



ITIL®とAgile, DevOpsは 対立するか?

2016年5月31日

特定非営利活動法人 **itSMF Japan**





itSMF の位置づけ

ITIL®



itSMF
(Information Technology Service Management Forum)
1991年に英国で創立

認定

所有

推進

AXELOS (Cabinet Office)

itSMF international

試験機関
APMG, CERT-IT, CSME, DANSK, DFC, EXIN, ISEB, LOYALIST, PEOPLECERT, TUV

出版

itSMF UK
The IT Service Management Forum

itSMF USA
CONNECT. LEARN. GROW.

itSMF Canada

itSMF ITALIA

itSMF Deutschland e.V.

itSMF AUSTRALIA
INFORMED. INTELLIGENCE

研修機関

TSO
The Stationery Office

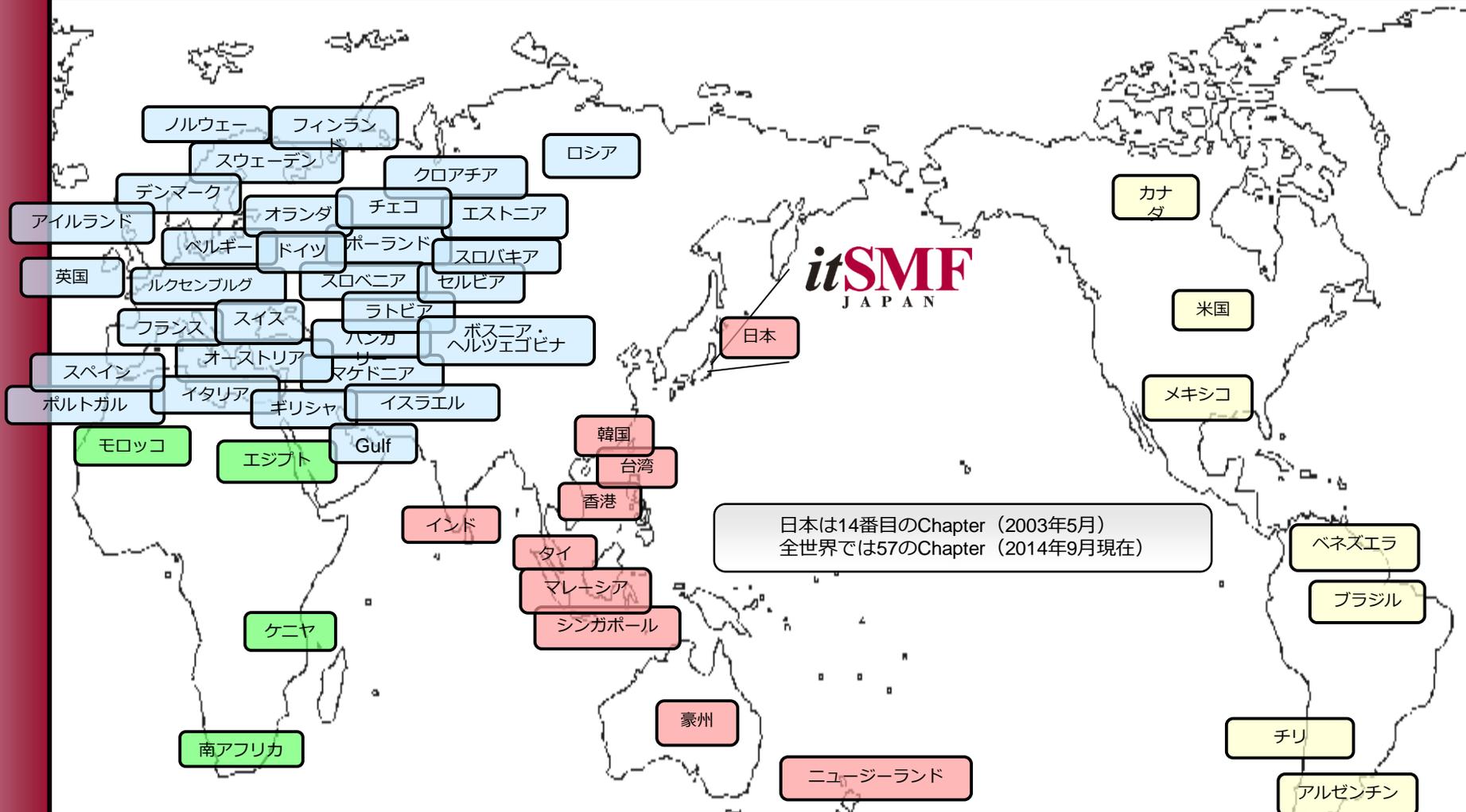
- ITIL® 資格**
- ✓ Foundation Certificate
 - ✓ Practitioner Certificate
 - ✓ Intermediate Certificate
 - ✓ Expert Certificate
 - ✓ Master Certificate

**ITIL®を中心とした
ITサービスマネジメントを推進するユーザフォーラム**



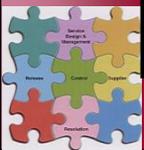


世界のitSMF Chapter



日本は14番目のChapter (2003年5月)
全世界では57のChapter (2014年9月現在)

