



複数プロバイダ/サプライヤ環境における
エンドツーエンドのサービス管理を実現する
Jira Service Managementツールを使った
ソリューションのご紹介

2024年11月27日

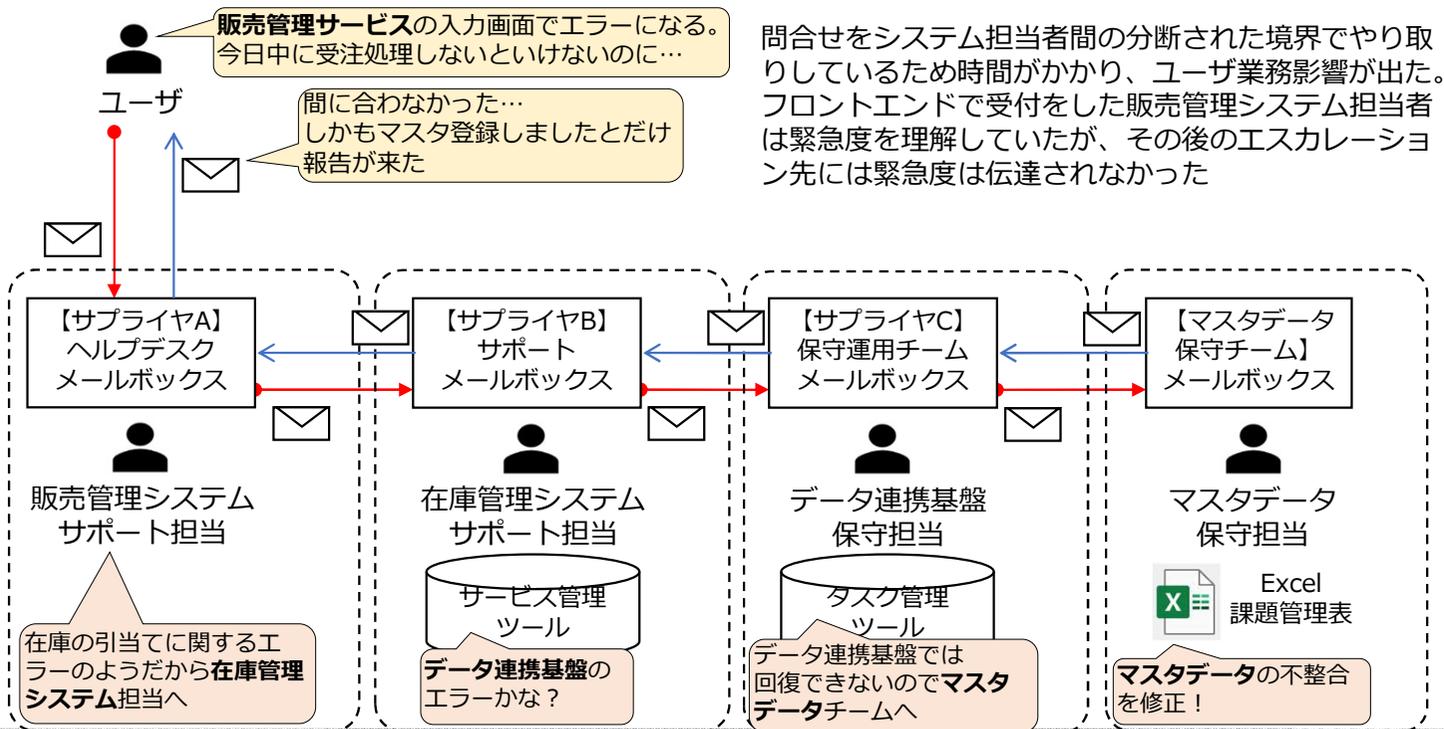
DIG2ネクスト株式会社

複数サービスプロバイダ/サプライヤのソーシング環境における主な課題

サービスマネジメントにおける4つの側面	主な課題	マルチソーシング環境におけるサービス統合管理(SIAM)の導入による課題解決	SIAMエコシステムに適合するJira Service Managementソリューションによる課題解決
組織と人材	IT部門の人材不足と、オペレーショナルな業務の過負荷 で、事業にとって価値ある取り組みを進められない	複数サプライヤ間のコミュニケーションの欠如や過度なやり取りに対する無駄な工数をコラボレーション重視のエコシステムで解消する	N/A
	DX推進や新しいサービスを担う ケイパビリティ を導入したいが、 新規サプライヤの参画や切替が難しい	新規ベンダの参画や切替に必要なタスクが設計されリスクが低減されるため、組織の変革に最適な人材や専門能力の調達ハードルが下がる	新規サプライヤを参加させる時に、サプライヤごとに分割されたツール領域(プロジェクト)を割り当てることで、ツールを素早く利用開始できる
情報と技術	システム別の稼働レポートでは、 ユーザとビジネス視点で俯瞰した成果測定 やコストに見合う価値があるかの把握ができない	複数システムを横断して提供されるサービスを定義し、エンドユーザとビジネスにとって意味のある、End to Endサービスに対するパフォーマンスを計測し、投資対効果を可視化する	項目の使用規則/選択肢/粒度/単位が統一されており、パフォーマンスデータの集計が容易になる (個別のツールの場合、項目の使用規則/選択肢/粒度/単位を統一し、都度データを集約する必要がある)
	ベンダの 新規参入/切替/撤退 のたびに 管理ツールの連携や設定変更が必要 で、また管理ツールの設定の自由度が低く 個別の要件を反映しにくく 使いにくい	個々のベンダの内部プロセスには干渉しない	サプライヤごとに割り当てられたツール領域(プロジェクト)では、固有の要件をサプライヤ側管理者が実装可能(タスク分類/ワークフロー/メール/ジョブ)
