

一人の問題管理担当エグゼクティブと、2つのグローバル銀行



問題解決プロバイダー - ケプナー・トリゴー社

世界的金融機関における最優先事項のインシデント削減 1年目に50%、2年目はさらに20%の削減

ジョー・ギャラガー氏は、世界的金融機関のマネージングディレクター兼、問題管理のグローバルヘッドで、以前は、ドイツ銀行でも同じポジションで任務に当たっていましたが、全く異なるITインフラにおける問題管理の改善に苦勞していました。

同氏は、ケプナー・トリゴー社と同社の問題管理ツールを利用して、各々の銀行特有の課題に取り組みました。

世界的な銀行 例1 - 縦割り型の根本原因分析とインシデント管理

ドイツ銀行は、78,000人以上の従業員、70か国に2,700以上の支店、約2兆ドルの資産を有するグローバル銀行です。ジョー・ギャラガー氏は、世界の複数拠点の問題管理チームを率いていました。問題は、各レベルの問題管理者グループが、それぞれ異なる根本原因分析やインシデント管理ツールを用いて、ローカルレベルでクライアントの問題に対処しており、問題発生件数やその問題解決に要する時間が減ってようには見えませんでした。

ケプナー・トリゴー社は、同じ一連の分析手法を用いて、一つの問題管理チームを立ち上げるための2段階の再建計画を提案し実行しました。

ステージI

- すべての問題管理者とそのスタッフがKT-ITSMWTトレーニングを受講と認定の取得
- トレーニングで習得したケプナー・トリゴー社の根本原因分析ツールの使用を開始
- ケプナー・トリゴーの状況把握と問題分析を利用し、クライアントのインシデントに対するチームのアプローチを変更

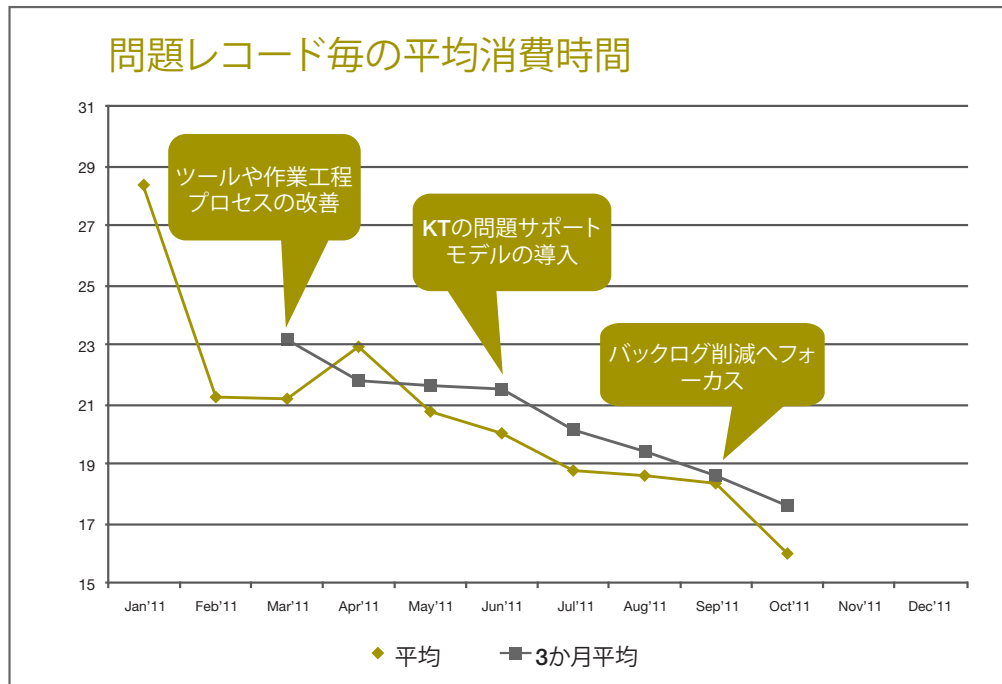
ステージII

- 最初のトレーニングを受講していない特定領域の専門チームがKT-ITSMWTトレーニングを実施
- 解決までの時間を短縮すべく、ベストプラクティス共有のトレーニングと問題管理ツールを

