



## デジタル時代のサービスマネジメント — VeriSM™

### 1. はじめに

2017年12月 VeriSM™書籍の出版が予定されている。VeriSM™を開発するに至った背景としては、デジタルトランスフォーメーションがあるようだ。デジタルトランスフォーメーションは、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させると言われており、日常生活にデジタルテクノロジーがさらに浸透していくなかで、それらのサービスをマネジメントするアプローチが必要となる。

従って、VeriSM™はサービスマネジメントの考え方の進化であり、デジタル時代の新しい現実を準備するのに役立つ、最新のプラクティスやテクノロジー開発を含む最新のアプローチを提供するものである。

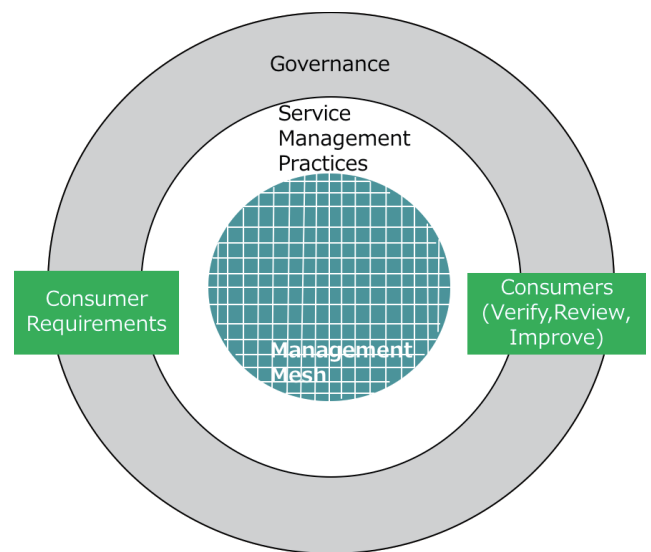
VeriSM™ アプローチは：

- **VALUE DRIVEN**( 価値主導 )  
ビジネスにフォーカスする
- **EVOLVING**( 進化する )  
最新のものであり、進化し続ける
- **RESPONSIVE**( 機敏な反応 )  
テイルード・アプローチを可能にする
- **INTEGRATED**( 統合された )  
さまざまなベストプラクティスがどのように一緒にフィットするかを理解するのに役立つ

これらの頭文字を並べたものであるが、この言葉はラテン語の verus( 真実 ) に由来する。

### 2. VeriSM™アプローチ

VeriSM™は、ベストプラクティスの拡大傾向を理解し、それらを統合してビジネスに価値を付加する方法を理解するのに役立つ、包括的でビジネス指向のサービスマネジメントアプローチである。それゆえ、それはさまざまなプラクティスのすべてを一緒に持ち、それらを最大限に活用するのに役立つ「接着剤」を提供する。



また、VeriSM™は組織レベルのサービスマネジメントアプローチであり、単一の部門にフォーカスするのではなくエンドツーエンドな視点に注目している。つまり、事業部門が提供するビジネスサービス、IT 部門が提供する IT サービスなど個々の部門にフォーカスするのではなく、デジタルトランスフォーメーションされた企業は、サービスプロバイダとなるため、組織レベルでサービスマネジメントを行う必要がある。

### 3. マネジメントメッシュ

VeriSM™モデルのユニークな要素は、マネジメントメッシュである。これにより、特定の製品またはサービスの要件に応じて適応可能な柔軟なアプローチが提供される。

メッシュには、以下が含まれる。

- リソース
- 環境
- テクノロジーの進歩
- マネジメントプラクティス

そして、製品またはサービスごとに、これらの領域が検討され、必要に応じてメッシュは収縮される。

### 4. まとめ

VeriSM™のマネジメントメッシュには、アジャイル、DevOps、SIAM®、リーン、ITIL® などが含まれている。特に現在のような変化のスピードの速い世の中においては、デジタルトランスフォーメーションした企業に求められるのは、アジリティ(俊敏性)となるであろう。もし俊敏性が求められるのであれば、クラウドサービスを含む様々なサービスをインテグレーションしてタイムリーに提供することを考えなければならないため、アジャイル、DevOps、SIAM®、ITIL® を VeriSM™の「接着剤」によってテラリングし、サービスマネジメントができるようにすることが必要となる。

[著作権等]

Source:<https://www.verism.global/>

[著作権等]

本稿に含まれる情報は著作権で保護されており、DIG2ネクスト株式会社の明確な許可無しに複製されたり、第三者に開示されたりすることはできません。

VeriSM™ is a registered trade mark of IFDC.

SIAM® is a registered trade mark of EXIN Holding B.V.

EXIN® is a registered trade mark

ITIL® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited

の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

IT Infrastructure Library® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

COBIT と COBIT のロゴは、米国及びその他の国で登録された情報システムコントロール財団 (Information Systems Audit and Control Foundation, 本部：米国イリノイ州) 及び IT ガバナンス協会 (IT Governance Institute 本部：米国イリノイ州：www.itgi.org) の商標 (trademark) です。COBIT® の内容に関する記述は、情報システムコントロール財団および IT ガバナンス協会に著作権があります。

Project Management Institute, A Guide to the Project Management Body of Knowledge,(PMBOK® Guide)–Fifth Edition, Project Management Institute, Inc., 2016  
PMBOK® Guide is a registered mark of Project Management Institute, Inc.

Agile Alliance and the Agile Alliance logo are marks of Agile Alliance.

Agile Practice Guide was jointly by Agile Alliance® and was developed in collaboration with members of the Agile Alliance®.

[筆者]

DIG2 ネクスト株式会社

代表取締役 鈴木寿夫

ITIL®/IT サービスマネジメントの普及促進をするために、2008年に会社を設立し教育事業およびコンサルタント事業を行う。

ITIL® V2 サービスマネージャー認定資格取得のための研修立ち上げに携わり、ITIL® V3 エキスパート認定資格は日本第1号資格取得者として、多くの資格者を育てた実績をもつ。ITIL® に関しては16年以上の経験と実績をもつ。

