



「ITIL基盤に基づいてServiceNowプラットフォームを利用し、エンジニアリングや他の部署のプラットフォームにもITSMを拡大できるようになりました。人事やマーケティングがITSMの用語で語るのには、実に例外的です。」

ServiceNowのこのケーススタディは、MetroPCSのアプリケーション配信およびサポート担当マネージャ、Nicole Tate氏と、アプリケーション配信およびサポート担当バイスプレジデント、Kevin Broadway氏へのインタビューに基づいています。

metroPCS

Wireless for All.

特長

通信事業者が、ServiceNowプラットフォームでカスタムアプリケーション開発の手順を導入

組織

MetroPCS Communications, Inc.

業種

携帯通信サービス

本社

米国テキサス州ダラス

対象地域

米国内

最新ITSMソフトウェア

ServiceNow® Incident Management Application

ServiceNow Change Management Application

ServiceNow Service Catalog & Request Management Application

ServiceNow Configuration Management (CMDB) Application

ServiceNow Service Automation Platform

実装の所要時間

インシデント管理、変更管理、リクエスト管理、構成管理: 8週間

カスタム人事アプリケーション: 4週間

カスタムエンジニアリングアプリケーション: 12週間

誰もが使用できるカスタムアプリケーション

MetroPCSが業務に使っていたITSMソフトウェアは旧式だったため、扱いが難しく、誰も使いたがりませんでした。結局、分散化と非効率性が原因でサービス配信などのプロセスが支障をきたすようになり、IT部門は今こそ変化のときだという結論に達しました。

MetroPCSは、米国で5番目の規模を持つ設備ベースの携帯通信事業者で、加入契約数は800万を超え、年間の売上は約50億ドルです。IT部門86人のスタッフのうち、アプリケーション配信およびサポート担当の23人が、コールセンターのオペレータ、社内の従業員、顧客対応マネージャなど数千人を担当しています。

MetroPCSは、Microsoft AccessやSharePoint、メールなどの単発アプローチから社内顧客を移行させるために、ServiceNowを使用しました。同社がサービス配信を改善する過程で、ほぼすべての部署にカスタムアプリケーションが導入されることになりました。

連携がなく、至るところがサイロ化

MetroPCSのITサービス管理は、急速にBMC Service Desk Express (SDE) の処理能力を超えつつありました。IT部門が受け取るリクエストは、加入者のインシデント、従業員が所有するデバイスのトラブル、複数の部署にまたがるベンダーのメンテナンス変更など多岐にわたり、SDEの機能の限界を超えてしまっていたのです。サービスの品質と可視性も低下していました。

「SDEのことを、インシデント妨害部と呼んでいました。」と、同社のアプリケーション配信およびサポート担当バイスプレジデントであるKevin Broadway氏は振り返ります。「あまりに使いにくいために誰も使わなくなり、そのせいでインシデントについてほとんどわからなくなっていました。サービスレベルについては、まったくわからず、目隠しをされたも同然でした。」

アプリケーション配信およびサポート担当マネージャのNicole Tate氏も同意しています。「実際、SDEは障害になっていました。ただのITツールでした。他の部署はそれぞれカスタムアプリケーションを運用しており、ごく小さなリクエストでさえ、対応に遅れが出ていました。『名刺の処理はどうすればいいのか?』と聞かれても、『エンジニアに頼みたいことがあるのですが、どこで申請すればよいですか?』と言われても、単一のプラットフォームがないサイロ状態で、何も連携がとれていませんでした。」

問題点

MetroPCSのIT部門は、レガシーツールについての問題点を洗い出しました。

- **負荷の管理が困難** - 業務全体で、メールやMicrosoft Accessデータベース、SharePointが手作業のプロセスに使われていました。たとえば人事部では、あらゆるリクエストをメールベースで手動管理していましたが、追跡が不十分で、同じキューを複数の従業員が管理することになり、作業の重複が問題になっていました。
- **レポート機能の質が低い** - 人事部のユーザーは、メールによるリクエストをAccessにエクスポートしていました。しかし、従業員から受けた質問、それに回答するために実施した対応、解決済みチケットの件数といった重要な指標を抽出することはできませんでした。

