



NetAppのグローバルでのIT運用を支え、 全社員のナレッジベースとしても活躍するServiceNow

このお客様事例は、ネットアップ株式会社 情報システムセンター センター長 山本弘樹 氏へのインタビューによります。

NetApp®

ハイライト

グローバルでのITシステムのITIL運用と
ナレッジベースの構築

組織

NetApp

業種

インターネット

本社

カリフォルニア州サンノゼ

対象地域

全世界

ITSMソフトウェア

インシデント管理

問題管理

変更管理

ナレッジ管理

インシデント管理と変更管理に限定されていたITILの運用をさらに拡充

NetAppは、ストレージとデータ管理のソリューションを提供する世界有数の企業です。近年はクラウドへの対応をすすめ、クラウドとオンプレミスで柔軟かつ自由にデータを管理する「データファブリック」というビジョンのもと、エンタープライズ企業およびデータセンター等を支援する製品・ソリューションを展開しています。

同社は、ITの運用管理においても、米国本社を中心に早くからITILにのっとった先進的な取り組みを行ってきました。ネットアップ株式会社 情報システムセンター センター長 山本弘樹 氏は次のように語ります。

「2006年～2007年ころ、米国本社から各国のIT部門に対して、ITILの資格を取得するようにという指示がありました。そこで日本でもIT部門全員が資格を取得し、インシデント管理と変更管理に特化したツールを活用して、日々の業務を記録していました。その後、プロセス全体を把握して運用を改善するには、ITIL化をさらにすすめる必要があるということになり、次のステップとして問題管理に取り組むことになりました。それが2010年ころの話です。」(山本氏)

「インシデント管理」は、日々、ユーザーからあがってくる問題、たとえば「ソフトウェアが動かない」「機器からアラートが出ている」といった問題とその対応をすべて記録する業務です。そこで、多くのユーザーから同じ問題が報告されると、システムに何らかの問題がある可能性があるため「問題管理」に移行して原因を究明します。そして、洗い出した原因を修正し、システムを改善するのが「変更管理」にあたります。

ところが、既存のツールはインシデント管理と変更管理に限定されていたため、問題管理の取り組みが不十分でした。そこで、新たなツールが検討されることになり、最終的に、当時、まだ設立されて間もなかったServiceNowが選択されることになったのです。

ServiceNowを活用して「問題管理」 を加えた新しいITIL運用がスタート

システムの開発は米国のIT部門が主導です。すめられました。ただし、NetAppは世界中に拠点があるため、開発したシステムをグローバルで運用するには、人材を効率的にトレーニングする必要がありました。そこで、採用されたのが、トレーナー自身を訓練するトレイン・ザ・トレーナーでした。

「システムを構築してUAT(ユーザーアクセプタンステスト)を実施し、問題がないことが確認されたあと、次のステップとして、世界各国のリージョンからメンターとなる社員が選ばれ、米国本社で集中的にトレーニングが行われました。その際は、私もメンターとして参加しました。メンターの役割は、帰国後に、トレーナーとして各リージョンの社員を教育することです。私も、帰国後は日本だけでなく、中国、韓国、シンガポール、オーストラリアなどの各地域のITスタッフを集めて、テレビ会議等でトレーニングを実施しました。」(山本氏)

こうして、ServiceNowによる新しいITIL運用がスタート。「インシデント管理」「変更管理」に「問題管理」が加わったことで、発生した問題を集中管理し、システムに反映する統一的な仕組みが動き始めました。

なお、運用開始後しばらくしてから、現場のニーズに対応するため、システムの変更が行われました。

「インシデントチケットを作るには、多くのフィールドを入力しなければならず、けっこう面倒です。しかし、実際の現場では、ユーザーが我々のところに質問に来て、その場で解決できることも少なくありません。ただ、こうした対応もすべて記録する必要がありますので、3つのフィールドを入力すれば、すぐにチケットが作成できる『ウォークインチケット』という仕組みを作りました。」(山本氏)

グローバル共通のナレッジベースを構築して全社員にアクセス権を付与

新しいIT運用の仕組みと同時に、会社はもう1つ、ServiceNowを活用した新しいシステムも開発しました。それがグローバルで共通で活用するナレッジベースです。

「ナレッジベースは、いわゆるFAQ集です。ITILのプロセスを回すと、ヘルプデスクには同じような問い合わせが集まり、FAQが蓄積されていきます。そこで、それをServiceNowに統合してナレッジベースとして公開することにしたのです。」(山本氏)

