

クラウド時代におけるIT運用管理の国際標準！

ITSMS (ISO/IEC20000) 導入コンサルティング

本プログラムは、認証取得（活動の証明）そのものが目的ではなく、ITサービス品質の継続的改善を実現するための管理体制を構築することが真の目的です。ITサービスマネジメントシステムを運営することにより、内部統制も抵抗感なく対応可能になります。

ITサービスを提供する組織の『全体最適化・効率化』を実現するプログラム

ITサービスマネジメントシステムの導入効果

戦略性

- ・ ITサービスマネジメントのライフサイクル管理の実現
- ・ 経営とスタッフ（ITサービス提供部門）間のギャップ軽減（ビジネス、役割、プロセスを理解）
- ・ 対外的な信用度増大、アピール効果、マネジメントの証明（第三者期間からのお墨付き：評価・認証）

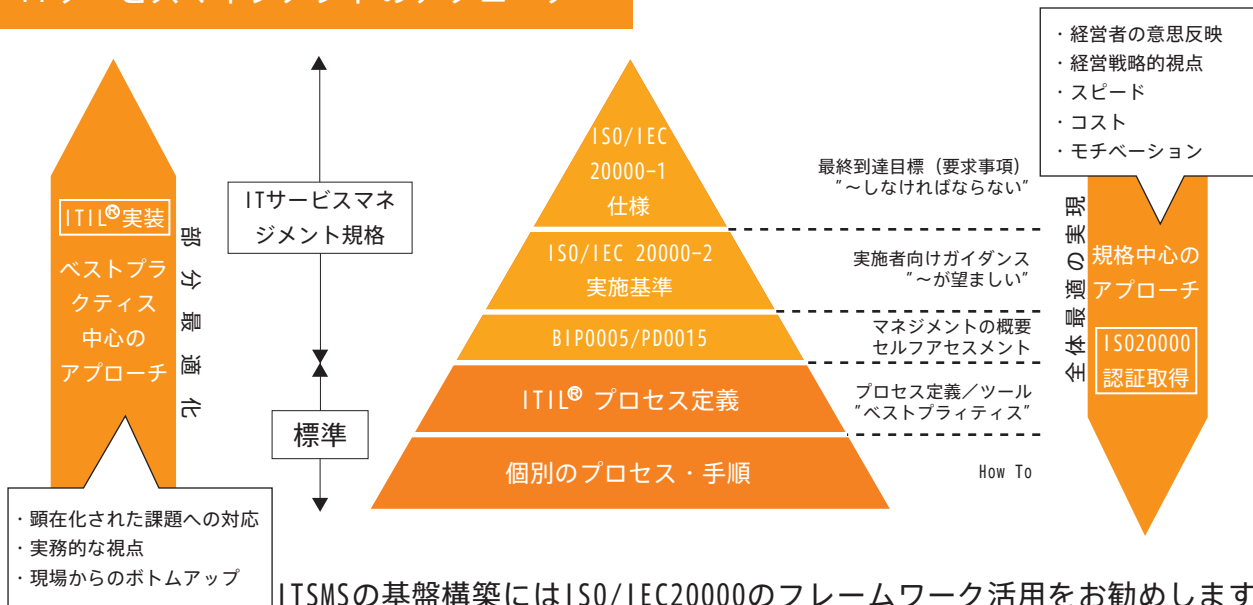
継続性

- ・ 事業目標達成におけるリスクの軽減
- ・ ITサービス品質の継続的な改善体制の構築
- ・ 利用者（顧客）、サプライヤとのリレーションシップ向上
- ・ 法令遵守の証明への活用

経済性

- ・ ITサービスの長期的なコスト削減
- ・ アウトソーシングの正当性の評価

ITサービスマネジメントのアプローチ





■STEP1-1（現状分析）

- ・ ITサービスマネジメント成熟度の分析
 - － 1次調査にてサービス提供組織全体の現状を把握（ターゲット絞り込みの基礎データ）
 - ⇒ サービス提供組織にて自組織におけるITSMS活動の成熟度を自己診断
 - ※ 各部門のご担当者様にセルフアセスメントチェックシートをご記入頂き、結果を弊社にて分析致します。
 - － 2次調査にてターゲット組織（あるいはサービス）の詳細調査
 - ⇒ 1次調査の結果を受け、対象を特定させて頂きます。対象を絞り込んだ上で、対象組織あるいはサービスの業務内容、組織体制などの詳細ヒヤリング及び現サービスインフラ（ドキュメント／ツール 他）の調査を実施します。

■STEP1-2（方針立案）

- ・ アセスメント結果の報告
- ・ ITサービスマネジメントの実装方針、実施体制決定の支援
- ・ ISO/IEC20000適用範囲の決定支援



【アセスメントレポートのイメージ】

■STEP2（ITSMS構築）

- ・ ITサービスマネジメントフレームワーク（プロセス活動、体制）策定の支援
- ・ ITサービスマネジメント文書作成※1の支援（想定ボリューム：25～30文書、全400～500頁）
- ・ ITサービスマネジメント実装※2の支援（担当スタッフ向け説明会、具体的作業手順の検討 等）

■STEP3（ITSMS運用）

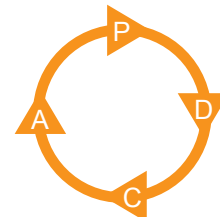
- ・ ITサービスマネジメントの各プロセス及び規格の解釈に関する問合せ対応
- ・ 内部監査時に同席し、内部監査を支援（内部監査は貴社にて実施）
- ・ 不適合に対する是正処置のアドバイス
- ・ ITサービスマネジメントシステムの有効性を高めるための改善策のアドバイス
- ・ 審査登録機関による審査時の立会い
- ・ 審査登録機関からの指摘事項に対する改善策のアドバイス
- ・ 審査登録機関向け改善報告書の作成支援

●オプション1

- ・ プロセスオーナー様向け教育（計8時間）
 - － ITSMS全体像及びISO/IEC20000の概要
 - － 規格の解釈（演習あり）
 - － 受講者：20名まで
- ・ 内部監査員様向け教育（計8時間）
 - － ISO/IEC20000の概要
 - － 規格の解釈／内部監査のポイント（演習あり）
 - － 受講者：10名まで

●オプション2

- ・ 継続的改善支援
 - － 定期訪問による課題解決方法の助言
 - － プロセスオーナー会議にオブザーバーとして参加
 - － 継続審査に向けた準備支援
 - － 内部監査対応（1回／年）



このカタログの記載内容は2011年9月現在のものです



〒102-0093 東京都千代田区平河町2-3-11
花菱平河町ビル4F
TEL：03-3262-4122
FAX：03-3262-3812
URL：http://www.hillabit.co.jp/

●本資料に記載の会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。
●サービス内容、製品の定格およびデザインは改善等のため予告なく変更する場合があります。