



サービスのためのCMMI® (CMMI-SVC)

コンピータ・ジャパン

<http://www.compita-japan.com>

® CMMI is registered in the U.S. Patent and Trademark Office by Carnegie Mellon University.

目次



1. CMMI-SVCとは？
2. サービスとは何か？
3. サービスのためのCMMI
4. 関連するモデル
5. CMMI成果物一式
6. CMMI-SVC プロセス領域
7. 取り組みによる効果

CMMI-SVCとは？



- ・ ITを中心とするシステムの運用などのサービスプロセスを対象とした能力成熟度モデルです。
- ・ CMM, CMMIなどの開発をリードしてきたSEIが、CMMI V1.2の発行を機に、モデルをこれまでの「開発用」に加えて、「サービス用」に拡張しました。
- ・ CMMI-SVCは、サービスを確立し、提供し、管理するのに必要な組織のプロセスと活動管理能力を改善するための指針を提供しています。

サービスとは何か？



- ・ サービスとは無形のものであり、蓄えてはおけない成果物である。
- ・ サービスはサービス要件を満たすように設計されたサービスシステムの使用を通じて提供される。
- ・ サービスはサービス合意により統制された継続中の信頼関係を暗示している。
- ・ サービスは、人手とともに自動化されたプロセスを通して提供されることがある。
- ・ サービスは生産と同時に使用される。

サービスのためのCMMI



- **CMMI-SVCの目的は、**
 - サービスを確立し、提供し、管理するのに必要な組織のプロセスと活動管理能力を改善するためのガイダンスを提供する。
- **CMMI-SVCは組織の活動を補助する。**
 - 組織の成熟度とプロセス能力を診断する
 - 改善の優先順位を確立する
 - 改善の実施をガイドする
- **CMMI-SVCの取り組みは下記を意図している。**
 - プロセスとサービスの改善を支援
 - 冗長性を削減
 - 分離独立したモデルを使用する際の矛盾を解消

関連するモデル



CMMI-SVCは、下記のサービス関連の標準やモデルのコンセプトとプラクティスを参考に行っている。

- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- ISO/IEC 20000: 情報技術 - サービスマネジメント
- Control Objects for Information and related Technology (CobIT)
- Information Technology Services Capability Maturity Model (ITSCMM)

