



ケーススタディ

2019年5月版

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2019. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark

SIAM™ is a registered trademark

No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.



目次

はじめに	4
コーポレート戦略	4
組織構造	4
ガバナンス	7
カルチャ／リスク選好	8
チェンジの使命	8
サービスおよびプロバイダ（契約条件を含む）	9

はじめに

ZYX 社 (ZYX) は、銀行カウンタ端末 (BCT) および BNK として知られる一連のサポートアプリケーションサービスのプロバイダとして 1974 年にドイツで設立されました。ZYX 製品は、銀行組織のカウンタスタッフが現金支払い、現金引き出し、残高照会などの顧客業務を行うのに使われます。

1974 年以降、ZYX は他の類似企業を買収して規模を拡大してきました。同社は今やヨーロッパ中の 30 の銀行組織に端末やアプリケーション、サポートサービスを提供しています。3 年前に ZYX は BCT と BNK の開発とサポートを外部サービスプロバイダの BANK\$CO 社にアウトソースしました。

ZYX はきわめて競争が激しいマーケットにおいて、競合他社の製品は購入価格が安く、標準の Windows PC 上で動作するため、ZYX のビジネスはビジネスを失い始めました。同社は自社の IT サービスのランニングコストが高すぎることを認識しました。

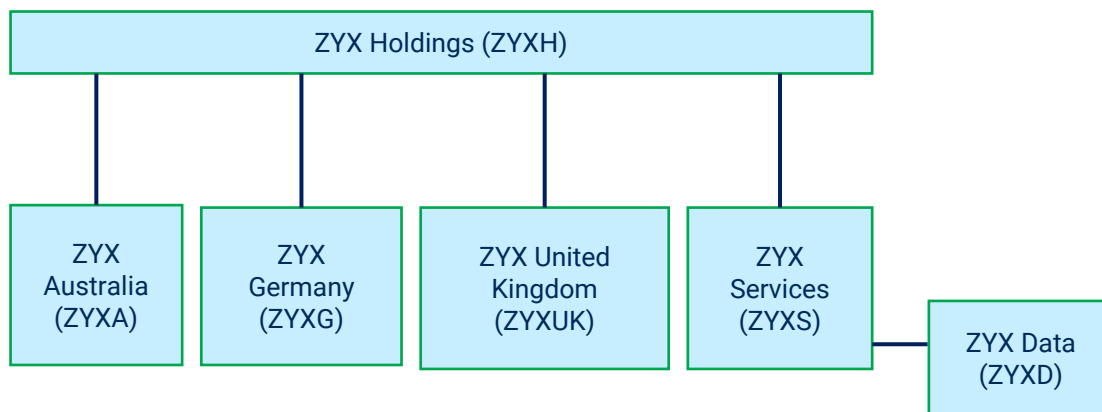
コーポレート戦略

ZYX のコーポレート戦略の目標には以下があります。

- アジア太平洋地域へ進出する
- 機会があり次第、他の国へ進出する
- 既存のビジネスは維持する
- レガシーシステムとレガシープロバイダへの依存を排除する
- コストベースを削減する
- 変化に適応する準備をする
- 契約に対するデリバリを確実にする
- ZYX スタッフ全員への投資と育成
- 社員数のすべての変更をコントロールする

組織構造

ZYX の組織構造は以下の通りです。



ZYX ホールディングス (ZYXH)は、ドイツのベルリンにある本場で、50人のスタッフがいます。ここには最高経営責任者(CEO)、最高情報責任者(CIO)、最高財務責任者(CFO)、営業執行役員、製品執行役員がいます。ZYXHはコーポレート戦略、グローバル投資、調達、契約ガバナンスおよび企業実績の財務報告に責任を負います。同社はITスタッフを持たず、ITはすべてZYXサービスが提供します。

ZYXHには以下のスペシャリスト機能があり、ZYXグループ会社全体にこれらのサービスを提供しています。

- 調達：大規模な調達の経験を持つスタッフ5人
- 契約ガバナンス：高価値の契約のガバナンスの経験を持つスタッフ5人
- 法務チーム：調達と契約ガバナンス機能をサポートするスタッフ5人
- コーポレートガバナンス：ZYXグループ全社が企業方針に順守しているか監査する内部監査人を含むスペシャリスト5人