- **透明性の欠如** - MetroPCSの各部門は、それぞれ異なるアプリケーションを使っており、何かで協力するときには電話とメールだけが頼りでした。透明性の欠如が、たびたび混乱を招いていました。

SDEの改善を徹底的に試みた末に、Broadway氏のチームはベンダー21社に対して提案依頼(RFP)を実施しました。柔軟性、ITIL基盤、SaaSサポートを最重要の要件としたところ、最終候補にはServiceNow、Numera、TechExcelの3社が残りました。

IT部門は、ベンダーによるデモンストレーションの場に社内顧客も立ち合わせ、インターフェースや使いやすさなどのフロントエンド機能を評価してもらいました。インシデントへの対応やサービス品質保証(SLA)の算定など、バックエンド機能についてはIT部門が評価します。こうしたスコアのほか、価格と供給状況も考慮した結果、MetroPCSが選んだのは、ServiceNowでした。

プラットフォームでビジネスを構築

BroadwayとTateの両氏は、最初の8週間で、ServiceNowのIncident、Change、Service Catalog & Request、Configuration Management(CMDB)の各アプリケーションを実装しました。機能のうち8割は初期設定のまま使用し、残りを同社の複雑なベンダー変更プロセスに対応するためにカスタマイズしました。

次に着手したのは、ServiceNowプラットフォームを基盤とする完全カスタムの営業科目別アプリケーションを15個開発することでした。たとえば、以下のようなアプリケーションがあります。

- **人事** - IT部門は4週間をかけて、現場の人事担当者や社内人事スタッフのカスタム要件をふまえ、組織の改編や人員の申請を処理するためのアプリケーションを開発し、ロールアウトしました。この新しいアプリケーションは、セキュリティ、機密性、アクセス制御に関する同社の厳格な要件も満たしています。
- **エンジニアリング** - エンジニアリングプロジェクトの透明性の向上を図るために、IT部門はエンジニアリングに関するリクエスト管理、プロジェクト管理、変更管理を扱う専用カスタムアプリケーションを開発しました。リクエストは、他の部署でも広く閲覧可能になり、単一のモジュールで完結します。

- **ネットワーク運用** - エンジニアリングとネットワーク運用を同じプラットフォーム上のコラボレーション環境に移行するために、IT部門はリクエスト管理アプリケーションを開発しました。これによって、通信サービス企業で特に重要な部署間で直接のコミュニケーションが可能になります。

- **法務** - IT部門は、製品グループにおけるアカウントビリティを強化するために、契約関連のデータを単一のリポジトリで管理するアプリケーションを開発しました。契約の失効時期、契約にかかる費用、契約ごとの担当責任者、ベンダーの実績などをユーザーは閲覧し、レポートできます。

- **機能停止** - 社内システムおよびサービスのベンダーが機能停止の状態になった場合は、SLAの順守、根本原因分析の実行、今後の機能停止を回避するための予防対策実施などをベンダーに求めるうえで、この新しいITアプリケーションが役に立ちます。また、回避策や解決策について、適切なタイミングでアップデートや最新情報を加者に送るSMSアラートにも対応します。

Broadway氏はこう語ります。「初めてServiceNowを見たときに、私たちはITと弊社のサービス向上に重点を置いていましたが、プラットフォーム上のビジネスアプリケーションが10を超えた今、予期しない面でも私たちの負荷は軽減されるようになりました。たとえば、SDEのヘルプデスク管理者は、間違っただけで分類されたインシデントの再割り当てに8割の時間を費やしていました。エンジニアリング管理者は、1件のレポートを作成するだけでも1ヶ月に32時間を費やしていました。膨大な時間を削減できたことになりました。」

Service Automation Platform上の新しいアプリケーション - 90日の実地試験運用

ServiceNowを共有する部門をさらに広げていくことを想定して、MetroPCSは新しいアプリケーションの開発およびロールアウトに関する標準的な手順を作成しました。

