



**ITIL® 4の導入事例。  
持続可能な成長と顧客の成  
功に向けた変革の実現。**

# 目次

## イントロダクション

---

### HPE Managed Servicesについて

競争上の優位性 : HPE operationsの価値提案  
HPE Managed Services のユニークな 3 つの要素

---

## 問題ステートメント

最大の課題

---

## ソリューション

ディスカバリー フェーズ  
展開フェーズ  
検証フェーズ

---

## 導入の課題と介入

カスタマイズされたソリューション  
HPE Managed Services のフォーカス  
サービス マインドセットとサービス マネジメントのケーパビリティ

---

## ベスト プラクティス – ITSM / ITIL® 4 / ISO 20000 との整合

---

## 顧客と HPE のメリット

---

## 将来に向けて



# イントロダクション

今日の急速に変化するデジタルの世界では、企業はミッションクリティカルなアプリケーションとインフラストラクチャを円滑に稼働させながら、同時にクラウドコンピューティング、人工知能(AI)、ビッグデータなどの変革的なテクノロジーを開発するという、前例のない課題に直面しています。HPE Managed Services の使命は明確です。それは、世界クラスのマネージド サービスを安全に提供することで、持続可能な成長を促進することです。ヒューレット・パッカード エンタープライズは、ITIL® 4 ガイダンスを採用および適応することで、卓越したカスタマ・エクスペリエンスを提供し、ビジネス成果を実現することを目指しています。

このビジネス ホワイト ペーパーでは、ITIL ベスト プラクティスを実装するための当社のアプローチと経緯を紹介し、デザイン思考、人的側面、HPE Managed Services 戦略の実行、変革、整合の方法を説明します。短いサイクル タイムで ITIL のメリットを享受する例を示します。

## HPE Managed Servicesについて

HPE Managed Servicesは、必要なタイミングと場所で最新のITの実行の負荷を軽減します。独自の知的財産と自動化、そして世界各地の15,000人を超えるサービス プロフェッショナルのチームを利用して、このサービスでは、ITのあらゆる領域で包括的なモニタリング、運用、管理、最適化、そして継続的改善を提供します。お客様のビジネスを推進することに注力できるように、ヒューレット・パッカード エンタープライズはお客様と提携して、お客様が最適なパフォーマンス、信頼性、コスト効率、コストパフォーマンスでITを遂行できるように支援します。

### 競争上の優位性 : HPE operationsの価値提案

HPEの戦略的課題は、イノベーション、信頼性、人材と文化の向上、持続可能性への取り組みを通じて、比類のない価値を顧客に提供することにあります。主な競争上の優位性は次のとおりです。



**大規模なイノベーション :** 高度なテクノロジーと堅牢なエコシステムを活用して、HPE は進化する顧客のニーズを満たすために継続的にイノベーションを起こしています。



**運用の卓越性 :** HPE の豊富な経験と実証済みの方法論により、IT サービスのシームレスな統合と運用が保証されます。これは、プロセスを合理化し、サービスの提供を強化する ITIL 4 のベスト プラクティスによって支えられています。



**顧客中心のアプローチ :** HPE は、顧客を業務の中心に据え、特定のビジネス目標に合わせたカスタマイズされたソリューションを提供します。この顧客第一の考え方が、顧客満足度とロイヤルティの向上につながります。



**サステナビリティのリーダーシップ :** HPE は、持続可能な IT プラクティスを通じて環境への影響を削減することに取り組んでいます。これには、業務全体にわたるデータ効率、エネルギー消費、リソース利用の最適化が含まれます。



## HPE Managed Services のユニークな 3 つの要素

**プラットフォーム:** 当社の受賞歴のある Hybrid Operations Console は、統合管理ツールの高度なスイートを活用して環境を管理・最適化します。これにより、HPEの知的財産とプラットフォームを通じて、ツール、スタッフ、トレーニングへの投資を削減し、AI駆動型のビジネスインサイトでリスクを最小限に抑えるとともに、コアからクラウド、エッジに至るまで、ビジネスに統合した意思決定をサポートします。さらに、HPE による OpsRamp 買収で強化された AIOps 機能は、統一されたインテリジェントな運用フレームワークを提供し、時間の節約と効率向上を実現します。