最高財務責任者(CFO)は5人のサポートメンバで構成されるチームを持ちます。

ZYXHの残りのスタッフは管理部門に所属します。

ZYX サービス(ZYXS)はアムステルダムにあり、スタッフは95人で、ITプロフェッショナル55人、サービスマネジメントプロフェッショナル10人、サービスデスクエージェント10人、プロジェクトマネージャ5人およびアドミニストレータスタッフ10人がいます。これらのスタッフを率いるのは、小規模のサービスインテグレーション会社で上級サービスマネージャ職の経験があるZYXSのIT取締役です。IT取締役は、サービスマネジメント&サービスデスクのリード、開発&アーキテクチャマネージャ、運用&サポートマネージャおよび上級プロジェクトマネージャで構成されるマネジメントチームにサポートされています。IT取締役はZYXHのCFOに報告します。

ZYXSは、ZYXドイツから分社化する形で5年前に設立されました。同社はZYXHとZYXGのスタッフに直接ITサービスを提供し、Eメール、ネットワーク、給与支払に関する少数のグローバルサービスプロバイダの契約のマネジメントに責任を負っています。(サービスおよびプロバイダの項を参照してください)これらのサービスの変更管理の機能を運営することも同社の責任です。同社はZYXグループ企業すべてにIT戦略とアーキテクチャについてのガイダンスを提供します。

現在使われているアプリケーションの一部は社内開発されたもので、開発したスタッフはもう社内にはいません。それらのアプリケーションが動作しているのは、1994年にインストールされ、ZYXS社内の安全な区画に格納されているレガシーメインフレーム上です。他のアプリケーションは標準のオフィスアプリケーションで、ZYXDによってホストされています。ZYXSはZYXのすべての給与支払サービスも提供しています。給与支払のソフトウェアは外部の会社から調達されたもので、ZYXD(ZYXデータ)によってホストされています。

アジャイルとDevOpsの技法を使っている小規模なIT開発機能があります。昨年、そのチームは、広く入手可能な低価格のPC上で動作する新しいバージョンのBNKの開発を開始しました。NEWBNKというこのアプリケーションは、現在テストの最終段階にあります。テストに合格すれば、すべてのユーザ組織への完全な展開をしてBNKが廃止されるまでに18ヶ月かかると予測されています。NEWBNKによって、ZYXからサービスを購入する組織のコスト負担が削減される見込みであり、そしてZYXにも大きな利益増加をもたらすと期待されています。

ZYXSのサービスデスクは24時間 x 5日(平日のみ)でオペレーションしています。ZYXH、ZYXGおよびZYXSのユーザに1次サポートを提供するほかに、すべてのZYXグループ会社内のユーザについて、グローバルEメール、ネットワーク、給与支払サービスに関わるインシデントもマネジメントしています。

ZYXSは自社をプロフェッショナルサービスプロバイダとしての役割を務めるものと自負しています。同社の全てのスタッフは、スキルプロファイルに基づいた最新の職務記述書を持っており、使用している全てのプロセスはプロセスオーナーによって完全に文書化されています。サービスマネジメントとサービスデスク機能が使用しているプロセスは、インシデント管理、問題管理、リリースおよび展開管理、変更管理、キャパシティ管理です。

ZYXS は、幅広く使用可能な自社構成のツールセットを使用しています。それは、ZYXD によってホストされています。このツールセットは、基本的な構成管理データベースがあり、サービスデスクと変更管理をサポートする機能性を備えています。ZYXS の開発チームは、ZYXUK のアウトソーサである OUT\$CO のサービスデスクが使用しているツールとインシデント管理の統合をしました。これにより、インシデントはサービスデスク間で再入力せずに受け渡しができるようになります。

ZYXS は、変更承認フォーラム (CAF) があり、ZYXS や ZYXD およびグローバル E メールとネットワークサービスのプロバイダによって提供されるサービスに対する変更を議論して承認するための会合を毎月行っています。CAF は ZYX グループ各社のユーザ代表者が参加すべきですが、めったに参加していません。CAF を主導するのはサービスマネジメント&サービスデスクのリードで、サービスマネジメントからの 4 人のサポートチームがいます。このチームは、変更管理プロセスに対するケイパビリティ/成熟度アセスメントを最近完了しており、大変高いスコアを記録しました。CAF によって承認された全ての変更は、ここ 18 ヶ月の間うまく展開されてきました。