CMMI成果物一式

CMMI成果物一式は3つのモデルから成る。

- **開発のためのCMMI**

- CMMI for Development –

- 開発プロセスの測定、監視、管理のガイダンスを提供する

- **調達のためのCMMI**

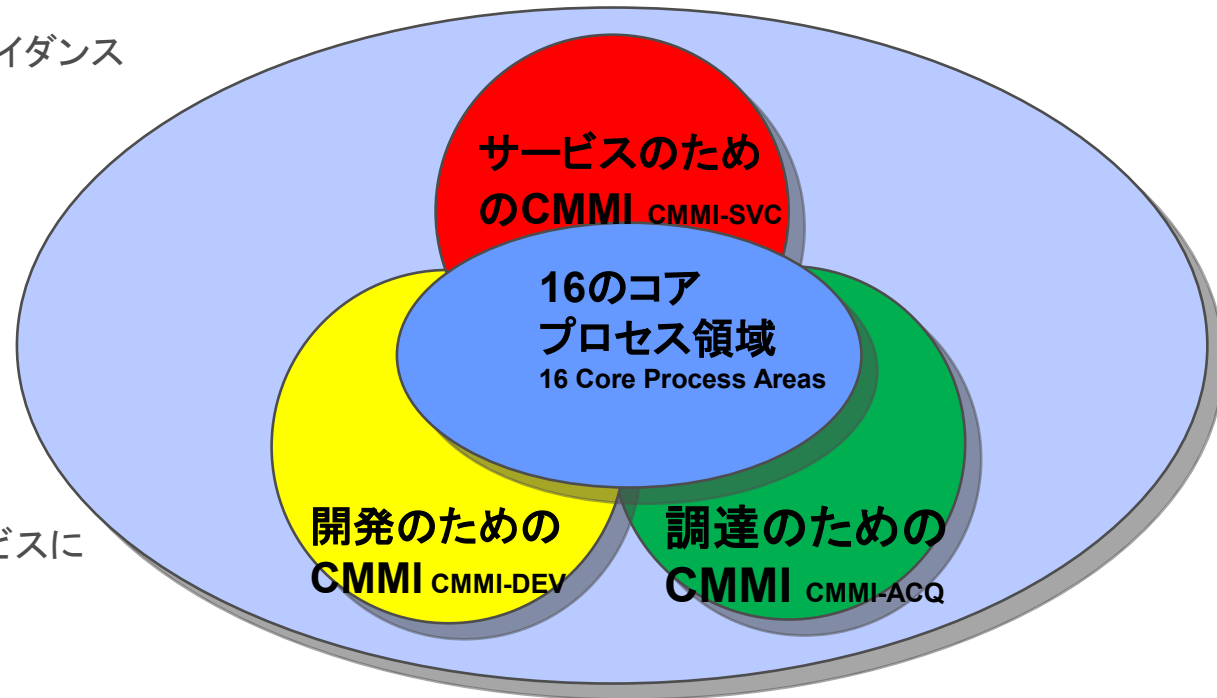
- CMMI for Acquisition –

- 調達者の運用プラクティスを改善するためのガイダンスを提供する

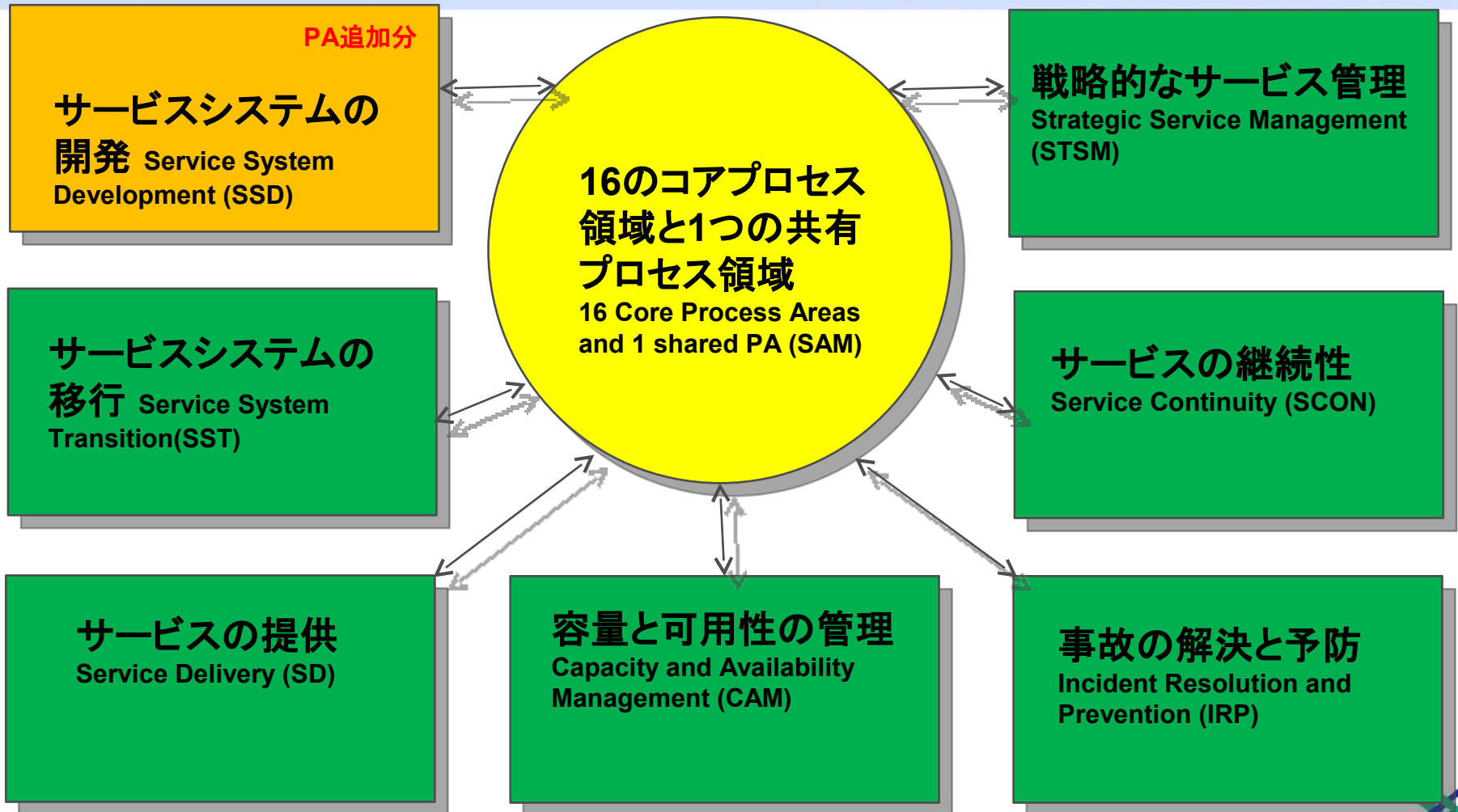
- **サービスのためのCMMI**

- CMMI for Services –

- 組織内と外部の顧客へ提供するサービスに対するガイダンスを提供する



CMMI-SVC プロセス領域



取り組みによる効果



- 生産性の向上
- サービス欠陥の減少
- サービスデリバリータイムの改善
- 要員モラルの向上
- 顧客満足度の向上