「ServiceNowは、弊社にとって単なるSaaSソリューションではなく、どちらかと言えばPaaS (Platform as a Service) と言えます。13ヶ月を経た今では、ほぼすべての部署が同じプラットフォーム上にあり、それぞれ独自のアプリケーションが非常に複雑なプロセスを自動化しています。」

1. まずIT部門が社内顧客とのミーティングを実施して、問題点、ビジネスプロセス、当面の顧客について話し合い、非効率を改善します。
 2. 社内顧客によっては、Tate氏のチームが承認のおおざっぱなプロトタイプを作成し、実装パートナーと協力して、すべての要件を含めたアプリケーションのラピッドプロトタイプを作成します。
 3. 社内顧客は1週間ほどテスト環境でアプリケーションを使用し、基本的な要件を満たしていることを確認して、変更や機能強化の必要があればそれを指定します。
 4. 最後に、社内顧客はアプリケーションを本番環境に移して90日間にわたって「実地試験運用」し、最終的にIT部門が必要な変更を行います。
- ・ **ガバナンスの向上** - カスタムアプリケーションは、ユーザーのプロセス準拠を促すだけでなく、準拠の証拠も確保するため、監査にも備えることができます。
 - ・ **ワークフローの自動化** - 膨大な手作業のプロセスを簡単に自動化できます。
 - ・ **実装までの時間を短縮** - IT部門のサービス提供に対して信頼感が増したため、CIOがビジネス上クリティカルなタスクをITに委ねるまでの判断が短くなりました。広範囲におよぶ企業主導の取り組みの追跡が緊急で必要になったときに、Tate氏のチームは4時間以内に時間管理アプリケーションを開発し、ロールアウトしました。

「90日間の実地試験運用を設けました。」とTate氏は続けます。「ラピッドプロトタイプ期間のユーザーは、変更があまりに簡単なことに目が行き、ビジネスプロセスを見失いかねないからです。実地試験運用中は、アプリケーションのあらゆる機能を確認し、修正が必要かどうか、必要な場合にはどう修正してほしいかを具体的に確認できる機会です。」

真のビジネス価値

ServiceNowによって、MetroPCSのIT部門は全社的に重要なビジネス価値を、次のような形で実証しました。

- ・ **リアルタイムのダッシュボード** - ITが作成したダッシュボードを利用して、社内のあらゆるレベルのユーザーが各自でデータをドリルダウンできます。

次に、Broadway氏とTate氏は大規模なカスタムコミュニケーションアプリケーションの始動を計画しています。これは、MetroPCSが数百万の加入者に送っているテキストメッセージと販促について承認を調整するアプリケーションです。

「ほかにも、このプラットフォームで全社的なビジネスプロセスを計画しています。」とTate氏は述べています。「たとえば、評価プランオートメーションでは、請求処理、エンジニアリング、ネットワーク運用、マーケティングなどからの複数の承認を扱います。最終的には、社内の各場面に関わる多数のプロセスを自動化できます。それは、誰もが、ServiceNowプラットフォーム上のアプリケーションを使用できるようになったからです。」

「実地試験運用中は、アプリケーションのあらゆる機能を確認し、修正が必要かどうか、必要な場合にはどう修正してほしいかを具体的に確認できる機会です。」

servicenow

www.servicenow.com/jp/

©2013 ServiceNow, Inc. All rights reserved.

この資料に記載されている内容は発行時点では正確であると考えていますが、技術的な誤りや誤植が含まれている可能性があります。内容は予告なしに変更されることがあります。記載されている内容は定期的に変更され、変更内容は資料の追加事項として反映されます。本資料に記載されている製品およびプログラムは任意の時点で変更される可能性があります。書面による事前の許可なく本資料を複製することは禁止されています。本資料の内容は現在の情報をもとに提供されます。ServiceNowは、本資料に記載されている内容に関して、いかなる表明または保証も行っておりません。特に、特定目的に対する市場性または適合性の暗示的な保証は、これを否認します。

ServiceNowはServiceNow, Inc.の商標です。その他のブランド、製品、サービス名、商標、または登録商標は、各社が所有する製品またはサービスであることを示すために使用しています。

