

ITIL 管理システム

1. ITIL 管理システムの概要

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) は、ICT サービス管理・運用規則におけるベストプラクティス（成功事例）を調和的かつ包括的にまとめた一連のガイドブックであり、ICT サービス管理を実行する上での業務プロセスと手法を体系的に標準化したものである。

メディアセンターでは 2012 年度よりこの ITIL のサービスサポートのプロセスに従い、V-Campus 5 th で導入したシステムを中心に メディアセンターが提供する ICT サービスの品質向上を目指した運用を実施している。

(1). ITIL 運用の導入の目的

- ① 目的：
 - a. 運用品質の向上（＝生産性の向上）
- ② 方法
 - a. 運用の可視化（ITIL の考え方を利用して）
 - b. 運用の機能や手順を可視化（数値化＋標準化）
 - c. 機能の可視化（数値化＝測れる化）で品質の改善
 - d. 手順の可視化（標準化）で全データの取得

(2). ITIL サービスサポートの構成について

サービスサポートは、以下の 6 つのプロセス/機能と 4 つの管理単位で構成される。

管理単位	プロセス/機能	概要
1	サポートデスク	ユーザの問い合わせに対する単一の窓口機能
	インシデント管理	インシデント（障害やサービス要求）に迅速に対応し、一刻も早く業務を通常の状態に戻すためのプロセス
2	問題管理	インシデントの根本原因を追究して恒久的な対策を講じ、インシデントの発生件数を減らすためのプロセス
3	変更管理	IT 環境の構成要素に対する変更を効率的に管理し、変更が原因のインシデントを未然に防ぐプロセス
	リリース管理	変更管理で承認された変更作業を、本番環境に確実に実装するプロセス
4	構成管理	ハードウェアやソフトウェア、文書などの IT インフラストラクチャの構成要素を適切に管理するプロセス

表 1：サービスサポートの構成

(3). ITIL 運用の対象範囲

No	システム	No	システム
1	ALC NetAcademy	21	(PC) その他 PC
2	AV 機器	22	(PC) 教卓 PC
3	Blackboard	23	(PC) パソコン教室 PC
4	IDM システム (認証連携含む)	24	(PC) 研究室 PC
5	IT's Class (CHORUS)	25	(PC) 事務 PC
6	Office365 (ADFS 含む)	26	(Printer) パソコン教室プリンタ
7	REO (Rikkyo English Online)	27	(Printer) その他プリンタ
8	WEB システム (Proself 含む)	28	施設設備
9	キャンパスネットワーク (有線、無線 LAN)	29	他部署提供サービス
10	サーバストレージ (DC)	30	EES ライセンス
11	データセンター	31	小中高
12	ネットワークセキュリティ (DC 他)	32	Web コンテンツ
13	ポータルシステム (RikkyoMobile 含む)	33	立教時間
14	メールシステム	34	イントラネット
15	回線 (インターネット、キャンパス間 WAN)	35	貸し出しソフト
16	大学情報データベース (研究者情報)	36	ATR CALL BRIX
17	その他	37	事務システム
18	ITIL 管理システム	38	図書館プリンタ
19	貸出し PC&プリンタ		
20	(PC) ラーニングスペース PC		

表 2 : 対象システム一覧

2. 利用状況

ITIL 管理システムは、対象システム一覧（1.-表2）のシステムを対象として、インシデント管理、問題管理、変更管理及びサービス要求管理について管理、運用をおこなっている。

2018年度の各件数の推移については下記サマリ・グラフを参照。

(1). 全体件数

影響レベル中以上・変更失敗を赤字表示

管理種別	レベル	18年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	19年 1月	2月	3月	年合計
障害件数 (影響レベル)	大													0
	中								3					3
	小	9	12	5	8	3	4	9	8	1	5	7	9	80
	なし	5	9	4	2	3	5	6	4		1	4	7	50
	合計	14	21	9	10	6	9	15	15	1	6	11	16	133
要求件数	合計	1036	679	798	661	254	573	703	535	438	511	420	545	7153
問題件数 (緊急レベル)	高	3						1	1		3			8
	中	9	10	9	9	1	7	9	11	16	8	4	5	98
	低	48	43	38	35	35	34	45	36	27	37	44	38	460
	合計	60	53	47	44	36	41	55	48	43	48	48	43	566
変更件数 (変更レベル)	大					1	1							1
	中	7	14	8	2	7	7	13	11	7	4	11	14	105
	小	40	41	43	37	31	38	38	32	25	22	35	38	420
	合計	47	55	51	39	38	46	51	43	32	26	46	52	526
	成功	44	54	51	37	32	44	50	37	31	22	41	51	494
	失敗					1	1		1	1			1	5