**itSMFはITIL®を中心にITサービスマネジメントを推進する
ワールドワイドのユーザフォーラムです**





- itSMF Japanは、ITサービスマネジメント・ITIL®の普及・促進を目的とした特定非営利活動法人
- 設立：2003年5月（2003年9月：NPO認可）
- 所在地：東京都港区芝5丁目
- 理事会社14社(設立時8社)
- 会員総数：約1,515名（個人会員 182名、学生会員 4名、団体会員 219団体、特別会員 10団体）
- 主な活動：
 - 年次コンファレンス/セミナー/Webセミナーの開催
 - 分科会活動
 - 会報誌/White Paperの発行
 - ITIL®コア書籍等、関連書籍の出版と販売
 - 関西支部活動
 - 国内・海外関連団体との交流・協調

2016年4月末現在



- ・開催日時：2016年11月29日（火）11月30日（水）
- ・開催場所：ソラシティ カンファレンスセンター（御茶ノ水）

第13回
itSMF Japan
コンファレンス/EXPO

デジタルトランスフォーメーションを支える
ITサービスマネジメント
～ 堅牢性と流動性の実現～

出展社募集!!

特定非営利活動法人itSMF Japanは、2016年11月29日(火)・30日(水)の2日間、ITサービスマネジメントに関する啓発・普及促進を目的として「第13回itSMF Japanコンファレンス/EXPO」を開催いたします。本年も日経BPイノベーションICT研究所を共催に迎え、コンテンツのさらなる充実を図ります。つきましては、本コンファレンスの趣旨をご理解いただき、出展をご検討いただけますようお願い申し上げます。

◎会場 ソラシティ カンファレンスセンター（御茶ノ水）
◎会期 2016年11月29日(火)・30日(水)
◎主催 特定非営利活動法人itSMF Japan
◎共催 日経BPイノベーションICT研究所

◎募集出展企業数

プラチナスponsor	2社	シルバー Sponsor	2社
ゴールド Sponsor	6社	ブロンズプラス Sponsor	2社
シルバープラス Sponsor	4社	ブロンズ Sponsor	8社

◎出展申し込み締切 2016年7月22日(金)

◎出展説明会 2016年8月2日(火)

◎出展申し込みいただいた企業様は必ずしも出展説明会を開催いたしません。

2016年6月30日(火)までに
お申し込みいただくと
早期割引が
適用されます。

<第12回itSMF Japanコンファレンス/EXPO>

- ・開催日時：2015年11月30日（月）12月1日（火）
- ・参加者数：1,262名



・**出展企業**：NTTコミュニケーションズ、ServiceNow Japan、NEC、日本ヒューレット・パカード、野村総合研究所、日立製作所、富士通、日本ビジネスシステムズ、フェス、EMCジャパン、SSLパスワードサービス、日本クイント、ITプレナーズジャパン・アジアパシフィック、EXIN JAPAN、NEC フィールドイング、NTTコム ソリューションズ、NTTラーニングシステムズ、クレオネットワークス、ゾーホージャパン、ネットアップ、BMCソフトウェア

・**後援団体**：経済産業省、IIBA日本支部、ITCA、ISACA東京支部、IT協会、JISA、IPA、JEITA、ITGI Japan、JUAS、JIPDEC、JACB、PMI日本支部

ご出展に関する詳細は
<http://conf.itsmf-japan.org>
お問い合わせ: info@itsmf-japan.org





サービスマネジメントを戦略的資産として開発、導入するための手引き

- 戦略策定
- 需要管理
- サービス・ポートフォリオ管理
- 財務管理



事業の要求を満たすサービスとプロセスを設計するための手引き

- サービス・カタログ管理
- サービスレベル管理
- キャパシティ管理
- 可用性管理
- ITサービス継続性管理
- 情報セキュリティ管理
- サプライヤ管理



新規または変更されたサービスを運用に移行させる手引き

- 変更管理
- サービス資産管理及び構成管理
- リリース管理及び展開管理
- ナレッジ管理



サービスの提供における有効性と効率性を達成するための手引き

- イベント管理
- インシデント管理
- 要求実現管理
- 問題管理
- アクセス管理



サービスの品質や運用上の効率性を維持し改善するための手引き

- サービス測定
- サービス報告
- サービス改善





□ コンファレンス/EXPO講演

[2015年]

- ✓ エンドユーザー起点の新しい上流工程**アジャイル**とデザイン思考の統合で真の価値創造
- ✓ さあ始めよう！新しい変更管理を ～DevOpsと変更管理プロセスの融合～

[2014年]

- ✓ ソーシャルイノベーション事業を支える**アジャイル**なITサービス開発とProactiveなService Transition
～開発と運用の協業（DevOps）およびIT価値向上の実現と人材育成～
- ✓ **DevOps**で加速するITIL®変更管理 ～品質とスピードの共存～

[2013年]

- ✓ サービスマネジメント視点の**DevOps**
-開発と運用をめぐる現場の課題と今後-
- ✓ ITIL®, **アジャイル**、そしてクラウド
～開発とITSMの関係：実際のところ**OpsDev**じゃないかと考えてみる～