ZYXS サービスマネジメントは、以下の測定についてデータを収集し毎月レポートします。

- サービスデスクが受領し、解決したインシデントの数
- 月ごとの承認された変更の数
- ZYXS メインフレームの可用性

ZYXS のオフィスのロケーションは、ほぼいっぱいになっており、空いているデスクは 2 つだけで拡張は無理な状態です。

ZYX データ (ZYXD) は、ZYX サービスの完全な子会社です。昨年買収された同社は 2 つのデータセンタを所有しており、1 つはベルリン、もう 1 つはアムステルダムにあります。2 つのデータセンタは専用の高速回線ネットワークリンクで接続されています。ZYXS はこれらのデータセンタに自社サーバ (メインフレーム以外) を格納しています。BANK\$CO は片方のデータセンタに自社のメインフレームを格納しています。ZYXD はデータセンタの運営に 10 人のスタッフを雇用しており、スタッフは ZYXS のオペレーション&サポートマネージャに報告を行います。2 つのデータセンタは、ほぼいっぱいになっており、拡張は無理な状態です。

一部のスタッフは、職務記述書を持っていますが、最新版ではありません。全てのスタッフは、技術的バックグラウンドがありますが、サービスマネジメントの資格を持つスタッフはいません。文書化されているオペレーティング手順はありますが、全部ではありません。

ZYX ドイツ (ZYXG) は元は ZYX 社で、こちらもベルリンにあります。同社には独自のカルチャがあり、これまでずっと自社独自の IT 戦略を決定してきました。ZYXG は ZYX グループ企業の顧客が使う製品の設計に責任を負います。

経営チームの構成は、常務取締役、財務取締役、エンジニアリング設計取締役、フィールドサポート取締役、営業取締役です。このチームがマネジメントする 190 人のスタッフの内訳は、モバイルフィールドエンジニア 100 人、設計エンジニア 60 人、営業 20 人 (在宅ベース)、アドミニストレータ 10 人です。IT サービスのほとんどは ZYXS が提供していますが、一部のサービスはローカルサービスプロバイダが提供しています。ローカルプロバイダは、理論上は財務取締役によってマネジメントされていますが、請求書の問い合わせのみに限られています。

ZYX オーストラリア (ZYXA) は、キャンベラに設立したばかりの会社で、常務取締役とスタッフ 10 人だけの構成です。ZYX がアジア太平洋地域に進出する場合に備えて、全てのマーケット調査を行っています。同社は、東京拠点の競合他社、および ZYX と合併する意向を示している銀行端末サービスのプロバイダと交渉をしているところです。この競合他社は、自社の内部 IT 機能を使ってすべてのサービスを提供しています。

ZYXA 社のスタッフは現在、各自のラップトップや、オフィスアプリケーション、E メールアカウントを使用しています。このため、機器に障害が起きた場合に 이슈が生じています。同社はデスクトップサポートのローカルプロバイダである DESK\$CO と交渉中です。DESK\$CO は 12 か月未満の契約で機器のサポートをすることができます。

ZYX 英国 (ZYXUK) は規模の大きい組織で、スタッフは 345 人、ロンドンに本社があり、フィールドエンジニア用の地域拠点が 6 か所あります。同社は 2 年前に買収されたもので、銀行端末サービスの成熟したプロバイダです。

経営チームの構成は、常務取締役、財務取締役、フィールドサポート取締役、営業取締役、オペレーション取締役です。同社にはほかに、モバイルフィールドエンジニア 200 人、営業 50 人（在宅ベース）、アドミニストレータ 80 人がいます。9 年前、同社の IT サービスと IT スタッフは、サービスデスクも含めてすべてが大規模なグローバルサービス組織の OUT\$CO にアウトソースされました。ZYXUK はサービスデリバリアマネージャを 2 人保持しており、この 2 人が OUT\$CO との契約のマネジメントに責任を負っています。この 2 人は ZYXUK の財務取締役に報告を行います。