**人材:** お客様は専任のリレーションシップ マネージャによるプレミアムサポートを体験し、フルスタック認定の専門知識を活用することで迅速なビジネス成果を得ることができます。また、複数のグローバル サポートセンターの専門家による継続的な管理により、リスクを大幅に軽減できます。

**プロセス:** HPE Managed Services は、ITIL や ISO 20000 などの業界のベストプラクティスと標準に従うことで、IT サービス マネジメントと HPE の知的財産を使用してコンプライアンスに準拠した成果を提供します。これにより、お客様はより高いITの継続性を実現し、継続的な改善を通じてビジネス効率を向上させることができます。

適切な  
**スキルとリソースを**

適切なタイミングで

簡素化され、一元化された

**インサイト**

エッジからクラウドまでを効果的に管理

アジャイル **as-a-service**

デジタルアジェンダを加速させるエクスペリエンス

**セキュリティとコンプライアンス**

リスクを軽減するためのツールと専門知識



# 問題ステートメント

## 最大の課題

- 絶えず改善し、高まる顧客ニーズに対応し、より高い顧客満足度を実現する
- 品質を継続的に改善し、IT を競争上の優位性をもたらす戦略的資産に変換する
- より効率的な運用を可能にし、総所有コスト (TCO) を最適化する

HPE は、ハイブリッド マネージド サービス プロバイダの提供を拡大します。エッジからクラウドまでのサービス範囲とHPE GreenLake クラウド インストール ベースを提供する包括的なサポート ソリューションである HPE Complete Care Service を活用して、一連のサービスを提供します。これにより、運用能力が拡張されます。ビジネス ルール、ポリシー、規制上のニーズ、その他の要因はすべて、予測できないボトルネックを引き起こす可能性があります。いずれにしても、お客様は必要なときにいつでも優れた HPE Managed Services のサポートと、一貫して予測どおりに機能する IT 環境を期待しています。したがって、この複雑なモデルにおけるこれらの依存関係と期待を管理するのに適したプロセスが不可欠です。

HPE IT Operations Center (ITOC) は、すべてのリソースを一元化し、マネージド サービスの顧客ベース全体に HPE サービスを提供するために共有するシェアードサービス提供モデルとして編成および運用されています。日常的に発生する問題を管理して解決するには、多くの労力がかかることがよくあります。従業員がさまざまな他のタスクに時間を割き、課題に対して受動的なアプローチを取ることが多いため、非公式な手順になることがあります。この方法は短期的には有効かもしれませんが、長期的な成長には課題となる可能性があります。

## ソリューション

前述の課題に対処するため、HPE Managed Services の管理チームは、リーダーシップの注意を喚起し、プロセスと運用の成熟度を評価するために必要な資金、トレーニング、リソースを確保し、ベスト プラクティスを使用して改善のロードマップを作成することで、このプログラムに取り組みました。HPE Managed Services インド ITOC は、ITSM と運用の卓越性の傘下でチーム メンバーを一元的な構造に再編成し、次のような幅広いサービス マネジメントの活動を管理しました。

- プロセスのアセスメント
- プロセスのガバナンス
- プロセスの設計と文書化
- 継続的な改善
- ITSM(サービス マネジメント)の役割の確立
- プロセスの実装と有効化



HPE Managed Services インド ITOC は、ナレッジに基づいたセルフアセスメントをサポートするために、社内のサービス マネジメント実装アプローチを利用しました。この包括的なフレームワークはすべてのプラクティスを網羅し、優先度の高い分野に焦点を当て、ITIL 4 のベスト プラクティスを組み込んでいます。これは、実際の課題に耐える正式なアプローチを推奨し、他のオペレーショナル エクセレンスの取り組みを補完します。ITIL 4 フレームワークにより、顧客アカウント全体で統一された評価が可能になり、関係者の要件が明確になりました。プロセス リーダは、アセスメントを促進し、アクション アイテムを導き出し、プロセス コントロールを実装できるように、フレームワークに関するトレーニングと指導を受けました。効果的なプロジェクト管理は、タイムリーなプログラムの提供、リスクの特定、明確なマイルストーンの伝達、ガバナンスに不可欠でした。プログラムを監督するために、常勤のプロジェクト マネージャが配置され、目標と目的を効果的に伝達し、すべての関係者に定期的にステータスの更新を提供しました。