□ 分科会活動

- ✓ **DevOps**変更管理研究分科会（2014.3～）





要求は並存し、二極化している

高頻度でのデプロイと
継続的デリバリーの要求

- ・ 即応がビジネスの源泉・生命線
- ・ 時・分単位で本番適用

Agile

**IT Service
Management**

高難度・大規模なデリバリーと
安定稼働への要求

- ・ 安定稼働第一
- ・ 障害時の社会的信用失墜が莫大
- ・ 極力延命したいシステム資産
- ・ ブラックボックス化した基幹システム

出典：14 An Introductory Overview of ITIL® V3

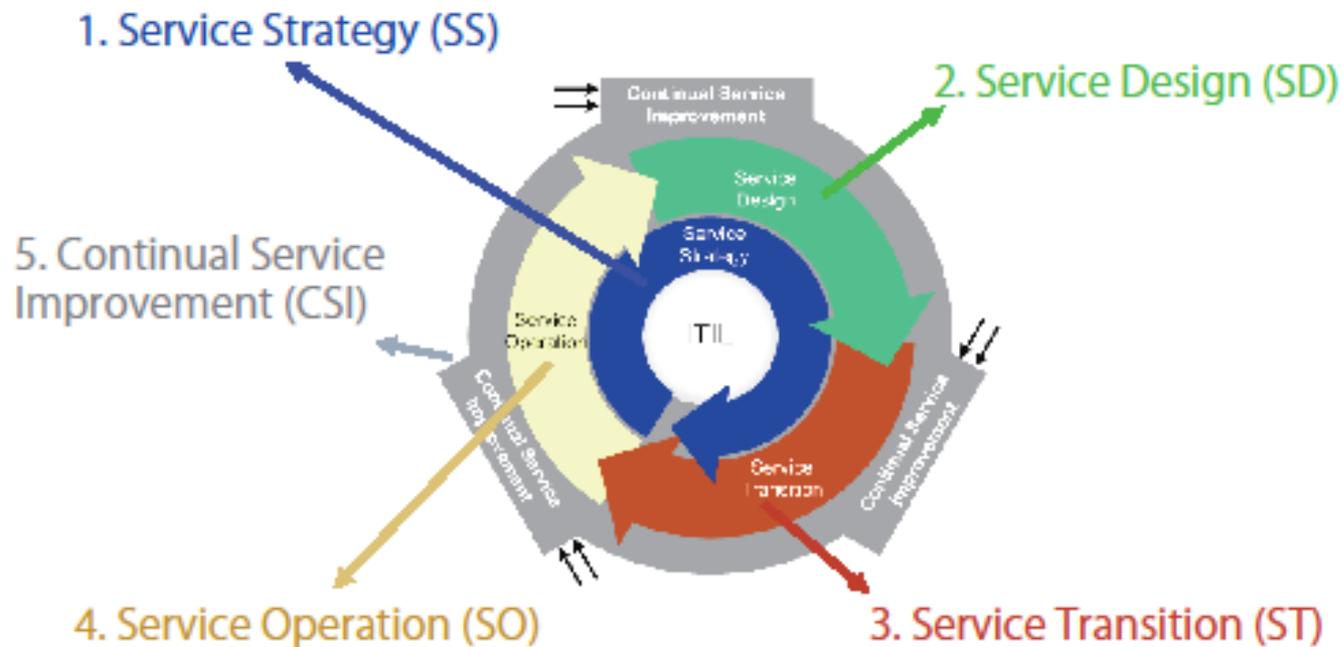
出典：「サービスマネジメント視点の DevOps～ 開発と運用をめぐる現場の課題と今後～」日本アイ・ピー・エム株式会社 武上弥尊氏





ITIL®の強み：ライフサイクルと継続的改善の視点

- ITIL® V3 は、IT ライフサイクルに着目し、サービスマネジメント全体を俯瞰
 - 戦略策定や継続的改善など、全体最適と永続性の視点をもつフレームワーク
- 開発と運用 (DevOps) といった二極軸ではなく
価値追求を目的とし一体化した概念**



出典：14 An Introductory Overview of ITIL® V3

出典：「サービスマネジメント視点のDevOps～開発と運用をめぐる現場の課題と今後～」日本アイ・ピー・エム株式会社 武上弥寿氏





ITIL®で定義されている機能やプロセスは、Agile to Opsでも必要
DevOpsすべき事は、既にITIL®で語られ、実績もある

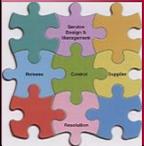
※Service Transitionのプロセスと活動

移行計画、変更管理、サービス資産管理、構成管理、
リリース管理、展開管理、サービスの妥当性確認・テスト、
評価、サービス・ナレッジ管理 など



出典:「Maximize the synergies between ITIL and DevOps」Anthony Orr, BMC Software
「サービスマネジメント視点のDevOps~ 開発と運用をめぐる現場の課題と今後~」日本アイ・ビー・エム 武上弥尋氏

ITIL®とAgile,DevOpsは相反するものではない
Utility + Warranty + Agility
が求められている





*it***SMIF**
J A P A N