アウトソース開始以降、ZYXUK は 5 人のスタッフで構成される小さな IT チームを雇用しました。このチームは、ZYXUK のオペレーション取締役に報告を行い、小さなスタンドアローンのアプリケーション群を開発し、サポートします。また、OUT\$CO と連携して改善プロジェクトをマネジメントするプロジェクトマネージャが 3 人います。

ZYXUK の上級スタッフと取締役は、自社の戦略やオペレーションについて ZYXH や ZYXS からの影響が及ぶことに腹立たしく思っており、これまでずっと自社の願望にそぐわない業務慣行の変更を課されるたびに反対してきました。

OUT\$CO から受けるサービスのパフォーマンスと品質は過去 2 年間で低下しており、サービスレベル違反が定期的に起きています。このため、ZYXUK の取締役は、IT サービスの供給に関する ZYXUK の戦略をレビューしてもらうため、そして前進に向けた新しい戦略を提案してもらうために SIAMRUS というコンサルタント組織を雇いました。

SIAMRUS からの報告書が 4 週間前に届きました。報告書は ZYXUK が SIAM ベースのモデルに移行することを提案しており、SIAM 戦略のアウトラインが記載されていました。その SIAM 戦略は、ホスティング、ネットワーク、アプリケーション開発、アプリケーションサポートおよびエンドユーザーコンピューティングの各プロバイダにサービスを分離して、1 つのサービスインテグレータにプロバイダの全てのサービスマネジメントを提供させることを提唱しています。この戦略を採用すると、全部で 5 つの契約サービスプロバイダと 1 つの契約サービスインテグレータが存在することになります。SIAMRUS は、このサービスインテグレータを SIAMRUS が務めることを提案しています。SIAMRUS は他の組織で成功してきた自社の標準 SIAM モデルを使う予定です。このモデルには標準化されたプロセスモデルと SIAMRUS によって所有される共有ツールセットが含まれており、あらゆるプロバイダは同じプロセスを使用することになります。SIAMRUS は、このアプローチによって SIAM への迅速な移行が促進され、全体のリスクも削減できると主張しています。

ガバナンス

ZYX の取締役会はコーポレートガバナンスとコーポレート戦略に責任を負います。取締役会のメンバシップには、ZYXH の取締役全員、他の ZYX グループ会社各社の常務取締役が含まれます。取締役会は毎月本社で開催され、CEO が議長を務めます。

IT ステアリンググループを構成しているのは、ZYXS、ZYXD および ZYXUK 各社の IT 機能の代表者 1 名ずつ、ZYXH の監査人から 1 名、ZYXG および ZYXA 各社からユーザ代表 1 名ずつです。IT ステアリンググループは ZYXS の IT 取締役が議長となり、年に 4 回本社で会合を行います。ZYXUK は最近の 2 回の会合には出席しませんでした。IT ステアリンググループは ZYX の取締役会に報告します。

ZYX グループ会社各社は、毎月開催されるそれぞれの取締役会があり、会合の報告書は ZYXH に送られます。

また、ZYX によって提案されるサービスについて、可能な開発を議論する製品開発フォーラムもあります。製品開発フォーラムは四半期に 1 度会合を持ち、ZYXH、ZYXG、ZYXA、ZYXUK、BANK\$CO 各社の代表と ZYXS の IT 取締役が出席します。製品執行役員がこのフォーラムの議長を務めます。

カルチャ／リスク選好

ZYX はこれまでずっとリスクを拒んできました。いまだに使われている多数のレガシーアプリケーションがその良い一例です。それらを新しく開発されたアプリケーションに替える提案が出されるたびに、取締役会はビジネスに与えるリスクが高すぎるという結論を出してきたのです。

4 か月前に就任した CEO は、以前は世界有数の自動車製造会社で執行役員の役職についていました。新しい CEO は、これまでの CEO とは異なる姿勢を持っており、以下の条件が満たされている限り、リスクをとる準備があります。

- 期待されるベネフィットが明確でコーポレート戦略を支援するものであること
- リスクが明確でマネジメントされていること
- 慎重な計画によってリスクが軽減されていること