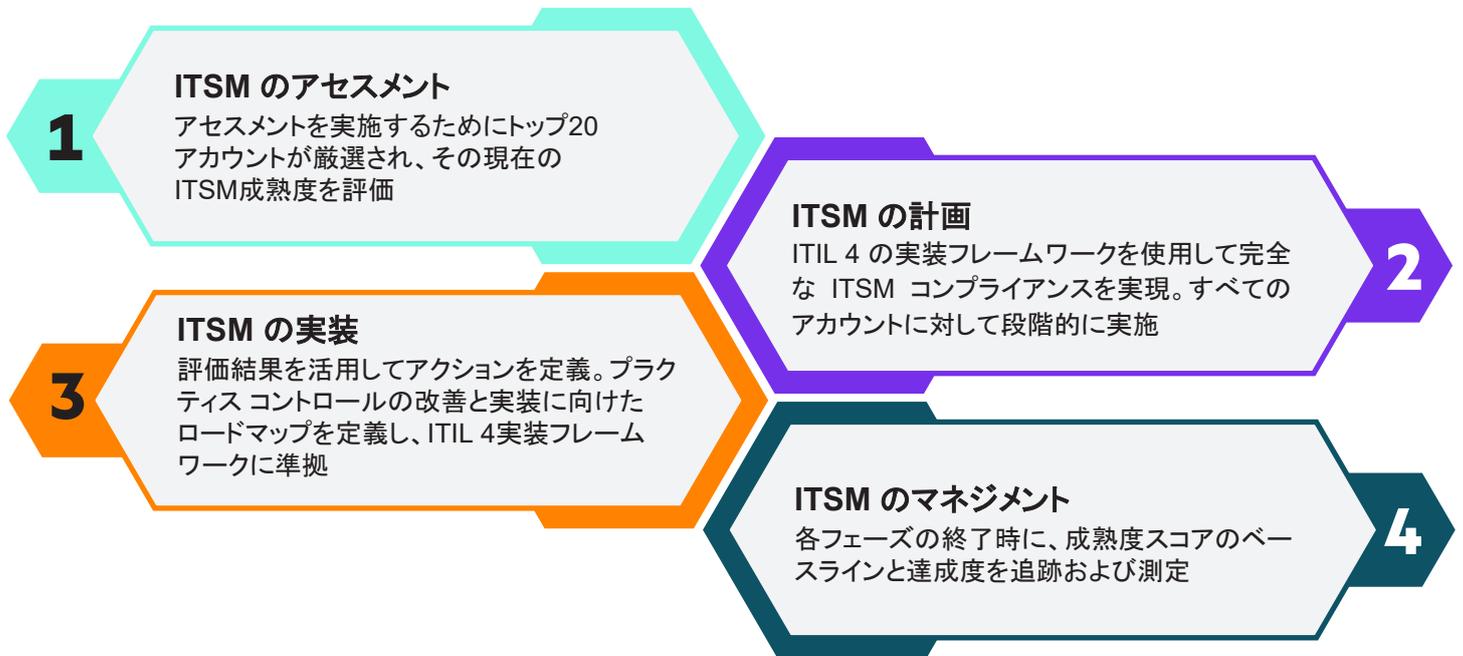


図 1. ITSM プログラム ライフサイクル

このプログラムは3つのフェーズで実施されました。

## ディスカバリー フェーズ

このプログラムは、プロセスの成熟度とそれぞれの能力を測定するために、現在の状態を社内で評価することから始まりました。評価された主なパラメータには次のようなものがあります。

