

PC出荷・返却運用の見直し

背景

当社の社員がお客様先に常駐し、新規、または Windows 7 から Windows 10 への移行時に発生する Active Directory の登録変更作業を実施しております。

今回は常駐スタッフが主体となり、Active Directory の登録変更作業の運用プロセスを見直し、改善の取り組みをご支援させていただいた事例をご紹介します。

お客様の課題は、人の入れ替わりの激しい繁忙時期に PC の受発注システム（社内ワークフローシステム）で起票される依頼が多く、通常月であれば 500 件ほどの申請が、繁忙月には 2 倍の 1,000 件もの申請依頼が入ることがあり、期限内での対応ができずに遅延してしまうことでした。

そのため、運用の仕組みを改善し、対応人数を 2 倍に増員するのではなく、通常月でも繁忙月でも変わらずに現状の運用人数で期限内に対応を完了させることを目的とし、運用方法を見直し、改善の取り組みを実施いたしました。

今回弊社では上記の課題に対し、ツールを導入し、全てを自動化することを前提とした必要情報の整理と対応プロセスの可視化、手順を標準化する対応をいたしました。

概要

業種	非公開
目的	生産性向上・業務プロセスの可視化
作業規模	・ 利用ユーザー数：約 30,000 名 ・ 総クライアント台数：約 35,000 台
作業ボリューム	第一フェーズ／1 人月
作業内容	・ 業務フローの可視化 ・ 対応部門の明確化 ・ 部門ごとに使用している情報(台帳)の整理 ・ エクセルツールの作成 ・ 運用リリース

作業効果

運用要員数を増加することなく、繁忙時期でも作業遅延を0件へ

<どのように改善したか>

当社が担当するのは、Active Directory の登録や変更作業です。作業に際して必要になる情報が点在しており、作業のたびに情報を参照することに時間を有しておりました。

ワークフローの申請では様々な部署が関与しますが、どの部署でも同じように自分たちが使用する情報をかき集めデータを参照するといった方法を取っていましたが、他部署が使用する情報と PC 受発注システムサーバー上の DB より情報を抽出し、関連する部署全体で活用ができるよう、情報を整理することにより、PC がどこに存在し、どのような状態であるかを明確化することができました。

<どんな効果があったか>

PC の所在と状態を明確化することにより、Active Directory 上で変更作業における確認工数が削減できました。

また、データ上で処理することにより、目視での確認も排除され、作業品質の向上にもつながりました。

作業の可視化、および整理により作業お実施のタイミングを変更。作業工数の削減へ

<課題の詳細>

関連する部署も含めた作業実施の内容やタイミングを明確化し、日次作業を週次作業とし、作業工数削減

<どのように改善したか>

今までは、申請が弊社が担当する部署に入る都度、作業を実施していましたが、関連する部署がどのような運用をしているのか、運用の内容を確認したところ、申請が到着する都度（日次）ではなく、週次に作業をしても問題ないことがわかりました。

<どんな効果があったか>

日次で都度、PC 受発注システム上の申請内容を確認していましたが、週次に集約することができたため、大幅な工数削減を実施できました。

弊社利用による効果

業務プロセスの可視化

弊社が担当している部署のみでなく、俯瞰して全体を捉え、各関連する部署が行う作業、作業を実施する条件、また保持するデータを明確化しました。それにより、業務フローの改善が行え、高品質を確保しつつ作業効率の向上も測ることができました。

仕組みづくり

通常行っていた業務のやり方を見直し、他部署で管理しているデータ等を用い、また関連する全ての部署でデータを参照できる仕組みを作りました。その結果、他の部署の作業内容も理解でき、問い合わせ等においても同じ情報を参照することからコミュニケーションもスムーズになりました。

また、これまで作業遅延によりクレームが来ることもありましたが、この運用を開始してからはクレームが発生していないとお声も頂いております。

作業内容の詳細

調査

1. 現状調査

- ・ ワークフローの仕組み調査
- ・ 各部署の作業概要と作業トリガーの調査
- ・ 各部署の仕様データと台帳の調査

設計

1. 作業トリガー及び完了条件

- ・ 自チームにフローが着信する際のインプットデータをもとにアウトプットデータの定義
- ・ 出力データの実行タイミングを定義

2. ツール作成

- ・ インプットデータをもとに、アウトプットデータの出力する仕組み構築

テスト

1. 並行稼働

- ・ 新たな仕組みによる運用を並行稼働し、問題点の有無を確認

リリース

1. 新運用リリース

- ・ 問題ないことを確認し、新運用リリース