

Sunの 内部統制ソリューション

ITIL®ベースの運用改善支援

内部統制がとれた 運用管理とは？

- 業務が複数の担当者で連携して実施され、相互チェックされている
- 業務内容が明確であり、人の移動（職務の変更）が可能である
- 監査記録として提出できる詳細な業務実施記録が残されている

属人化の
対極！

つまり特定の人に業務や権限が集中しないよう属人性を排除することにあります。

■内部統制がとれた運用管理に向けての課題

課題1 プロセスおよび、役割と責任の明確化

プロセスを定義し、プロセス内のアクティビティをフローチャート化する。役割とその責任を定義し、誰がどの役割にアサインされているかを明確にする。兼任してはいけない役割を明確にする。役割が兼任されている場合、職権の分離が損なわれないかを確認する。

課題2 資産の管理

IT資産の管理情報を正確に維持する。個々の資産における変更履歴を全て記録する。

課題3 スキルの向上とナレッジの共有

役割に必要なスキルを明確にし、トレーニングを実施する。属人化を防ぐためにナレッジを共有する仕組みを構築する。

課題4 運用実績の記録

監査時に「誰が」「いつ」「何をしたか」を証明できる記録を残す。ツールを活用するなどスタッフの作業負荷の軽減を考慮する。

> ITIL®に準拠したプロセスがもはや常識

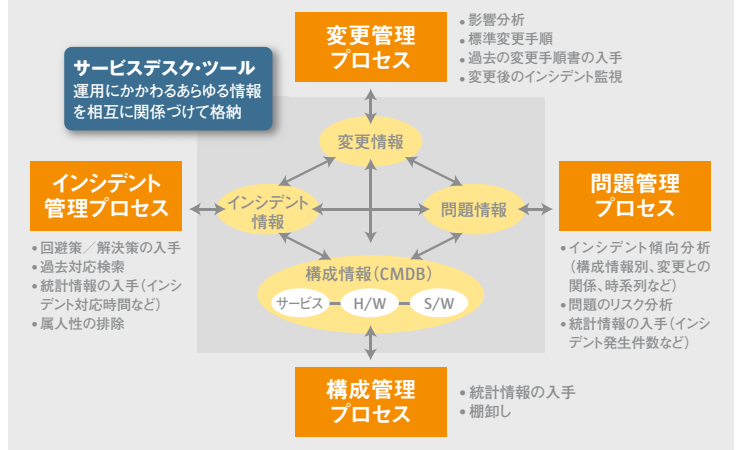
運用プロセスのベスト・プラクティスであるITIL®には、これらの課題を解決するためのヒントが詰まっています。ITIL®を運用改善に取り入れることは効果的かつ効率的です。

Sunは豊富な経験によりITIL®を活かした運用改善を支援いたします。

> まずは日々の運用プロセスから改善

Sunは培った経験やノウハウから、短期間でプロセス改善の効果を上げるには、運用プロセスのベスト・プラクティスであるITIL®サービス・サポートの中から、まずインシデント管理／問題管理／変更管理／構成管理に絞り、各プロセスを構築すること、その運用をサポートするサービスデスク・ツールをあわせて実装することをお勧めします。これにより、属人性の排除と業務の可視化を実現し、ビジネス環境の変化にも柔軟に対応できます。

■ITIL®プロセスとサービスデスク・ツールの関係



ITIL®とは

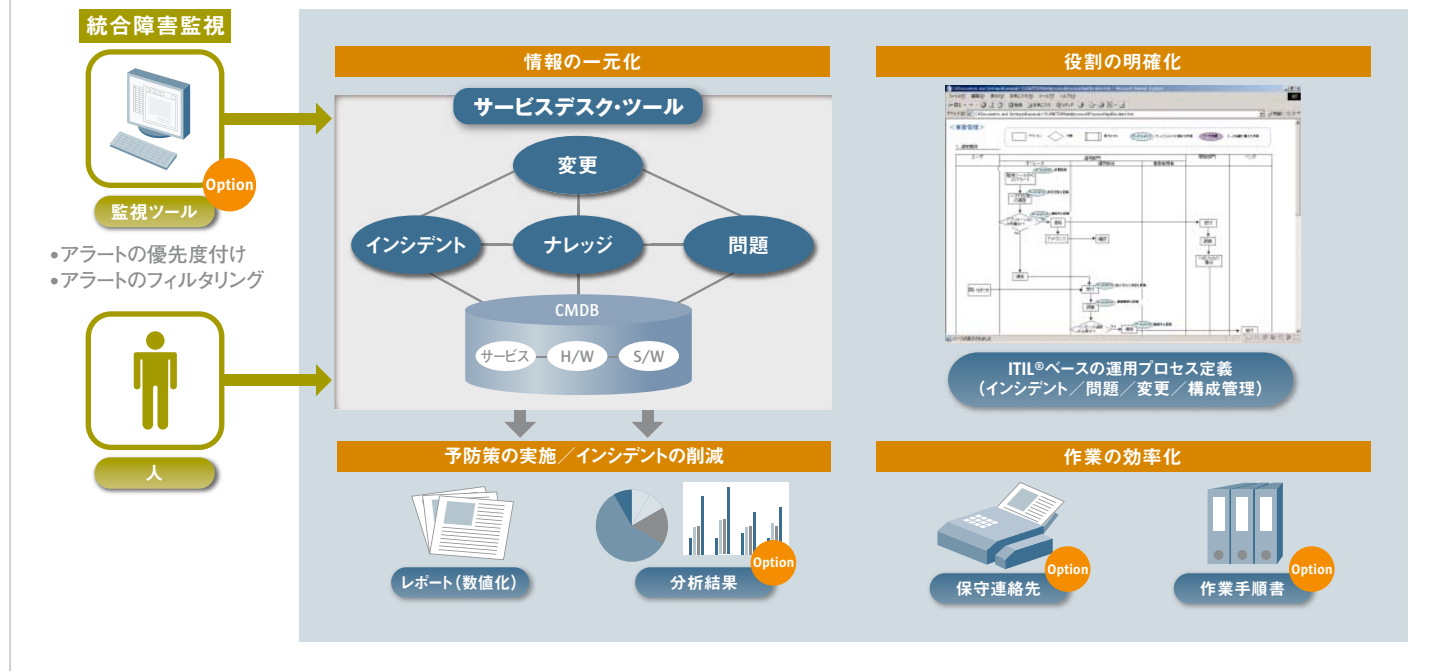
Information Technology Infrastructure Libraryの略語で、ITシステムの運用管理の現場で実際に適用でき、効果をあげることができるベスト・プラクティスを書籍にまとめたものを指します。その内容についてはイギリスのOGC (Office of Government Commerce) が管理していて、欧米ではすでにITサービスを提供するときのデファクト・スタンダードになっています。

