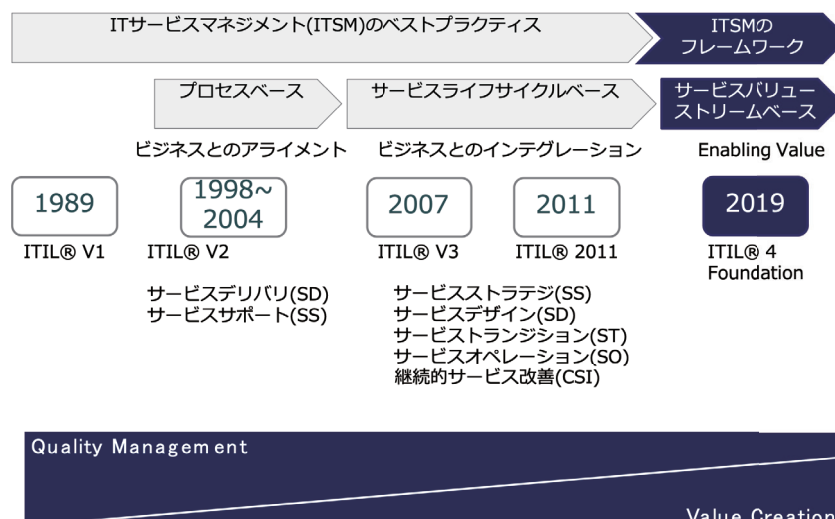


図1 Evolution of ITIL®

にソフトウェア開発の手法に Agile 開発手法が浸透し、それによって DevOps も急速に広がった。これにより、ITIL® V3/2011 エディションに含まれる一部のプロセスは、Agile 開発や DevOps へのアライメントをする必要性が高まったのである。

3. ITIL® 4 の変化点

では、ITIL® 4 はどのように変化したのだろうか。ITIL® 4 のファンダメンタルな考え方の柱の1つは Lean である。ITIL® V3/2011 エディションでは、サービスライフサイクルをベースに体系化されていたが、ITIL® 4 では Lean のバリューストリームをベースに体系化された。

これにより、もともと Lean 思考から派生した Lean Software Development である Agile ソフトウェア開発、さらに Lean のバリューストリームを取り入れた DevOps の Dev から Ops への平滑化 (Smoothing) との整合性も ITIL® 4 のフレームワークと統合しやすくなった。

さらにもう1つの柱はサービスサイエンスであり、サービス消費者とのエンゲージメントについて、SoE (System of Engagement) の領域との整合性もとれるようになっていく。

4. VeriSM™、SIAM™との関係

ITIL® と VeriSM™ と SIAM™ の関係性は、図2のように整理ができる。

ITIL® は IT サービスにおける IT サービスマネジメントであり、IT サービスプロバイダを対象としている。それと比較して VeriSM™ は、デジタルサービスにおけるサービスマネジメントであり、サービスプロバイダは、企業レベルにおける組織横断的なケイパビリティ全体を含んでいる。

そして SIAM™ との関係性は、マルチサービスプロバイダ環境におけるインテグレーションとマネジメントのモデルやプラクティスを提供する SIAM から、シングルプロバイダ内における ITSM フレームワークである ITIL® 4 を参照する。

ITIL® 4 では、サプライヤマネジメントにおけるプラクティスとして、マルチサプライヤにおけるインテグレーションなどが含まれている。

従って SIAM™ から ITIL® をリファレンスして活用するというモデルには変わりはない。

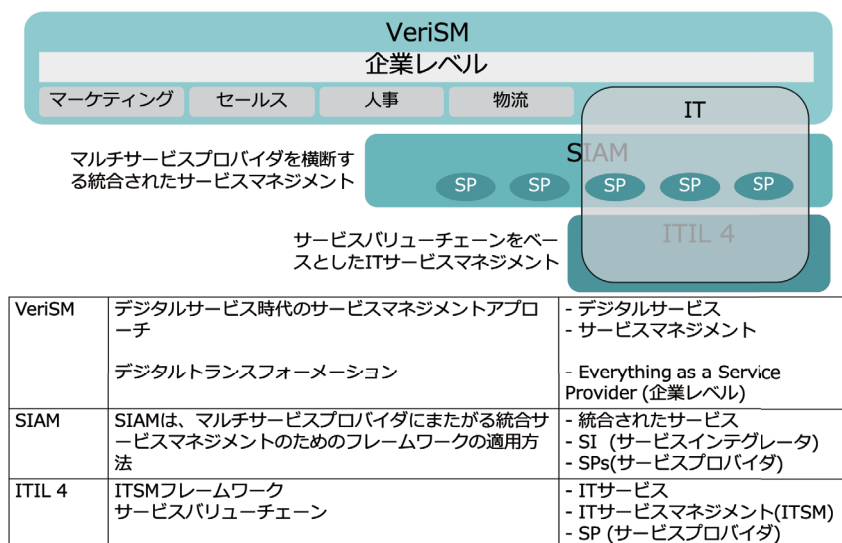


図2 VeriSM™、SIAM™、ITIL® 4

5. まとめ

ITIL® は進化して、リーン思考を含め Agile や DevOps との整合性が高まった。一方、VeriSM™や SIAM™は ITIL®、Agile、DevOps、Lean を含む様々なプラクティスをリファレンスして統合していくアプローチであるため、VeriSM や SIAM から ITIL® を含むこれらプラクティスと統合しやすくなったといえる。

このような進化したプラクティスを統合して、ビジネスのスピードに対してタイムリーに価値を提供できるサービスプロバイダとなっていくことが求められている。

[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ネクスト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。

VeriSM™ is a registered trade mark of IFDC.
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.

Agile Alliance and the Agile Alliance logo are marks of Agile Alliance.

Agile Practice Guide was jointly by Agile Alliance® and was developed in collaboration with members of the Agile Alliance®.

[筆者]

DIG2 ネクスト株式会社
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。