- プログラムに充てるリソースを見積もる
- 過去の監査から学んだことをグローバル ベスト プラクティス ガイドラインに適用し、HPE Managed Services インド ITOC チームの調査結果と組み合わせる
- サービス マネジメント戦略が最適な生産性を発揮していない領域を特定する
- 優先順位を設定し、すぐに介入すべきプロセス領域を特定する

プロセス チームは、構造化されたセッション、フォーカス グループ、ドキュメント レビューを通じて詳細な分析を実施し、現在のツールと手順を理解しました。インシデント管理、変更実現、リリース管理、問題管理、ナレッジ管理などの主要なプラクティスの成熟度を評価し、改善するために、世界的な独立コンサルティング会社と契約しました。この会社は、成熟度の基準を設定するために関係者と協力し、迅速に ITOC の目的と成果を達成するための段階的なアプローチを実装しました。ビジネスの重要性と優先順に基づいて主要なアカウントをカバーして、短期間で成果の実現と具体的なメリットをもたらし、プログラムが ITOC の目的に到達できるようにしました。





## 展開フェーズ

このフェーズでは、客観的な証拠を検証して、ITIL 4 フレームワークへのプロセスの準拠を評価しました。結果は、ITOC リーダ、サービス提供マネージャ (SDM)、および主題専門家 (SME) と共有されました。プロセス リーダは、アクションを短期と長期に分類して実装計画を作成しました。このフェーズでは、プラクティス コントロールの効果的な実装と ITIL 4 ベスト プラクティス ガイダンスとの整合性を確保するのに役立ちました。

コミットメントの障壁や変更への抵抗など、人的リスクを特定し、最小限に抑えることで、スムーズに移行できました。ITILのトレーニング計画は、プログラムの期待に応えるように調整され、すべてのシフト パターンと主要なプラクティスを網羅する複数の研修セットが実施されました。インシデント管理、問題管理、変更実現、リリース管理は、運用チームにとって非常に重要であるため、重点的に扱われました。構造化されたコミュニケーション計画により、すべての関係者にプログラムのマイルストーンが通知されました。高度に連携されたプログラムには、マネージド サービス マネージャ (MSM)、SDM、および SMEが参加し、毎週の更新を通じて効果的なコミュニケーションと参加が実現されました。

プログラムの目標を継続的に推進するために、アカウント固有のアクション プランとベースラインからの成熟度の向上に重点を置いた堅牢なガバナンスが確立されました。主要な関係者との定期的なミーティングでは、社内会議、トップ アカウントのレビュー、経営陣とのプログラム ステータスの更新を通じてパフォーマンス メトリックがレビューされました。

変更プログラムの一環として、HPE Managed Services インド ITOC は ITIL 4 のクイズ、アクティビティ、評価を実施し、優勝者には感謝の印として記念品を贈呈しました。構造化されたアプローチにより、関係者の早期関与が優先され、サービス提供の品質が向上しました。協働の取り組みにより ITIL 4 の従うべき原則が文化に統合され、重要なリソースにおける持続的な成功と効果的な行動の変化が保証されました。

注: ITIL 4 の従うべき原則は、1) 価値に着目する、2) 現状からはじめる、3) フィードバックを元に反復して進化する、4) 協働し、可視性を高める、5) 包括的に考え、取り組む、6) シンプルにし、実践的にする、7) 最適化して自動化する、です。





## 検証フェーズ

このフェーズでは、目標と改善計画に照らして結果を検証しました。ITIL 4 フレームワークに準拠するために、ベスト プラクティス ガイドラインの採用が定期的に監視されました。サードパーティのコンサルティング会社が、新しいプラクティス コントロールの実装と推奨ロードマップとの整合性を再評価し、検証しました。