表3：全体件数表

(2). 障害件数の推移

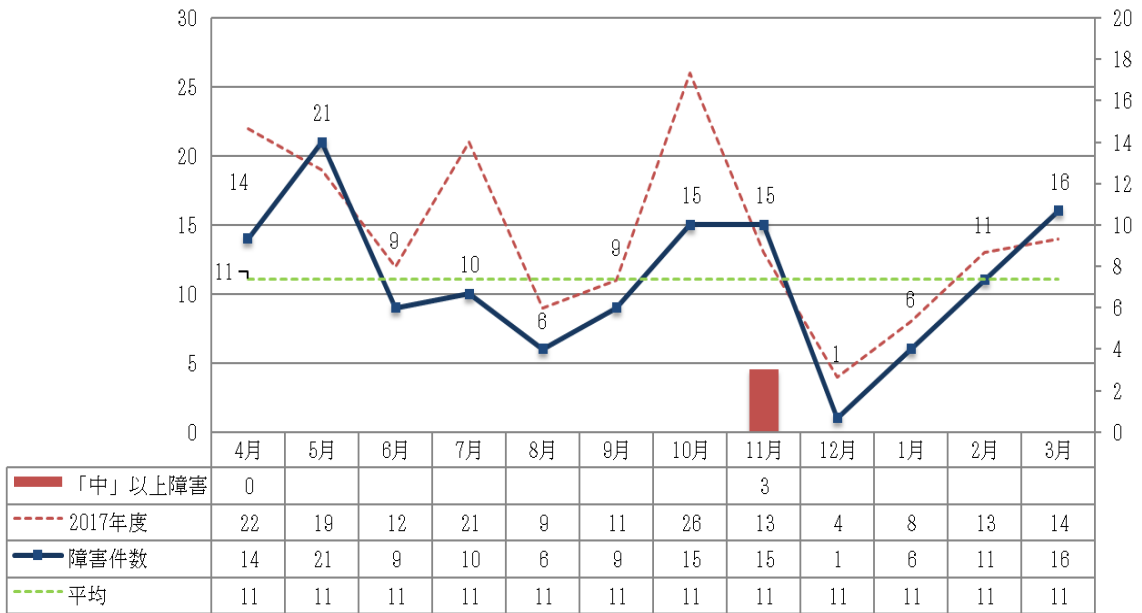


図1：障害件数の推移

(3). サービス要求件数の推移

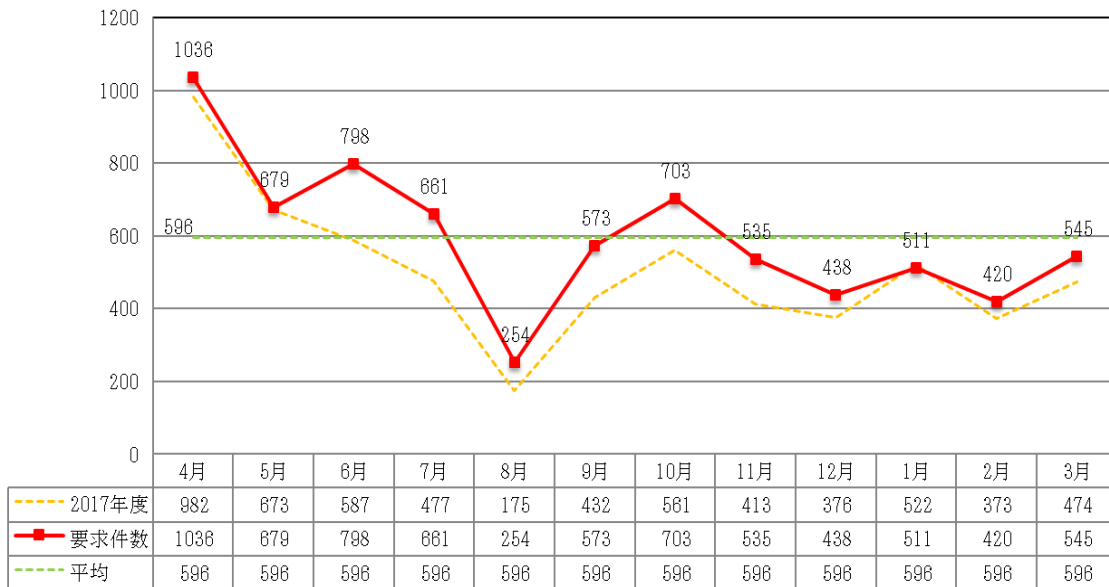


図2：サービス要求件数の推移

(4). 問題件数の推移

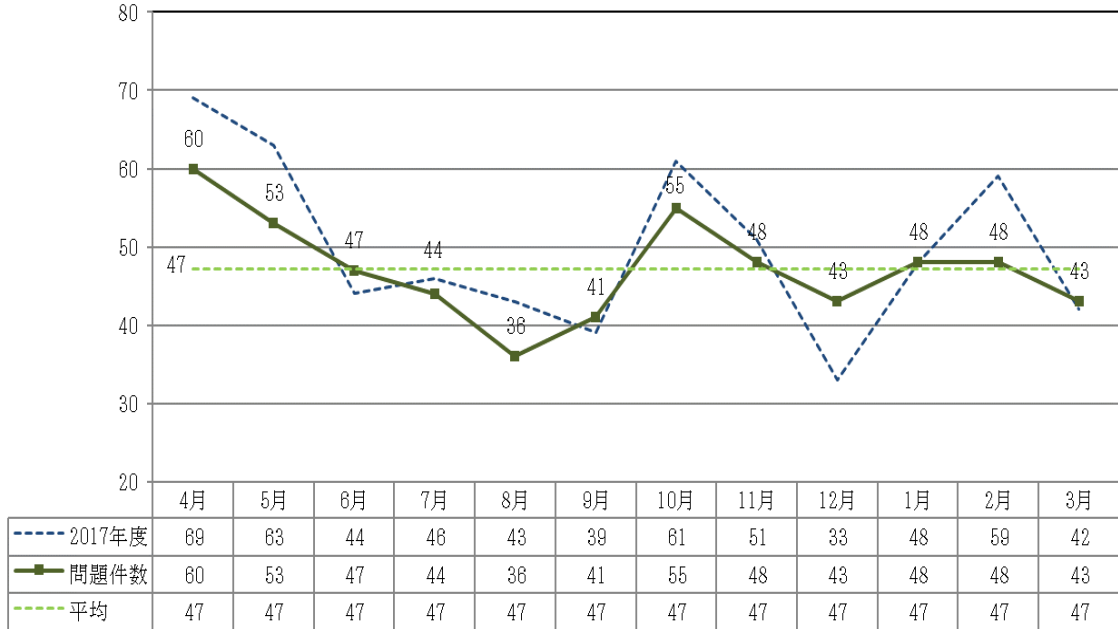


図3：問題件数の推移

(5). 変更件数の推移



図4：変更件数の推移

(6). システム障害件数の推移

No.	システム名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
1	ALC NetAcademy													0
2	AV機器													0
3	Blackboard					1			2	1		1		5
4	IDMシステム (認証連携)	2		1		1		1				2		7
5	IT's Class (CHORUS)													0
6	Office365 (ADFS)													0
7	REO													0
8	WEBシステム(Proself)												1	1
9	キャンパスネットワーク		1		2	1	1	3			2	2	6	18
10	サーバストレージ (DC)												1	1
11	データセンター				1	1								2
12	ネットワークセキュリティ		1	1			2	1	2		2	1	4	14
13	ポータルシステム	3	8	5	2	2	3	3	2					28
14	メールシステム	1	2				1					3		7
15	回線													0
16	大学情報データベース													0
17	その他							1			1		3	5
18	ITIL管理システム							1						1
19	貸出しPC&プリンタ	2	1		5			1				1		10
20	ラーニングスペースPC		1					2	2					5
21	その他PC		1											1
22	教卓PC	1		1			1	1						4
23	パソコン教室PC	5	4	1			1	1	5		1	1		19
24	研究室PC													0
25	事務PC												1	1
26	パソコン教室プリンタ													0
27	その他プリンタ		1											1
28	施設設備													0
29	EESライセンスプログラム													0
30	他部署提供サービス													0
31	小中高													0
32	Webコンテンツ													0
33	立教時間		1						2					3
34	イントラネット													0
35	貸出ソフト													0
36	ATR CALL BRIX													0
37	事務システム													0
38	図書館プリンタ													0
	合計	14	21	9	10	6	9	15	15	1	6	11	16	133