CEO は、ZYX の部門と規律すべてに対してリーンとアジャイルのアプローチおよび思考を継続的に導入していくイニシアティブを最近開始したところです。CEO は、従来の BNK アプリケーションの代替となる NEWBNK について承知しており、テストに合格したらすぐに NEWBNK の展開を始めたいと考えています。

チェンジの使命

最後に開催された取締役会で、CIO は SIAMRUS 社の報告の所見に基づく文書を提示しました。ここには、ZYX グループの組織全体で使われているサービスとサービスプロバイダについての CIO の分析も盛り込まれています。CEO は、ZYX が SIAM ベースのオペレーティングモデルに移行することを提案しました。SIAM ベースのオペレーティングモデルは、グループ会社全体にわたって IT デリバリティモデルの一貫性を保ち、コーポレート戦略を支援することです。

SIAM ベースのオペレーティングモデルに移行すると、どのグループ会社がどのサービスを使っているかに関わらず、1つのサービスインテグレータが全てのサービスに対応することになります。サービスプロバイダ側からは ZYX は単一の顧客と見なされます。これは、サービスプロバイダがコンソリデーションされることを通じて、規模の経済が実現されコスト節約が推進されるべきです。重要な要件は、サービスインテグレータのコストを可能な限り低くすべきで、一方、常にサービスレベルの達成と高品質なサービスを実現することです。誰がサービスインテグレータになるかについてはまだ決定していません。

CEO は、ZYX の SIAM モデルによってオペレーションを、オーストラリアなどを含む他の国にも素早く拡大できることを確実にして、また新しいサービスやサービスプロバイダの迅速な導入を支援することを確実にしたいとも考えています。

CIO は、SIAM 移行プロジェクトを確立するよう依頼されました。このプロジェクトは「NEWGEN」と呼ばれます。

サービスおよびプロバイダ（契約条件を含む）

ZYXによって提供されるサービスは、多くの銀行で使われており、ユーザはZYXの外部にいます。サービスは以下の通りです。

サービス	サービスの説明	プロバイダ	サービスの対象ユーザ	契約の保有者/管理者	契約期間	備考
BCT サポート	BCT のデスクトップサポート	ZYXG, ZYXUK	ZYX のサービスを利用して いる銀行	ZYX のサービスを利用して いる銀行	自動更新契約。終了する場合は12か月前に通知する	レガシー機器。モバイルフィールドエンジニアはZYXGとZYXUKが雇用している
BNK アプリケーション開発	BCT 用のカスタムメイドレガシーアプリケーションの開発	BANK\$CO	ZYX のサービスを利用して いる銀行	ZYXH / ZYXS	自動更新契約。終了する場合は3か月前に通知する	レガシーアプリケーション
BNK アプリケーションサポート	BCT 用のカスタムメイドレガシーアプリケーションのサポート	BANK\$CO	ZYX のサービスを利用して いる銀行	ZYXH / ZYXS	自動更新契約。終了する場合は3か月前に通知する	レガシーアプリケーション
BNK メインフレーム	BNK アプリケーションを稼働させるレガシーメインフレームのサポート	BANK\$CO	ZYX のサービスを利用して いる銀行	ZYXH / ZYXS	自動更新契約。終了する場合は3か月前に通知する	レガシーメインフレーム
BNK ホスティング	BNK メインフレームのホスティング	ZYXD	BANK\$CO	BANK\$CO / BANK\$CO	3年契約。契約期間は残り3か月	

すべての他のサービスは、ZYX内のユーザへ提供されているか、開発中のサービスです。サービスは以下の通りです。

サービス	サービスの説明	プロバイダ	サービスの対象ユーザ	契約の保有者/管理者	契約状況	備考
アプリケーション開発	ZYXH と ZYXG が使用するカスタムメイドアプリケーションの開発	ZYXS	ZYXH, ZYXG	契約またはアグリーメントなし	契約なし	
アプリケーションサポート	ZYXH と ZYXG が使用するカスタムメイドアプリケーションのサポート	ZYXS	ZYXH, ZYXG	ZYXS と ZYXG 間にはオペレーティングアグリーメントあり。ZYXH とはなし	期間なし	一部のレガシーアプリケーションを含む
NEWBNK	BNK の代替として開発される新しいアプリケーション	ZYXS	まだ存在しないが、銀行になる見込み	契約またはアグリーメントなし	期間なし	BNK の代替として現在 ZYXS が開発中
ZYXS メインフレーム	ZYXS のレガシーアプリケーションを稼働させるレガシーメインフレームのサポート	ZYXS	ZYXH, ZYXG	契約またはアグリーメントなし	契約なし	レガシーメインフレーム