図 2 は、最終的な評価結果を示しています。

|                 | 業界ベンチマーク<br>(5段階評価) | 2023年8月基準からのポイント改善<br>(5段階評価) |
|-----------------|---------------------|-------------------------------|
| サービス要求管理        | 3.2                 | 0.6 ↑                         |
| インシデント管理        | 3.2                 | 0.5 ↑                         |
| ナレッジ管理          | 3.2                 | 1.3 ↑                         |
| モニタリングおよびイベント管理 | 3.2                 | 1.3 ↑                         |
| 問題管理            | 3.2                 | 0.7 ↑                         |
| 変更実現            | 3.2                 | 0.9 ↑                         |
| サービス構成管理        | 3.2                 | 0.6 ↑                         |
| リリース管理          | 3.6                 | 0.9 ↑                         |
| サービス品質管理        | 3.2                 | 2.1 ↑                         |
| 測定および報告         | 3.2                 | 0.7 ↑                         |
| 継続的改善           | 3.0                 | 1.2 ↑                         |

↑ 成熟度スコアがベースラインから改善され、かつ業界ベンチマークを上回ったポイント

↑ ベースライン スコアと比較すると改善が見られるが、業界ベンチマークを下回るポイント

図 2. プラクティス別の最終評価結果



# 導入の課題と介入

## カスタマイズされたソリューション

シェアードサービス提供モデルでは、すべてのトランザクションで一貫したサービスを保証するために、標準プロセスの調整が不可欠です。しかし、顧客の要件を満たすために、重要なカスタマイズされたソリューションがすでに導入されていました。課題は、すべてのシナリオに適用可能な標準コントロールを特定して実装することでした。実装されたベストプラクティス、プロセス改善、テンプレートの例をいくつか紹介します。

- 重大なインシデントの管理プロセス
- インシデント後のレビューと根本原因分析のテンプレートとタイムライン
- インシデント、変更、および問題のダッシュボード
- 標準のメトリックとターゲット (SLA と KPI)
- SOP と標準的な変更カタログによる標準的な変更
- 緊急変更の削減
- パッチ適用計画とカレンダーによるリリース管理
- リスク管理の有効性の強化

## HPE Managed Services のフォーカス

HPE Managed Services インド ITOC は、顧客を知るイニシアチブを立ち上げ、顧客のビジネスとアカウント固有のソリューションについてエンジニアをトレーニングしました。これにより、エンジニアは顧客のビジネスに精通し、自分の行動が顧客のニーズと目標にどのように影響するかが明確になりました。その結果、チームは顧客の目標と HPE Managed Services の成果とのつながりを理解し、サービスの提供を強化できました。このイニシアチブでは、肯定的な結果をもたらす顧客とのやり取りに対する効果的なアプローチも強調しました。

## サービス マインドセットとサービス マネジメントのケーパビリティ

顧客のニーズを満たすためのコア スキルに重点を置いた、能力開発に対する構造化されたアプローチ。実施するプログラムには以下が含まれます。

- マネージド サービスに携わるすべてのエンジニアとマネージャに ITIL 4 トレーニングを義務化 (約 425 人のエンジニアが ITIL 4 ファンデーションのトレーニングと認定資格を取得)
- 最高技術責任者によるブラウン バッグ セッション (カジュアルな形式で行われる短時間の学習や情報共有のセッション) を含む HPE Managed Service マインドセット トレーニング プログラム
- すべてのエンジニアを対象に継続的な停止管理トレーニングを実施
- マネージド サービス分野の人材獲得に重点を置く採用戦略に変更



# ベスト プラクティス - ITSM / ITIL® 4 / ISO 20000 との整合

HPE Managed Services の継続的な改善への取り組みでは、ITIL® 4 の従うべき原則を文化に取り入れ、ダイナミックな環境におけるサービス改善の戦略的ロードマップの決定に役立てています。その結果、次の成果が生まれています。

- 継続的改善のフレームワークとプロセスの定義
- サービス改善を推進するための定期的な品質管理会議
- アイデア提出のための一元化されたポータル
- アイデア提出のビジネスケースを作成するためのテンプレート
- 毎週のコミュニケーションと定期的なステータスレポート
- 毎月公開される成功事例