前述のインシデント管理、問題管理、変更管理のシステムにアクセスできるのは、IT部門のスタッフだけです。一方、ナレッジベースには、全社員にアクセス権が割り当てられました。



ネットアップ株式会社
情報システムセンター
センター長
山本弘樹 氏

「IT以外の社員がServiceNowにログインすると、2つの機能を提供する画面が表示されます。1つは問題報告のチケットを作成する機能で、もう1つがナレッジベースの検索機能です。たとえば、Outlookのメールで画像が表示されないなら、『Outlook Picture』のようにキーワード検索することで、必要な情報を調べることができます。従来もマニュアルはありましたが、バラバラでまとまっていなかったのが、検索性は格段に向上しました。」(山本氏)

なお、ナレッジベースに登録する内容についても、グローバルでのレビュープロセスが確立されています。毎月、本社IT部門から各リージョンのIT部門に項目の候補が送られてきて、レビューが行われたあと、ナレッジベースに正式登録される仕組みです。

グローバルでのITIL運用を支え、全社員が意識することなく活用できるナレッジベースとして活躍

2010年以降、ServiceNowによって構築されたシステムは、NetAppの社内IT運用に不可欠なシステムとして安定稼働を続けています。山本氏は、問題管理が加わった効果について、次のように語ります。

「ServiceNowで問題を管理し、責任をもって対処することは、本社IT部門の役割です。各リージョンの主な役割はインシデントを上げることですが、報告したインシデントが、現在、どのように対応されているのかを確認できるようになったのは、報告する側としてもメリットだと感じています。」(山本氏)

ナレッジベースについても、すでにグローバルで多くのナレッジが蓄積され、全社員に有効活用されています。

「FAQが一カ所にまとまって検索できるようになったことで、社員がセルフサービスで解決できる範囲が格段に広がりました。また、弊社は昨年、Office 365を導入したのですが、そのFAQも準備した結果、導入がスムーズにすすんだと思います。」(山本氏)

2010年から約7年間にわたってServiceNowを活用している同社ですが、毎日、ServiceNowにログインして業務で活用している山本氏は、ServiceNowを次のように評価します。

「日々の業務で使っていて実感するのは、非常に安定しているということです。長期のダウンタイムが発生したことはありません。また、クラウドなので必要なら自宅のパソコンからでもフォローアップができるのは助かります。すでに7年間使っていますが、社内で他のツールが話題になったことはありません。」(山本氏)

【コラム】NetApp全体におけるServiceNowの導入成果

ServiceNowは、2010年に導入されて以降、NetAppのグローバルのIT運用を支えるサービスとして活用されています。また、米国本社においては、IT部門以外での活用もすすんでいます。

たとえば、見積から請求までを担当する部門では、顧客からの問い合わせを管理するプロセスがバラバラで、担当者がそれぞれ個別に、顧客、パートナー、外勤営業員から送られてくる何千というメールを受け取って、手作業で業務を行っていました。このため業務が煩雑になり、どうしてもミスが発生しがちでした。

そこで、このプロセスをServiceNowで自動化。具体的には、顧客、パートナー、外勤営業員からのメールを発信元、件名、メール本文の情報に基づいて分析し、ServiceNowのキューに転送する仕組みを開発しました。

この結果、担当者はServiceNowにログインして、キューにあるリクエストにだけ対応すればよくなりました。また、転送と承認が自動的に管理され、リクエストの正確なステータスも把握できるようになりました。そのコスト削減効果は、年間で185,000ドルと見積もられています。

これは、NetAppにおけるServiceNowの成果の一部です。その他の部門でも、ServiceNowは、同社の業務プロセスの効率化に目覚ましい成果を上げています。

servicenow®

www.servicenow.com/jp/

©2017 ServiceNow, Inc. All right reserved.

ServiceNowは、本資料に記載されている情報が本資料の発行日時点において正確であると考えていますが、本資料には技術的に不正確な記述または誤植が含まれている可能性があります。本資料の情報は予告なく変更することがあります。本資料中の情報には定期的に変更が加えられ、当該変更は本資料の新版において反映されます。ServiceNowは、いつでも本資料に記載される製品またはプログラムを変更または改善することがあります。本資料を事前の許可なしに複製することを禁じます。本資料の情報は「現状のままで」提供され、ServiceNowは本資料に記載されている情報に関して、いかなる表明や保証も行わず、特に、商品性や特定目的への適合性に関する黙示的保証を否認します。

ServiceNow及び ServiceNowロゴはServiceNowの登録商標です。その他のブランド及び製品名は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。