	ベンダの撤退で データや知識が失われる	データは所有権を顧客組織側に帰属する	顧客組織側の管理ツールにデータを保持する
パートナーとサプライヤ	ベンダにアウトソーシングしたサービスを 十分にコントロールできていない	サービスインテグレータが顧客組織の代理人として複数ベンダをコントロールする役割を担う	サービスインテグレータとサービスデスクはエコシステムの全サプライヤのレコードを追跡可能となる
	複数ベンダ間の コラボレーションが不足 しており、独立して作業しており無駄がある	複数ベンダ間で協力しサービス提供に取り組むための コラボレーションアグリメント を締結し、サービスインテグレータが促進を担う	サプライヤ間でのレコードの割当変更/リンクによる共有/コメントなどの機能でコミュニケーションできる
バリューストリームとプロセス	問合せ窓口やポータルが複数あり不便	共通のサービスデスクを設け単一窓口とする	ユーザ向けのポータルをサプライヤ間で共有可能
	インシデントの解決や変更の影響確認などで、複数のサプライヤが 相互に連携する必要 がある	複数サプライヤ間でのインターフェースが予め設計されている	管理ツール内でのスウォーミングや、サプライヤをまたいでスムーズな情報共有が可能
	サプライヤの範囲に閉じたオペレーションでも共通プロセスへの準拠を求められ、 過度な管理で効率が悪 い	個々のサプライヤの自律的な活動は妨げられず 複数サプライヤが関わる 場面で効率的に連携する	サプライヤ内で独立して課題を管理できるため、境界を明確に保つことができる

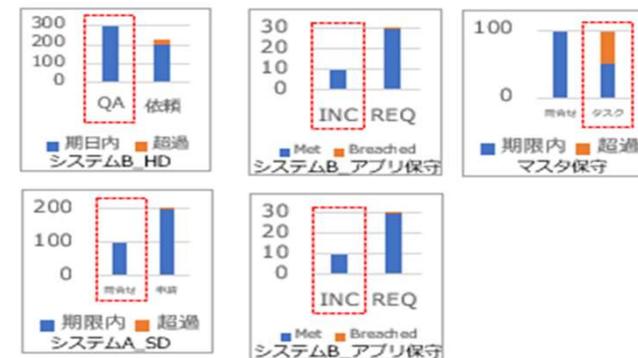
*課題は右記を参考に記載 : Copyright © Scopism 2024 Learn more at Scopism.com and join the SIAM community <https://scopism.circle.so/home>

【課題】各システムを担当しているサービスプロバイダ(サプライヤ)境界で管理(ツール、プロセス、測定/報告など)が分断(個別化)している。そのため、システム連携して提供されているエンドツーエンドサービス(ユーザーや業務視点でみたユーザの端末画面で利用されているサービス)の観点で管理ができていないため、業務影響やユーザ体験を考慮したサービス管理ができていない。

