

## ～ 目次 ～

第 1 章 IT サービスマネジメントシステム(PDCA).....	1
1-1. IT サービスマネジメントシステム(PDCA).....	1
1-2. 失敗から学ぼう IT サービスマネジメントシステム(PDCA).....	8
1-2-1 ケース 1:社長の冷や汗 .....	8
1-2-2 ケース 2:PDCA の中に PDCA がある.....	12
第 2 章 変更管理とリリース及び展開管理.....	16
2-1. 変更管理とリリース及び展開管理.....	16
2-2. 失敗から学ぼう変更管理～その変更、だいじょうぶですか?～.....	18
2-2-1 ケース 1:さみだれ式の変更.....	22
2-2-2 ケース 2:顧客・上層部の知らない変更.....	25
2-2-3 ケース 3:コストに合わない変更.....	27
2-2-4 ケース 4:やり直しの多い変更.....	30
2-2-5 ケース 5:何でも緊急変更.....	32
第 3 章 構成管理.....	36
3-1. 構成管理.....	36
3-2. 失敗から学ぼう構成管理.....	41
3-2-1 ケース 1:どこに、何があるのかわからない.....	41
3-2-2 CI を定義しよう.....	43
3-2-3 ケース 2:そのシステムが止まるとどうなるの?.....	45
3-2-4 ケース 3:こっちの変更があっちに影響.....	48
第 4 章 サービス継続及び可用性管理.....	52
4-1. サービス継続及び可用性管理.....	52
4-2. 失敗から学ぼうサービス継続及び可用性管理.....	55
4-2-1 ケース 1:止まらないはずじゃなかったの?.....	55
4-2-2 ケース 2:可用性を高める手段のはずが.....	58

---

4-2-3 ケース 3:大規模災害にも耐える.....	62
4-2-4 ケース 4:緊急時対応計画の訓練は重要!! .....	66
<b>第 5 章 新規サービス又はサービス変更の設計及び移行 .....</b>	<b>72</b>
5-1. 新規サービス又はサービス変更の設計及び移行.....	72
5-2. 失敗から学ぼう新規サービス又はサービス変更の設計及び移行 .....	75
5-2-1 ケース 1:新しくない「新しいサービス」.....	75
5-2-2 ケース 2:気付かなかった重要な変更 .....	79
5-2-3 ケース 3:出て行った IT サービスは誰が面倒みる? .....	82
<b>コラム:アプリケーション管理と DevOps .....</b>	<b>86</b>
<b>第 6 章 インシデント及びサービス要求管理、問題管理.....</b>	<b>92</b>
6-1. インシデント及びサービス要求管理 .....	92
6-2. 失敗から学ぼうインシデント及びサービス要求管理.....	95
6-2-1 ケース 1:誰が先? .....	95
6-2-2 ケース 2:どこに回せばいいんだ? .....	101
6-2-3 ケース 3:重大なインシデントは.....	104
6-3. 問題管理.....	107
6-4. 失敗から学ぼう問題管理 .....	109
6-4-1 ケース 1:原因の原因は何だ? .....	109
6-4-2 ケース 2:転ばぬ先のプロアクティブ .....	113
<b>第 7 章 容量・能力管理.....</b>	<b>117</b>
7-1. 容量・能力管理.....	117
7-2. 失敗から学ぼう容量・能力管理 .....	119
7-2-1 ケース 1:メモリーク .....	119
7-2-2 ケース 2:性能アップのはずなのに .....	122
7-2-3 ケース 3:大は小を兼ねない .....	126
<b>第 8 章 サービスレベル管理、サービスの報告、事業関係管理、供給者管理 .....</b>	<b>132</b>

---

---

8-1. サービスレベル管理 .....	132
8-2. 失敗から学ぼうサービスレベル管理 .....	133
8-2-1 ケース 1:SLA にありません .....	133
8-3. サービスの報告 .....	136
8-4. 失敗から学ぼうサービスの報告 .....	137
8-4-1 ケース 1:ほうれんそうが足りません .....	137
8-5. 事業関係管理、供給者管理 .....	140
8-6. 失敗から学ぼう事業関係管理、供給者管理.....	142
8-6-1 ケース 1:客は怒ってるぞ .....	142
8-6-2 ケース 2:転ばぬ先の杖.....	146

---