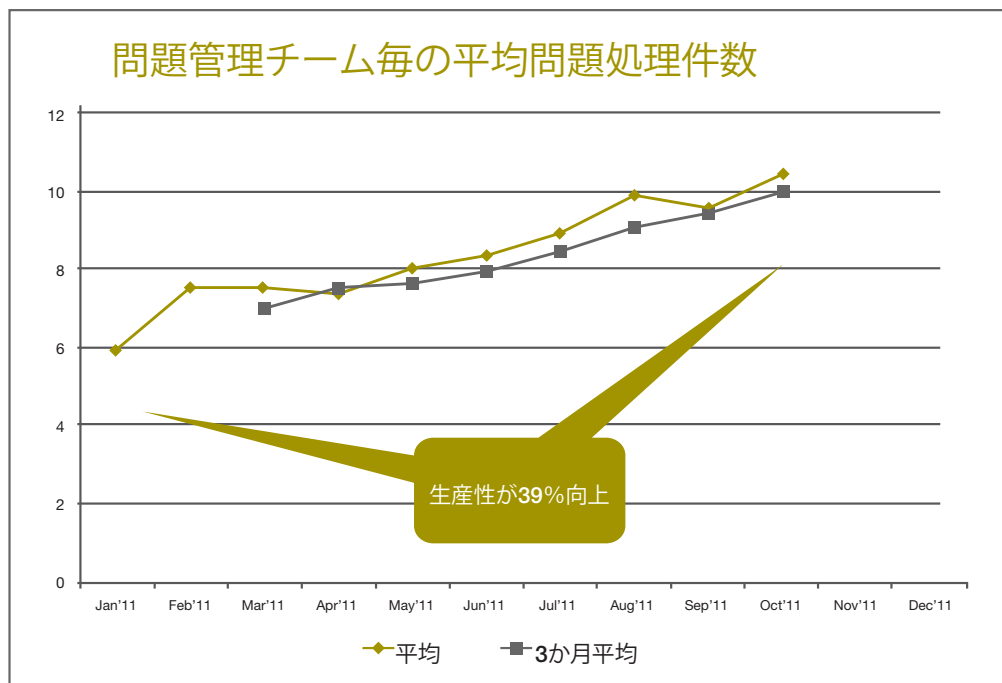
結果

- KT-ITSMWTトレーニングと問題管理ツールの導入から一年以内に、クライアントが直面するインシデント(優先度1、重大度1)は50%削減、2年目にはさらに20%の削減が実現
- 根本原因の分析期間は、数週間から5日~10日に短縮され、早期の是正措置の実行が実現

一人の問題管理担当エグゼクティブと、2つのグローバル銀行



ケプナー・トリゴアの問題管理プロセスを利用し、孤立した問題管理チームを1つの部門に統合し、クライアントのインシデントの取り扱いを標準化することで、生産性が39%上昇しました。



ケプナー・トリゴアの問題管理プロセスの再構築、およびトレーニング事例は、2011年ITエクセレンス・アワード、ピンクエレファントの最終選考となり、ドイツ銀行はITILプロジェクト・オブ・ザ・イヤー賞を受賞しました

一人の問題管理担当エグゼクティブと、2つのグローバル銀行

世界的な銀行 例2 – 問題管理チームが、問題を管理していない

「最優先のインシデントを67%削減しました。あまりの素晴らしい結果に、他のIT組織もケプナー・トリゴアのトレーニングを依頼しました」 ジョー・ギャラガー

この世界的金融機関は、36カ国に50,000人以上の従業員を擁し、世界最大級の顧客資産ポートフォリオを運用しています。

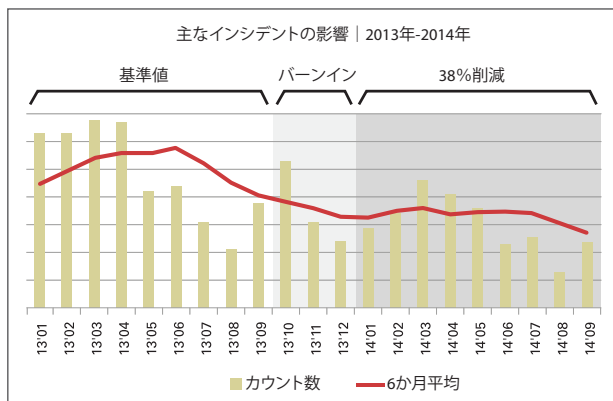
このポジションで、ギャラガー氏は別の課題に直面しました。ドイツ銀行の状況とは異なり、すべての問題管理チームは単一の場所で業務を行っていましたが、彼らは「問題管理の責任者」ではなく、「問題管理のアドミニストレーター」として任じられていました。