図 3 は、継続的なサービス改善のために取られたアプローチを表しています。

## 継続的改善



図 3. 継続的なサービス改善アプローチ、ITIL 4に準拠したフレームワークの紹介

すべての技術的能力を網羅するSMEで構成された自動化コアチームが結成され、改善の推進を担いました。効率化と運用能力向上を目的に自動化が導入され、HPE GreenLake クラウドとの統合が確保されました。これにより、運用活動のプロアクティブな管理とサービス マネジメントのワークフローの標準化が実現し、40を超えるユースケースに対応する自動化カタログが策定されました。



図4は、自動化のアイデアと導入に採用されたアプローチを示しています。



図4. 自動化のアイデアと導入のアプローチ

さらに、サービス品質監査が開始され、インシデント管理、問題管理、変更実現プラクティスを網羅しました。主な目的は、確立されたプロセスに準拠をすることでした。この取り組みにより、Managed Services チームは、定期的なフィードバックメカニズムを通じて、改善が必要な領域を継続的に特定・評価することが可能になりました。

図5は、サービス品質監査フレームワークの主な特徴を示しています。

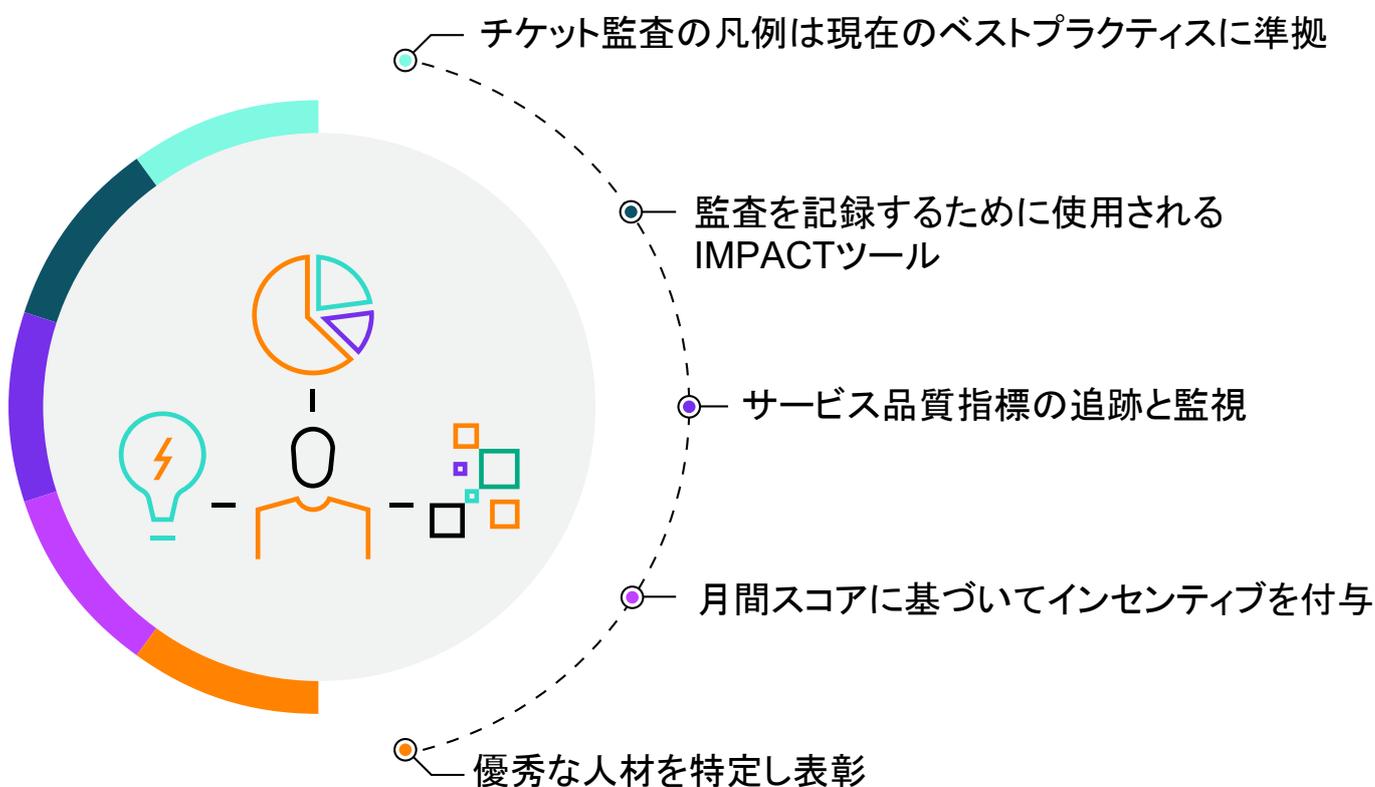


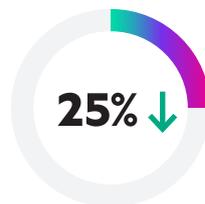
図5. サービス品質監査フレームワークの主な特徴

## 顧客と HPE のメリット

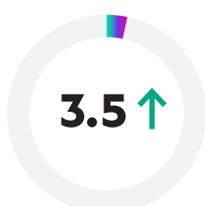
ITIL 改善プログラムは、ベスト プラクティス ガイドラインの採用を大変よくサポートし、下記の主なメリットをもたらしました。<sup>1</sup>



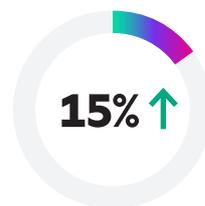
重大インシデントの**50%**削減



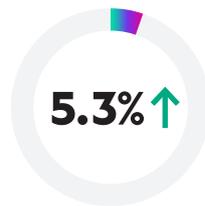
MTTRが**25%**削減



変更成功率が **3.5%** 向上し、緊急変更が **15%** 削減され、標準的な変更の実施が迅速化されました。



全体的なインシデント数が **40%** 以上減少



サービス品質指数が **5.3%** 増加



カスタマ エクスペリエンスの向上により顧客維持率は**98.7%**に



世界有数のテクノロジー企業からの公的リファレンス

低いほど良い ↓  
高いほど良い ↑

