

ターゲット・コーポレーションにおける ITインシデント管理実績の改善



クライアント

ターゲット・コーポレーションは、非常に重大性の高いインシデント管理プロセスにおける格差是正を求めており、同社のグローバルなテクノロジーサービス組織全体で、これらのインシデントから生じる運用上および顧客への影響を最小限に留め、迅速な解決を図ることが目標でした。

課題

- 複雑になったインシデントにより大規模停電の可能性やリスクが増加
- 世界中に分散する特定領域の専門チームによる、インシデント処理プロセスにおける高度な調整
- インシデントを管理し、社内の全員が共有するための一貫性のある反復的なアプローチの確立
- 問題管理の後半フェーズで有効性を減少させた一貫性のないデータ収集
- サービスレベルアグリーメントを満たせなくなる可能性

これらの課題に対処すべく、同社はケプナートリゴ社に協力を依頼し、非常に重大性の高いインシデント管理に対し、拡張性のある手法を導入し、主要となる実績測定指標、すなわち、回復時間、変動率、そしてグローバル規模のインシデント回避（最も深刻なレベルのインシデント）を改善しようとしてきました。

ソリューション

パイロットプロジェクトが導入され、4か月間以上もの間、ケプナートリゴ社は大手テクノロジーグループ企業の一つの非常に重大性の高いインシデントを管理するグループと共に、解決に向けて取り組みました。

当プロジェクトの重要フェーズは次の通りです

- パフォーマンス実績を基準値に、潜在的な性能、工程プロセス、およびITエコシステムの評価を行うためのインシデント管理機能の分析。
- 一連の工程段階やそれらの実行に関する、非常に重大性の高いインシデント管理プロセスの合理化。
- インシデント管理者としての役割を「管理者」から「作業工程管理者」に転換。より多くの責任を与えたインシデント管理と解決の支援。



スコアカード

- 平均回復時間74%削減
- 変動率77%削減
- グローバル規模のインシデント回避率上昇
- 工程品質やプロセスの一貫性が改善

- 的確な次のステップと伝達要件において、インシデントのあらゆる段階で、適切な質問するのに役立つリソースや指針となる統合的なインシデント管理「プレイブック(Playbook)」の開発。
- コール・マネジメント(問合せ管理)と連携し、インシデントを処理する間、チームの思考と分析を可視化する為の、データ統合機能を果たすダッシュボードの開発。
- KT法のプロセスを用いたインシデント管理トレーニングと、状況、意思決定、問題、リスク、および機会を体系的かつ一貫した方法で文書化し伝達するための支援テンプレートの活用。
- 言動や振る舞いを強化し、改善を維持する為の継続的なインシデント管理者のコーチング。

結果

4か月後、平均回復時間は劇的に短縮され(74%)、インシデント解決に要する時間の差異も大幅に削減されました(77%)。これにより、主要な技術的リソースや経営陣の時間を消耗するイレギュラーな事象や、それに伴う最長停止時間も削減されました。さらに、グローバル規模のインシデントが回避される件数が増加しました。

パイロットプロジェクトの最後に、経営陣はインシデント管理および問題管理組織内で、KTアプローチの社内へのさらなる展開を決定しました。