彼らは、すべてのクライアントインシデントに対応したわけではありませんが、根本原因分析プロセスの終わりの作業に駆り出され、各インシデントを評価し、文書化し、プロセスにおける長引く作業や、別の不完全な工程に対処しました。さらに、彼らは特定領域の専門チームではなかったため、彼らの評価、文書化、フォローアップは、必ずしも正確かつ完全ではありませんでした。

ドイツ銀行時代における、ケプナー・トリゴー社との非常に満足度の高い経験に続いて、ギャラガー氏はこの新しい環境での問題管理の課題を解決すべく、彼をサポートするチームを再び発足させました。銀行の(問題管理)状況の評価した後、ケプナー・トリゴー社は5段階のプロセス工程を提案し、実施しました。

結果

- ・ 最優先のインシデントが67%削減
- ・ バックログの大幅な削減 – 下記チャートご参照



ステージI

- ・ 「問題管理者」から「問題管理責任者」への意識改革。
- ・ 根本原因分析プロセスのリーダーへ。

ステージII

- ・ リーンのテクニックを使って現在の仕事の価値を評価。
- ・ プロセスのムダを抽出し削除

ステージIII

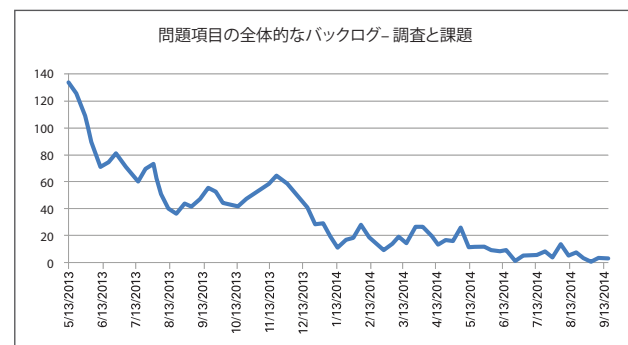
- ・ 「問題管理者」から「問題管理責任者」になる為のトレーニングを実施。

ステージIV

- ・ 問題管理者と現場のエキスパートに2年間かけてKT-ITSMW研修を提供し、認定取得。
- ・ 根本原因分析プロセスを同社のITインフラ全体における標準とする。

ステージV

- ・ 問題管理プロセスやトレーニングの欠陥に対処する包括的な洞察を得るため、変更管理チームに、より適切な根本原因分析データを提供。
- ・ インシデントを減らし、組織の改善を促進。



一人の問題管理担当エグゼクティブと、2つのグローバル銀行



この世界的金融機関における、ケプナー・トリゴー社の問題管理ソリューション事例は、ピンクエレファントベストITILプロジェクト・オブ・ザ・イヤー2015最終選考に選ばれました。ケプナー・トリゴー社のソリューションは、“考える組織”を構築します

ケプナー・トリゴー社のソリューションは、“考える組織”を構築します

2つの非常に異なるITインフラと問題管理の課題にも関わらず、ケプナー・トリゴー社は最初の12か月以内に、両方の銀行で重大なインシデントの数を劇的に減少させました。

- ・ KT-ITSMWトレーニングにより、問題管理チームのクライアントインシデントへの対処能力が向上
- ・ 改善されたモニタリングによって、より速い閾値アラーム、より優れたアラート、そしてより精度の高いモニタリングが実現
- ・ より優れたインシデント文書による根本原因分析プロセスの合理化
- ・ 実証範囲の拡張は、各銀行用にカスタマイズされた、より優れた問題管理プロセスの実装により、10,000を超える欠陥を特定

両銀行においてギャラガー氏が得たことは、プロセストレーニングによって、それぞれ大きく異なるIT環境における、最も困難な問題管理の課題を解決されたということです。ただし、最初のトレーニングは、企業のインシデント管理パフォーマンスの効率と有効性を大幅に改善するための第一歩にすぎません。重要なのは、KT-ITSMWの継続的なトレーニングと根本原因分析ツール利用の改善への取り組みです。

ケプナー・トリゴー社について

ケプナー・トリゴー社は、サービス管理の専門家に、最も緊急性の高い問題をスピーディーに、明確に、自信をもって解決できる一連のツールを提供します。1958年に設立され、人々の考え方、問題の解決、意思決定に関する革新的な研究を背景とし、ニュージャージー州プリンストンを本拠に構える同社は、品質改善、効率性の向上、コスト削減によって、組織がサービス・エクセレンス（サービス品質やコスト・パフォーマンスの強化によって、顧客満足とロイヤルティを高め、競争優位を確立する）を実現できるよう支援しています。ケプナー・トリゴー社は、複雑化する世界に「明瞭な思考」を提供します。



お問い合わせは
www.kepner-tregoe.co.jp