

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-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おこなっている。

2. 利用状況

ITIL 管理システムは、対象システム一覧（表1）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。

2013年度の各件数の推移については下記のサマリまたはグラフを参照してください。

[【ITIL 運用状況】](#) 参照

- *表 1：対象システム一覧
- *図 1：全体件数表
- *図 2：障害件数の推移（サマリ）
- *図 3：障害件数の推移（グラフ）
- *図 4：サービス要求件数の推移（サマリ）
- *図 5：サービス要求件数の推移（グラフ）
- *図 6：問題件数の推移（サマリ）
- *図 7：問題件数の推移（グラフ）
- *図 8：変更件数の推移（サマリ）
- *図 9：変更件数の推移（グラフ）
- *図 10：システム別障害件数（サマリ）
- *図 11：システム別障害件数（グラフ）
- *図 12：障害件数削減実績（サマリ）
- *図 13：障害件数削減実績（グラフ）
- *図 14：サービス停止時間短縮（サマリ）
- *図 15：サービス停止時間短縮（グラフ）

3. 2013年度のまとめ

2013年度の障害件数の推移（図3）を見ると、4月～9月は2012年度と同程度か高い発生件数になっているものの、10月以降は平均を下回り、障害件数の発生が抑えられていることがわかる。

これは2012年度の障害件数の実績を踏まえ、前年同月比から20%削減した値を目標値として掲げて運用にあたった結果、徐々に効果が現れてきた成果である。（図12）

また、障害に伴うサービス停止時間も、2013年度前半においては前年度を上回る推移であったが、2013年度後半は停止時間を極力抑える活動をおこなった事あって、目標値を大きく下回ることが出来た。（図14）

今後の課題としては、システム別障害件数を見てもわかるように ” 教卓PC ” ” パソコン教室PC ” の2つのシステムにおいて、高い障害発生値を示しているので、この値を抑えるさまざまな活動をおこなっていく必要があると考えている。

以上