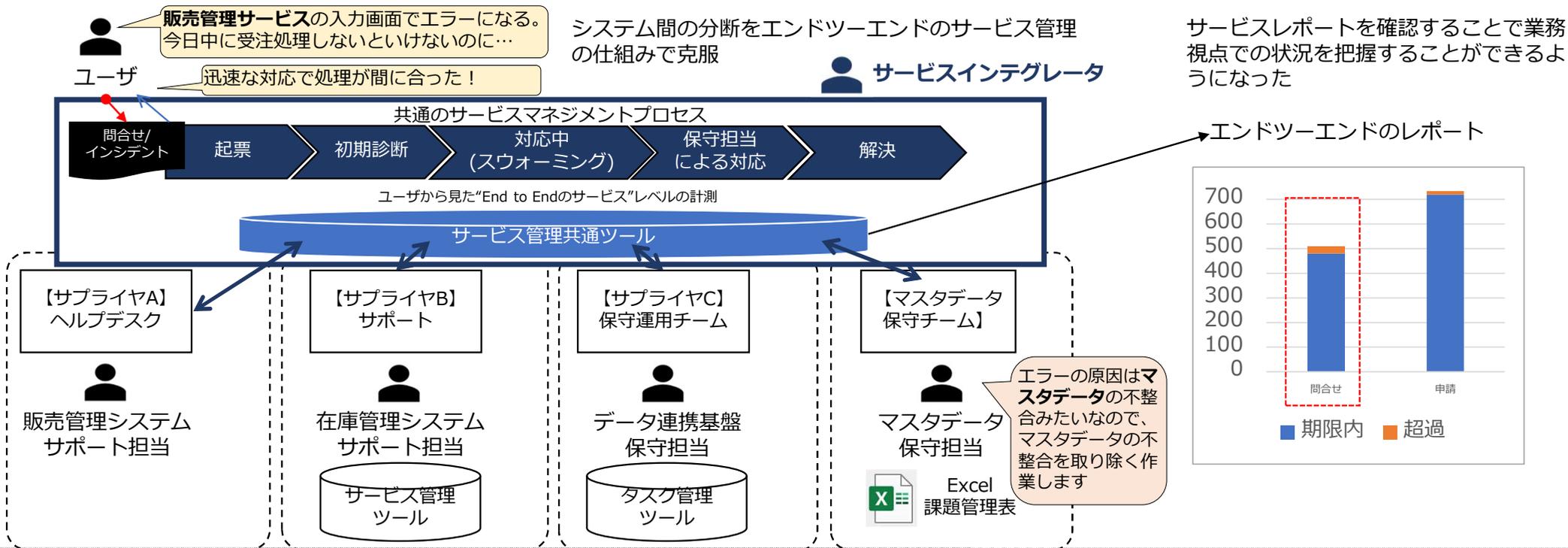


ユーザ観点からみたサービスに対するサービスレポートが欲しいのに、サプライヤからはシステム別のインシデントレポートしか出てこない

システム別レポート

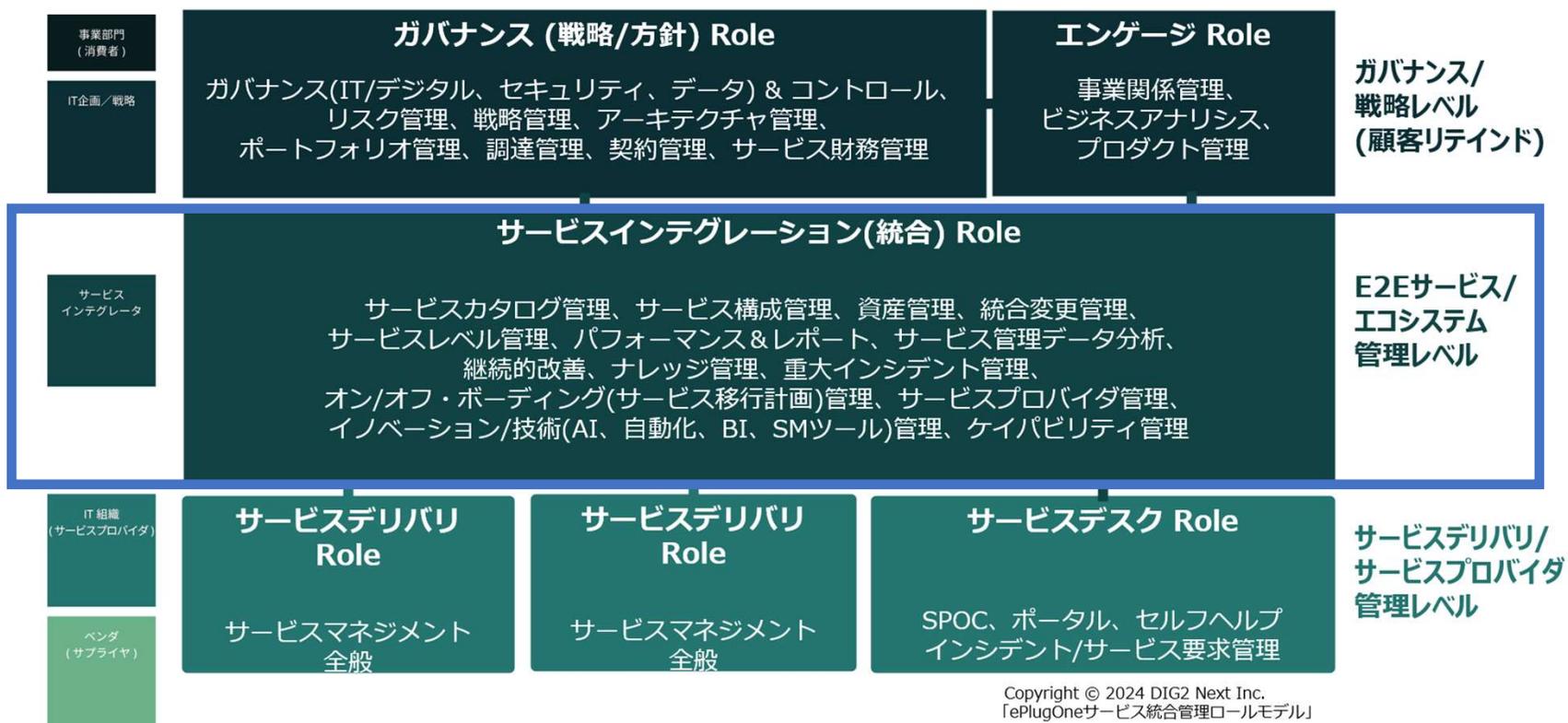


【解決策】各システム境界を横断的する管理システム(ツール、プロセス、測定/報告などの仕組み)を構築するとともに、エンドツーエンドのサービスの品質を管理するためのサービスインテグレータ(機能組織もしくは役割)を確立する



エンドツーエンドのサービス管理システムに必要なサービスインテグレータRole (役割)