表4：システム別障害件数

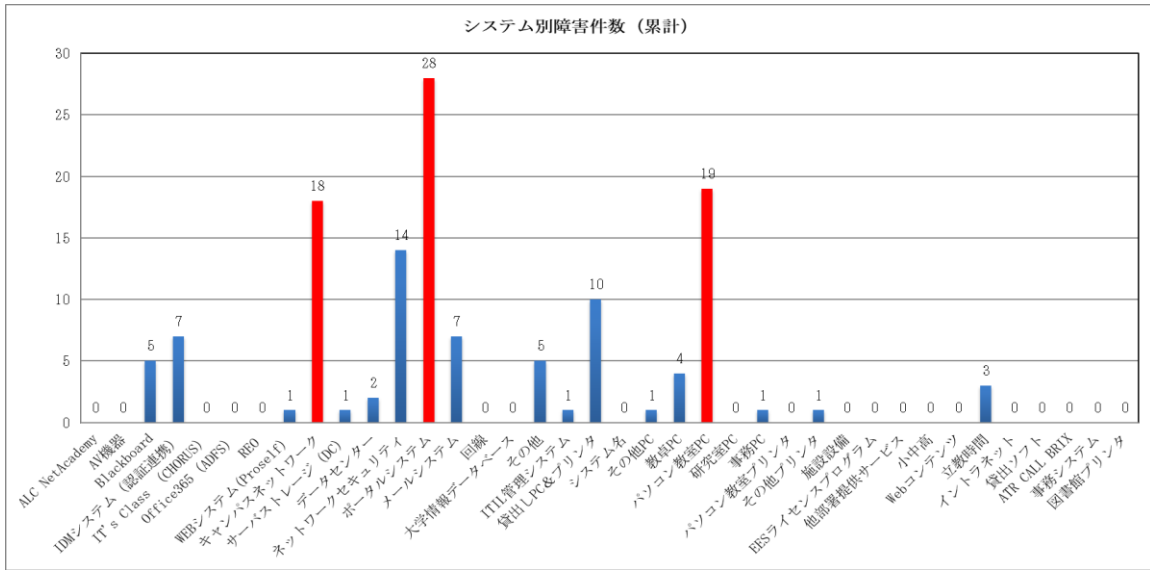


図5：システム別障害件数

(7). 障害件数削減実績 (目標：10%減)

(○：2018年度目標達成 △：2017年度実績以下) (年間累計)

※立教中高での障害は累計より除外してカウント

障害件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
2017年度実績	22	41	53	74	83	94	120	133	137	145	158	172
2018年度目標	20	37	48	67	75	85	108	120	123	131	142	155
2018年度実績	14	35	44	54	60	69	84	99	100	106	117	133
達成状況	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