短期間かつ低コストで、ITIL®に準拠したプロセスを構築

SunはITIL®コンサルティング・ノウハウを活かし、運用改善の最初のステップとして、低コストで最大の効果が期待できる、人の動きを定義するプロセス構築とサービスデスク・ツールを一体化したパッケージを開発しました。

■パッケージ導入後のイメージ

運用ポータル：運用に必要なすべての情報へのアクセスを一元化



特長

- **ITIL®ベースの運用プロセス定義**
初期導入に効果的かつ効率的であるインシデント管理／問題管理／変更管理／構成管理の4つのITIL®プロセスの組み合わせで標準的な詳細定義を提供
- **運用管理情報の一元化**
運用ポータルを提供し、プロセス定義／各種ドキュメント／ツールへのアクセスを一元管理。パッケージで提供されるコンテンツはすべて簡単にカスタマイズ可能
- **短期間(約2週間)でパイロット運用可能**
サービスデスク・ツールは初期導入に必要な機能に絞りこんでシンプルにカスタマイズ。運用に必要な不可欠な操作手順書や各種ドキュメントのテンプレートも用意されており、約2週間でパイロット運用可能に
- **コア機能のパッケージ化により導入費用を削減**
初期導入に必要なかつ充分なコア機能のみをパッケージ化することで低価格を実現。運用の成熟度に応じて必要なオプションを追加することで機能追加が可能

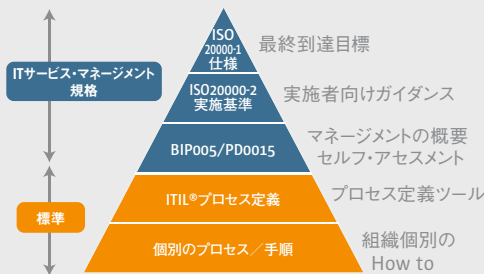
内部統制の確立を社内外へ強くアピールできる ISO/IEC20000認証取得支援サービス

内部統制への対応は、企業の社会的責任であると同時に、コーポレート・ガバナンスを重視するステークホルダー（投資家）への重要なアピールポイントとなります。こうした環境の中、社内外へ投資の有効性を示すために最適な手法のひとつに、世界標準規格「ISO/IEC20000」の認証取得があげられます。

Sunは、事前準備から本審査までをトータルに支援するISO/IEC20000認証取得支援サービスを提供。運用プロセスの改善効果を目に見える結果として残すお手伝いをいたします。

ISO/IEC20000とは？

ITサービスを提供する企業あるいは組織が顧客ニーズに合致したITサービスを実現し、その品質の継続的な改善を実現するITサービス・マネジメントの世界標準規格です。



お問い合わせ先

● ビジネスガバナンスプロジェクト
eMail : bg-pro@Sun.COM

サン・マイクロシステムズ株式会社

本社 〒158-8633 東京都世田谷区用賀4-10-1 SBSタワー 電話 (03) 5717-5000 (代)

© 2007 Sun Microsystems, Inc. All rights reserved. ● Sun, Sun Microsystems, Sunのロゴマークは、米国Sun Microsystems, Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。● ITIL® (IT Infrastructure Library) は、英国および欧州連合各国における英国政府OGC (Office of Government Commerce) の商標または登録商標です。● 本文中に記載の各社の社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。資料の内容は、お断りなしに変更することもありますのでご了承ください。

本誌は100%再生紙と地球環境に優しい「大豆インキ」を使用しています。



Sunはチーム・マイナス6%に参加しています。

みんなで止めよう温暖化
チーム・マイナス6%