サービス	サービスの説明	プロバイダ	サービスの対象ユーザ	契約の保有者/管理者	契約状況	備考
レガシーアプリケーションのホスティング	ZYXS のメインフレームのホスティング	ZYXS	ZYXH, ZYXG	契約またはアグリーメントなし	契約なし	ZYXS のオンプレミスでホストされるレガシーメインフレーム。拡張できるキャパシティなし
オフィスアプリケーションサポート	オフィスアプリケーションのサポート	ZYXS	ZYXH, ZYXS, ZYXG	ZYXS と ZYXG 間にはオペレーティングアグリーメントあり。ZYXH とはなし	期間なし	
デスクトップサポート	全てのオフィスベース機器のデスクトップサポート	ZYXS	ZYXH, ZYXS, ZYXG	ZYXS と ZYXG 間にはオペレーティングアグリーメントあり。ZYXH とはなし	期間なし	
モバイルデバイスサポート	フィールドおよび在宅ベースのユーザが使用する機器のデスクトップサポート	MOB\$CO	ZYXG	ZYXS / ZYXS	2年契約。契約期間は残り6か月	ZYXG に代わって ZYXS が契約をマネジメントする
給与支払サポート	給与支払ユーザ向け1次サポート	ZYXS	ZYX の全部門	ZYXS と ZYX の他の部門間にはオペレーティングアグリーメントあり	期間なし	
給与支払サービス	給与支払のマネージドサービス	PAY\$CO	ZYX の全部門	ZYXH / ZYXS	5年契約。契約期間は残り2年	グローバル契約。給与支払サービスは毎月の給与明細送付のために、クラウドEメールサービスと統合されている
アプリケーションホスティング	サーバのホスティング	ZYXD	ZYXH, ZYXS, ZYXG	ZYXS との間にはオペレーティングアグリーメントあり	毎年レビュー。期限まであと1か月	ZYXS のサービスをサポートする全ての非レガシーサーバのホスティング
広域ネットワーク (WAN)	全ての ZYX ロケーションのネットワーク接続	NET\$CO	ZYX の全部門	ZYXH / ZYXS	5年契約。契約期間は残り4年	グローバルな WAN プロバイダ
インターネットアクセス	WAN からのインターネットアクセス	NET\$CO	ZYX の全部門	ZYXH / ZYXS	5年契約。契約期間は残り4年	グローバルな WAN プロバイダ
ZYXH ローカルエリアネットワーク (LAN)	ZYXH 内のローカルエリアネットワーク	NET\$CO	ZYXH	ZYXH / ZYXH	自動更新契約。終了する場合は1か月前に通知する	
ZYXS 社 LAN	ZYXS 社内の LAN	ZYXS	ZYXS	ZYXS / ZYXS	契約なし	ZYXS が自社でサポート

