

運用負荷の増大を回避するための14のチェックリスト

	項目	チェック
1	ICT基盤(NW,通信機器,ERP,サーバ/クラウドなど)の提供ベンダーが多く、バラバラになっている	<input type="checkbox"/>
2	社内ICTの構成情報が点在しており、一元化できていない	<input type="checkbox"/>
3	社内ICT構成管理(CMDB)とインシデント対応時のツールが統一されていない	<input type="checkbox"/>
4	トラブル/インシデントの発生・進捗状況、対応人員のアサイン状況など可視化できていない	<input type="checkbox"/>
5	インシデント発生時の部門間連携が上手くできていない	<input type="checkbox"/>
6	トラブル発生時に問題の特定から解決までに時間がかかり、負担となっている	<input type="checkbox"/>
7	社内ICTヘルプデスクが各領域で個別に運営されている	<input type="checkbox"/>
8	社内ICTヘルプデスクにてパスワードのリセットなどの簡易な問合せも受けてしまい対応数が多く困っている	<input type="checkbox"/>
9	社内ICTヘルプデスクの対応品質にバラつきがある	<input type="checkbox"/>
10	運用ノウハウが属人化している	<input type="checkbox"/>
11	運用マニュアルが定型フォームで整備されていない	<input type="checkbox"/>
12	社内利用者はICTに関する問合せ・申請をする際に、領域ごとで使うシステムが分かれており、利用しづらい	<input type="checkbox"/>
13	社内利用者にインシデント発生時の問合せ窓口が浸透していない	<input type="checkbox"/>
14	社内利用者が何か困った際に自己解決する手段が無い	<input type="checkbox"/>

3つ以上当てはまる場合、ITサービスマネジメントの効果が見込まれるため、検討をおすすめします。