サービスインテグレータが複数プロバイダ/サプライヤをコーディネートすることで
エンドツーエンドのサービスマネジメントを実現する



Copyright © 2024 DIG2 Next Inc.
「ePlugOneサービス統合管理ロールモデル」

Jira Service Managementツールを使った エンドツーエンドのサービス管理ソリューション

全てのサービスプロバイダ/サプライヤ境界を横断して
問合せの状況追跡や変更承認ができ、エンドツーエンドのレポートやダッシュボードも確認可能となる



顧客組織
サービスを利用する組織



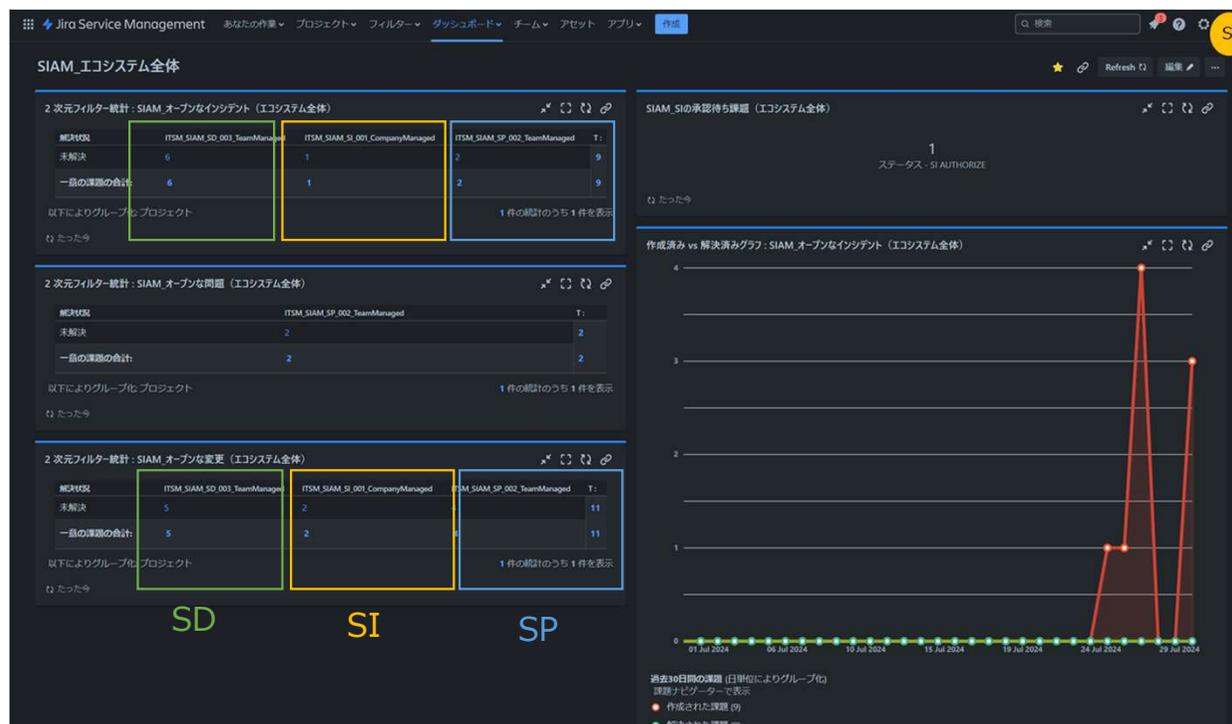
サービスインテグレータ (Service Integrator)
複数システムを横断して提供されるサービス全体のオペレーショナルな管理を担い、エンドツーエンドのサービス提供の説明責任を負う



サービスデスク (Service Desk)
サービス共通の単一窓口になる。
マルチソーシング環境全体の問合せ & 変更を追跡可能。



サービスプロバイダ (Service Provider)
個々のサプライヤの自律的な活動は妨げられず、インシデント対応など複数サプライヤが関わる場面ではコラボレーションする。



SD/SP/SIのプロジェクトにはITサービス管理ツールのJira Service Management(JSM)を利用。
<https://www.atlassian.com/ja/software/jira/service-management>



導入ロードマップ例

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
SIAM ロードマップ	ディスカバリ&戦略				計画&構築		実装			運用&改善			
原則と方針	原則と方針の策定												
サービス定義	顧客/ユーザの洗出し 対応する業務の整理		サービスソーシングマップの 策定										
	業務に対する サービス整理		サービスカタログの策定										
体制と役割			ガバナンス体制設計 オペレーティング体制設計		SI体制の組織化		ガバナンス委員会設置						
					オンボーディング準備		ユーザオンボーディング						
					サービスデスク体制設計・準備・構築								
プロセス			サービスプロバイダと ベンダの位置付け SLA/OLA/UCの関係性定義		サービス管理標準プロセス (SOP)の策定およびプロセス 間インタフェース検討		サービス共通プロセスの実装					プロセス改善 サービス共通 ・サービスカタログ管理 ・サービス構成管理 ・ナレッジ管理 サービス共通及びサプライヤ個別 ・インシデント管理 ・問題管理 ・変更管理 ・サービス要求実現 ・サービスレベル管理	
					サービスプロバイダと サプライヤ間プロセスの インタフェース設計		サプライヤオンボーディング (個別プロセス検討とツール実装を含む)						
					SLAの検討								
					測定とレポート設計								

既に貴社でお使いのサービスマネジメントツールで、
お困りの場合、中立的な立場からご支援可能です。

- ・ 導入時に期待した効果が得られているかわからない
 - ・ ライセンス費用や設定変更のコストがかさんでいる
 - ・ そもそもツール導入自体が目的化している
- など

ご相談は、以下のメールアドレスにお気軽にご連絡ください。

servicedesk@dig2next.com



www.dig2next.com