サービス	サービスの説明	プロバイダ	サービスの対象ユーザ	契約の保有者／管理者	契約状況	備考
ZYXD 社 LAN	ZYXD 社内の LAN	ZYXS	ZYXD	ZYXS / ZYXS	契約なし	
ZYXG 社 LAN	ZYXG 社内の LAN	DLAN\$CO	ZYXG	ZYXG / ZYXS	ZYXS 年間契約。更新は 6 か月後	ローカルプロバイダ。ZYXG に代わって ZYXS がマネジメントする
ZYXUK 社 LAN	ZYXUK 社内の LAN	OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10 年契約。契約期間は残り 1 年	OUT\$CO とのアウトソーシング契約の一部
ZYXA 社 LAN	ZYXA 社内の LAN	ZYXA staff	ZYXA	契約なし	契約なし	ユーザのうち 1 人がインストールとサポートをする
クラウド E メール	クラウドにホストされるマネージド E メールサービス	MAIL\$CO	ZYXUK 以外の ZYX 全部門	ZYXH / ZYXS	自動更新契約。終了する場合は 1 週間前に通知する。	グローバル提供のコモディティクラウドにホストされる E メールサービス
コンピュータ支援設計 (CAD)	ZYXD によってホストされる設計エンジニアが使用する設計ソフトウェア	CAD\$CO	ZYXG	ZYXG / ZYXG	自動更新契約。終了する場合は 12 か月前に通知する	ZYXD によってホストされたヨーロッパ市場向けにカスタマイズした「パッケージ」ソフトウェア
フィールドエンジニアアプリケーション	FIELD\$CO 社所有のデータセンタにホストされるマネージドサービス (フィールドエンジニアが使用)	FIELD\$CO	ZYXG	ZYXG / ZYXG	自動更新契約。終了する場合は 1 か月前に通知する	コモディティホストサービス
E メール		OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10 年契約。契約期間は残り 1 年	OUT\$CO とのアウトソーシング契約の一部
フィールドエンジニアアプリケーション	ZYXUK のフィールドエンジニアが使用するカスタムメイドアプリケーション	OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10 年契約。契約期間は残り 1 年	OUT\$CO とのアウトソーシング契約の一部
営業サポートアプリケーション	ZYXUK の営業チームが使用するカスタムメイドアプリケーション	OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10 年契約。契約期間は残り 1 年	OUT\$CO とのアウトソーシング契約の一部
オフィスアプリケーション	ZYXUK のスタッフが使用するオフィスアプリケーション	OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10 年契約。契約期間は残り 1 年	E メールを含む。OUT\$CO とのアウトソーシング契約の一部
カスタムメイドアプリケーション開発	ZYXUK 向けカスタムメイドアプリケーションの開発	OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10 年契約。契約期間は残り 1 年	OUT\$CO とのアウトソーシング契約の一部
アプリケーションホスティング		OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10 年契約。契約期間は残り 1 年	OUT\$CO とのアウトソーシング契約の一部

現行サービスプロバイダ

サービスプロバイダ	提供されるサービスのタイプ	備考
BANK\$CO	BCT 端末と BNK サポート	ZYX に代わってレガシーサービスを銀行に提供する。明確なサービスマネジメント機能なし。厳格に契約に従うカルチャがあり、特定の条項の意味についていつも議論している。BANK\$CO は、BCT サポート、BNK 開発、BNK サポート、BNK メインフレームサポートの 4 部門に分かれている。イシュー解決やリリース計画の際に部門間の連携が欠けているように見えることがこれまでに何度かあった。 サービスレベルは 1 つ：当月解決したイシューの数
DESK\$CO	オフィスベースユーザのデスクトップサポート	ZYXA の潜在的なプロバイダ。小規模のローカルな組織で、エンジニア 5 人とアドミニストレータスタッフ 2 人がいる
DLAN\$CO	LAN サポート	ドイツのみでサービスを提供する。スタッフは 25 人
FIELD\$CO	フィールドエンジニアアプリケーション	小規模のマネージドサービスプロバイダでスタッフは 5 人だけ
MAIL\$CO	E メールサービス	クラウドベースのコモディティ E メールサービスのグローバルなプロバイダ
MOB\$CO	フィールドおよび在宅ベースのユーザのデスクトップサポート	ドイツでサービスを提供するが、英国にも部門がある。下請け契約エンジニアを使って他の組織にもオフィスベースのユーザ向けのデスクトップサポートを提供する
NET\$CO	ネットワークサービス	ネットワークサービスのグローバルプロバイダで、OUT\$CO の下請け会社。全世界で 3500 人を超えるスタッフがおり、全員が同じオペレーティングモデル、プロセス、ツールセットを使用している。一貫してサービスレベルを達成しているが、他の類似プロバイダと比較するとコストが高いようだ
OUT\$CO	デスクトップサポート/エンドユーザコンピュータ、ホスティング、インフラストラクチャサポート、アプリケーション開発、アプリケーションサポート、ネットワークなどのアウトソースされた ZYXUK のための IT サービス	<p>OUT\$CO はアウトソーシングサービスのグローバルプロバイダ。通常、関係するクライアントのスタッフを自社組織に転籍させて各クライアント向けにプロセスをカスタマイズするというアプローチをとっている。ZYXUK に対して、すべてのサービスマネジメントプロセスを使用する。これらのサービスマネジメントプロセスは十分に文書化され、定期的に各プロセスオーナーの監査を受けている。また、ZYXUK に 24 x 7 x 365 のサービスデスク業務も提供する。OUT\$CO のツールセットは、インフラストラクチャとネットワークの監視を含むコモディティクラウドベースのサービスを使う。</p> <p>OUT\$CO は ISO20000 認証を取得したが、同社提供のサービスのいくつかのパフォーマンスと品質には継続的なイシューがあることを ZYXUK が報告している。可用性のサービスレベルは、最近 6 か月にわたって満たされておらず、営業チームはラップトップが期限内に修理されたことがないと苦情を出している。</p> <p>サービスデスク業務は優れていて、サービスデスクのエージェントはサービス内容とそのサービスがどう利用されているかについて十分理解しているという報告がある。</p> <p>OUT\$CO は下請け組織を使ってホスティング、インフラストラクチャサポート、広域ネットワーク (WAN)、サービスデスクを提供している。WAN の下請け会社は NET\$CO。サービスデスクは、英国とオーストラリアのサービスデスクのプロバイダである ZYX\$DESK が提供している。</p> <p>OUT\$CO は外注組織を使用して、ホスティング、インフラストラクチャサポート、ネットワーク、およびサービスデスクを提供しています。OUT\$CO と ZYXUK の契約では、NET\$CO が ZYXUK 本社と 6 つの ZYXUK の地域拠点を接続するネットワークの外注になっています。OUT\$CO が ZYXUK と契約しているサービスデスクは、イギリスとオーストラリアでサービスデスクを提供している ZYX\$DESK によって提供されます。</p>

