

## ITIL の導入

### 1. ITILの概要と導入

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-Campus5th で導入したシステムを中心に ICT サービスの運用品質向上を目指した運用を行うこととした。

### 2. 導入の目的

ITIL を導入した主な目的は以下の通り。

- ▶ 運用の見える化（数値化）
- ▶ 情報共有
- ▶ 負荷または作業量の把握
- ▶ ICT サービスの運用品質向上

### 3. 効果

2012年度にリプレイスされたV-Campus5thのシステムを中心に、ITILのサービスサポート（[\[ITILサービスサポート管理手順書\]](#)参照）に従った運用を開始した。ユーザーからの問い合わせや障害情報、システム毎の問題・変更情報を入力蓄積するための管理ツールは、コストと汎用性を考慮し、V-Campus5thで導入したMicrosoft製品のSharepointで構築した。

2012年度は導入初年ということもあり、入力項目が十分に整備されておらず、また運用にも不慣れであったことから入力情報の精度は低い。しかし、導入目的であった運用の見える化（数値化）や情報共有が達成できたことは大きな成果である。（[\[ITIL運用状況\]](#)参照）

2013年度以降はITILで管理するシステムを増やし、ICTサービスの運用品質向上を目指す。

	レベル	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年合計
障害件数 (影響レベル)	大	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	5
	中	7	2	4	0	2	2	3	1	1	4	0	0	26
	小	91	49	66	55	8	30	56	106	61	85	17	22	646
	なし	0	0	1	0	0	0	0	3	4	1	6	5	20
	合計	99	51	71	55	10	34	59	110	66	92	23	27	697
要求件数	合計	242	186	164	188	89	243	259	194	128	194	145	146	2178
問題件数 (緊急レベル)	高	5	4	0	0	0	1	0	0	1	4	1	0	16
	中	12	8	6	7	5	2	5	6	2	9	2	4	68
	低	65	58	63	75	51	55	78	67	49	75	60	77	773
	合計	82	71	69	82	56	58	83	73	52	88	63	81	858
変更件数 (変更レベル)	大	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	4
	中	0	5	0	0	1	0	0	2	1	4	1	3	17
	小	82	43	44	48	34	35	48	53	33	48	40	54	562
	合計	83	50	44	48	40	35	48	55	34	54	42	57	590
	成功	75	41	42	37	34	30	41	41	29	45	30	51	496
	失敗	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

表：全体件数表