

CERN (欧州原子核研究機構)

CERNは改善されたサービスを通して、問題の国際理解を
推進させるべく科学者たちを鼓舞



欧州原子核研究機構 (CERN) は重要な世界的研究を行う機関です。その従業員と科学者がそれぞれの研究を効率的に進めることができるよう、合理的でよりシンプルなサポートサービスの提供モデルを作成すべく努力しています。

課題

集中管理されているITIL (情報技術基盤ライブラリ) サービスのフレームワークに統合することでCERNの事業サービスの利用可能性を改善。さらに、継続的に改善するためサービスの品質評価を開始

製品

- ServiceNow® IT Service Management

ソリューション

ServiceNowはCERNの事業とITサービスを集中型ITILプラットフォームに初めて集約し、年間25万件に及ぶサービスリクエストに前例のない可視性を提供

CERNの科学者は組成物を解明する

ほぼ光の速度で分子同士を衝突させる加速器により、欧州原子核研究機構 (CERN) の科学者は組成物に関する重要な世界的研究を行うことができます。これらの実験から得られる知見は、科学に対する人間の理解に影響を与え、より広い社会に利益をもたらします。どのような時でも、100カ国、500もの大学から集まった12,000人の科学者がCERNが主導するプロジェクトに貢献しています。

従業員と科学者がそれぞれの研究を効率的に行えるようにするため、CERNは多岐にわたるサポートサービスを提供しています。Service Management LeaderのReinoud Martensと彼のチームは、CERNの第3次インフラ (事業サービスとしても知られています) を担当しています。これは、道路、建物、駐車場、緑地、そして金融、人事、交通、消防隊などのサービスを網羅しています。CERNのITインフラ (研究所、粒子加速器、設置、および研究施設を含む) は、個別に管理されています。



業界:
科学的研究



所在地:
スイス、ジュネーブ



従業員数:
従業員3,000名、
および科学者12,000名

CERNはより効率的でシンプルなサービス提供モデルの構築を模索

Reinould Martensは、CERNにおける内部のサービス提供およびサポートが、過去の経緯から、効率的に管理されていないことに気が付きました。

単一

事業とITサービスを単一プラットフォームに集約

可視化

年間のサービスリクエストを可視化

全社的に拡大

サービスポータルの利用が全社的に拡大

CERNの事業とITサービスチームは、それまでは独立した部署として運営されていた複数のサポートグループにこれ以上頼ることができませんでした。その体制は、課題の管理、追跡、および解決を実行する中で、混乱や非効率性の原因となっていました。自らのIT経験から、Reinould Martensは別の形式で社内サービスを提供するためにITILシステムを適用できるのでは、と考えました。

ServiceNowは、世界中の従業員および科学者が事業サービスを利用するアクセス方法を合理化すべくCERNを支援

世界中のCERNのステークホルダーが事業サービスをより迅速に利用できるようにするため、Reinould MartensはCERNのIT部と業務提携し、組織のITサービスとともに彼らをITILプラットフォームに集約しました。この部署統合を促進するため、CERNはServiceNow IT Service Managementを配備しました。統合プロジェクトの一環としてReinould Martensのチームはドアマットやトイレトペーパーの提供から修理の依頼やレンタカーの手配に至るまで、CERNの事業サービスを初めてカタログにまとめました。

次に、CERNはServiceNowを利用して、明確な一連の手順に各事業サービスを分割しました。例えば、ある従業員が科学者グループの移動にバスを使用するため、ポータルサイトにリクエストを投稿した場合、サブタスクメニューはそのリクエストの発信者に業務の各段階で情報を提供します。例えば、リクエストを送信しました、リクエストが承認されました、バスを予約しました、バスが出発しました、バスが車庫に戻りました、社内請求書が作成されました、請求書が承認されました、請求書の支払いが完了しました、などです。

バスが遅れていれば、リクエストの発信者はシステムにあるバス運転手の電話番号を特定し、何が問題かを確認できます。あるいは、社用バスが使用できない場合、外部の業者に支援を求めることができます。そのような場合、チケットがServiceNowを介して外部のサービス提携業者に送られます。その際、統合ワークフローを通して見積価格、確認書、スケジュールおよび請求書が配信されます。

ServiceNowはより効率的なサービス体験を構築し、導入の結果、サービスリクエストが10%上昇

Reinould Martensの役割の中には、この新しいポータルに関して社内サービスグループおよび下請け業者を教育すること、およびそのポータルへの参加を促すことがありました。Reinould Martensは次のような例で説明しました。「最初、当社の消防隊はServiceNowを使いたがりませんでした。また、自分たちの伝統的なプロセスを使って安全装置の点検と管理を続けることを望んでいました。しかし、あるインシデントの後、彼らはServiceNowのログブックから、何が起きているか、そのインシデントの処理に携わっているのは誰かを正確に確認することができました。それがきっかけとなり、彼らはこのシステムを受け入れました。ServiceNowのおかげで、このサービスポータルを歓迎するステークホルダーが増えています。また、リクエストは年間で10%増えています。」

ServiceNowのおかげで、この事業ポータルを歓迎するステークホルダーが増えています。また、リクエストは年間で10%増えています。

CERN社
Service Management Leader
Reinould Martens

ServiceNowのデータインサイトが、CERNの継続的なサービス改善の推進に寄与する

Reinould Martensによると、ServiceNowはサービスの利用性や提供の合理化に寄与しただけでなく、サービスの量と品質にも目を向けています。

「私たちは現在、年間で25万件のリクエストを処理しています。ServiceNow Facilities Managementのおかげで数多くの業務を追跡できています。最もリクエストの多いサービスやリクエストのピークタイム、様々な設備の性能やそれらの修理の状態、さらにサービス改善の範囲などです。例えば、当社のレンタカーの走行距離の平均や利用のされ方が、今では可視化されています。その情報は当社の計画の中に織り込まれるため、全体の可用性が向上し、コストが削減されています」と、Reinould Martensはコメントしました。

CERNはServiceNowの利用を拡張し、SLAを展開し自動化を促進する予定

将来、Reinould MartensのチームはServiceNowを活用してサービス品質保証 (SLA) の本格的展開を支援する計画です。氏は次のように説明しています。「私たちは現在、サービスの可用性と実装に焦点を当てた運用レベル契約を利用しています。ServiceNowのおかげで、当社の契約内容に品質も盛り込むことができるようになりました。品質は評価について考えると重要な項目です。また、当社の研究者が些末な問題に気をそらされることがないようにしたいのです。」

さらに、Reinould Martensは事業サービスの提供に関与する自動化の水準を上げる方法を検討しています。氏は語りました。「ServiceNowを通して、自動化の根幹プロセスはすでにあります。しかし、物理的サービスを自動化するには、ロボットを補助的に利用する必要があります。その技術の利用にはまだ時間がかかりますが、時が来れば、私たちはServiceNowのサポートを受け、当社サービスを大きく展開できるようになると、確信しています。」

**Now you know how
work can work better.**