表5：障害件数削減実績

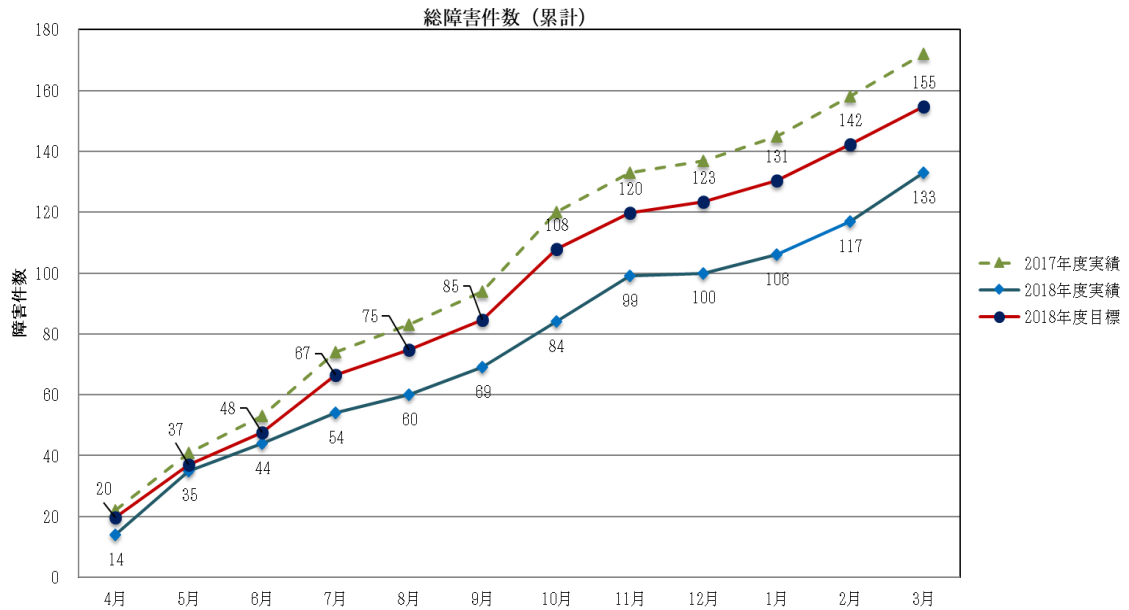


図6：障害件数削減実績

(8). サービス停止時間短縮（目標：10%減）

○：2018年度目標達成 △：2017年度実績以下（年間累計）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
2017年度実績	0	45	45	81	81	81	81	81	81	81	81	81
2018年度目標	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
2018年度実績	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
達成状況	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

表6：サービス停止時間短縮

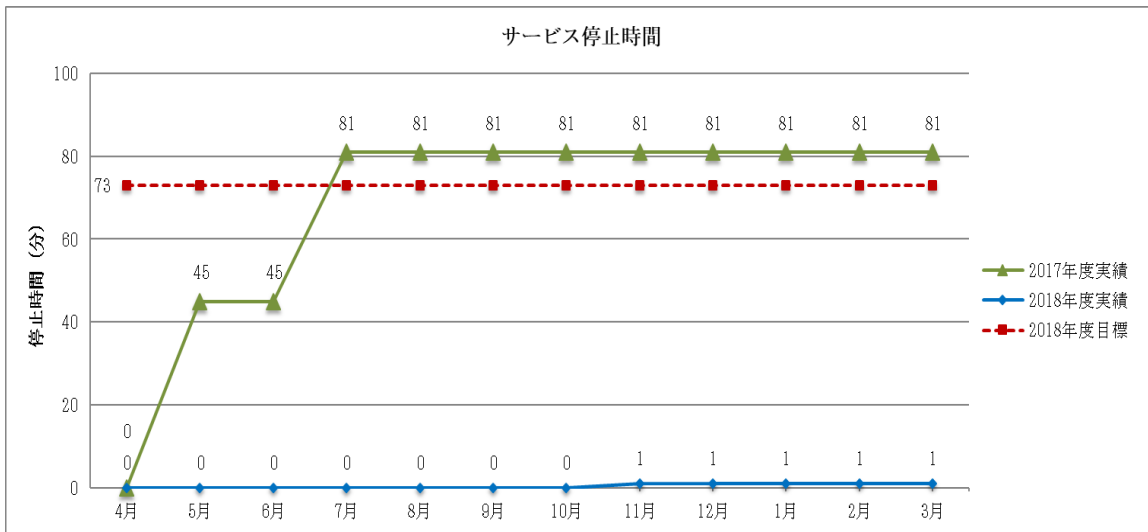


図7：サービス停止時間短縮

3. 2018年度のまとめ

2017年度の実績値である172件から10%を削減した値（155件以下）を障害件数削減の目標値とし、各ベンダー、MC担当と共に障害削減に取り組んだ。その結果、障害件数は目標値に対し約14%減の133件となり目標を達成することができた。

また、障害に伴うサービス停止時間については、2017年度の実績値である81分から10%を削減した値（73分）を目標設定とし、各ベンダー、MC担当と共に障害時のサービス停止の防止に取り組んだ。その結果、サービス停止時間は目標値に対し、98%減の1分となり大幅に削減することができた。

目標達成の一要因として、過去のシステム変更作業で発生した障害や作業ミスの洗い出し、作業手順の見直し等を行い、障害、サービス停止の発生リスク回避に努めたことがあげられる。

今後は引き続き障害撲滅に向けた取り組みを行っていくとともに、ITIL運用の更なる品質向上を見据えた改善活動の計画、および施行を関係各位に啓蒙し、共に遂行していく。