

安定運用に向けた業務可視化と運用手順書整備

背景

昨今、様々な場面で「見える化」や「可視化」のキーワードを目にします。

業務の把握や標準化、問題検知や情報共有の為に業務の可視化が必要とされています。

弊社が常駐 SE サービスを提供しているお客様先でも業務の可視化がホットワードとなっています。

お客様先ではインフラ運用の定例業務を担っていましたが、業務全体を可視化したドキュメントが存在しないため、個々のドキュメントを確認したり、担当者個人の知識に頼らざるを得ない状況となり、属人化して要員交代の際に一定の品質を保てない、安定した運用でない、結果的に運用作業が非効率となっていました。

弊社では担当する定例業務の可視化を主導推進し、安定運用に向けた運用手順書整備を実現しました。

概要

業種	IT
目的	定例業務の可視化と安定運用に向けた運用手順書整備
作業規模	対象業務 150 件
作業ボリューム	<div>1. 準備作業 課題洗い出し、分析、対応準備・・・1 人月</div> <div>2. 実施作業 改善実施、課題対応・・・1 人月 期間(6 か月間)通常業務の合間に対応 工数内訳(業務一覧、関連ドキュメント作成: 0.22 人月、手順書最新化: 0.78 人月)</div> <div>3. 評価作業 定期的な見直しと評価・・・1 人月 定例業務の中で運用手順書や業務一覧の効果を評価。必要に応じて修正。 また、四半期毎に定期的な業務一覧表の見直しを実施。</div>
作業内容	担当する定例業務の業務可視化。運用手順書の整備。

作業効果

定例業務の可視化

<課題の詳細>

定例業務全体を可視化したドキュメントが存在せず、個別のドキュメントや担当者の知識頼りになっていました。

属人化して要員交代の際に、一定の品質を保てない、安定した運用でない、結果的に運用作業が非効率となっていました。

<どのように改善したか>

担当する定例業務を細分化し、全作業を漏れなく洗い出し一覧化しました。

各作業の作業概要、業務フロー、依頼元チーム、作業タイミング、作業工数、手順書の最新化有無等を整理し、ITIL のサービスカタログをベースに業務一覧表を作成しました。

一覧表が形骸化されないよう四半期に一度見直し更新する運用を開始しました。

<どんな効果があったか>

業務一覧表を見るだけで定例業務の全体を把握可能になりました。作業タイミングや作業工数が把握できたことで作業計画が容易になりました。

手順書の最新化有無が可視化された事で運用手順書整備の必要性が可視化されました。

安定運用に向けた運用手順書の整備

<課題の詳細>

各定例業務の運用手順書が最新化されているか確認できるドキュメントが存在しませんでした。

<どのように改善したか>

業務可視化で作成した業務一覧表に運用手順書の最新化有無を記載する項目を用意し、全ての運用手順書を確認した上で記載しました。

四半期毎に業務一覧表を見直し、運用手順書の最新化状況を把握する運用を開始しました。

<どんな効果があったか>

必要な運用手順書の修正対象が可視化され、手順書修正のスケジュール立てた上での手順書最新化が可能になりました。

運用手順書の最新化により手順書の更新不足による人的障害がなくなり、安定運用が可能になりました。

弊社利用による効果

お客様から評価された点

- 運用している業務の見直しや確認が容易になった事
- チーム内で人員交代が発生した際も引継ぎ計画を進めやすく、トラブル無く安定運用ができた事
- 運用の質を高めるために、積極的に ITIL のサービスカタログを採用し、IHS の運用ノウハウと豊富な他社運用事例を加味することで、運用項目の網羅性と運用作業の汎用性を高め、継続的に見直し提案する運営がサービスの基本となっている事

作業内容の詳細

作成ドキュメント

- 業務一覧表
- 運用手順書