<sup>1</sup> HPE ITOC、バンガロール、2023年のデータによる

## 将来に向けて

既存の運用アカウントと新規移行の両面でパフォーマンスと変革を実現するために、機能横断的に学びを内在化することが重要でした。移行および MSM チームはバリューチェーン全体にわたって関与し、アカウント オンボーディング チェックリストを再設計しました。このチェックリストには、移行中にアカウントがベストプラクティスに準拠することを確保するための重要なプラクティス コントロールが組み込まれています。これは継続的な取り組みであり、ベストプラクティスの継続的な採用と定期的な評価が、計画-実行-チェック-アクション (PDCA) サイクルのフィードバック メカニズムとして機能し、プロセスを維持・改善しています。

以下の領域は、成功と文化にとって重要です。

- カスタマ エクスペリエンス、優先事項、成長への注力
- プロセスの成熟度を維持・向上するための定期的なプロセス評価
- 提供運用標準オフィス (DOSO) によるワークストリームおよび指針との整合性
- 早期警告システムとリスク管理



### Contributors list

- Pradeep Ravindra, Director, HPE Managed Services, HPE
- Dr. Lalitha SM, ITSM & Operations Excellence Lead, HPE
- Sandeep Gondhalekar, Project Lead, Quint
- Sunil Mehta, Project Governance, Quint

### HPE 教育サービスのご紹介

このホワイトペーパーにあるように、ITILの導入には優れたトレーニングが不可欠です。HPE 教育サービスは、ITIL の導入を推進する組織としてグローバルに活動しています。日本でも 20 年以上にわたり ITIL 認定トレーニングを提供し、国内で数万人の人材育成に貢献してきました。

HPE教育サービスの ITIL トレーニングについて、詳しくはこちらにアクセスしてください。

<https://education.hpe.com/jp/ja/training/portfolio/itsm.html>

## Learn more at

[HPE.com/in/en/services/remote-infrastructure-monitoring.html](https://hpe.com/in/en/services/remote-infrastructure-monitoring.html)