サービスプロバイダ	提供されるサービスのタイプ	備考
		OUT\$CO は、ZYX の競合他社の 1 社を含む複数の組織にもサービスインテグレーションサービスを提供している。同社は、状況に応じた SIAM モデルの修正を進んでやってくれる柔軟かつ信頼できるインテグレータであるという高い評価を得ている
PAY\$CO	給与支払サービス	PAY\$CO は給与支払ユーザが直接電話できるサービスデスクを平日 9 時から 5 時まで提供している。ユーザは、提供されるサービスに大変満足していると述べている
SIAMRUS	サービスインテグレーションのコンサルティングとサービス	製造業でのサービスインテグレータとしての経験がある大規模なグローバル組織。柔軟性が限られた標準 SIAM モデルを使用しており、自社独自の SIAM ツールセットを使う。このモデルには 24 x 7 x 365 のサービスデスクの提供も含まれている
ZYX\$DESK	サービスデスクサービス	英国とオーストラリアで定評のあるサービスデスクのプロバイダであり、24 x 7 x 365 のサポートを提供するケイパビリティを持つ
ZYXD	ホスティングサービス	ZYX と BANK\$CO の両社向けサービスをホストする ZYX グループ会社。常にサービスレベルを満たしているが、一部の ZYXD スタッフの姿勢が顧客の経験よりも技術を重視しているように見えるとの苦情が ZYXS から出ている。 サービスレベルは各サーバとメインフレームの可用性
ZYXS	アプリケーションサポート、ネットワークサポート、アプリケーション開発、デスクトップサポート、中央サービスデスク、グローバル変更管理	ZYX グループ会社の一部。ZYXH は同社から受けるサービスに満足している。しかしながら、ZYXG の報告によると、同社はサービス目標を満たせないことがよくあり、ZYXG との AGREEMENT に明記されていないことは何もやりたがらない。最近では、土曜日の朝に勤務していたユーザが ZYXS のサービスデスクに不具合を報告できなかったという 이슈が生じた。ZYXD、ZYXUK、ZYXA はみな、「ZYXS は特に IT 戦略のガイダンスを提供する時に、自社は他のグループ企業よりも重要だと考えているようだ」と IT ステアリンググループに苦情を入れている

EXIN の連絡先

www.exin.com

