



ケーススタディ

2021年1月版

Copyright © EXIN Holding B.V. 2021. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
SIAM™ is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



目次

はじめに	4
ZYX Corporation (ZYX)	4
コーポレート戦略	4
現在の事業について	4
リスク削減について	4
将来への備えについて	4
組織構造	5
ZYX Holdings (ZYXH)	5
ZYX Services (ZYXS)	5
アプリケーション開発	6
デスクトップサポート	6
アプリケーションサポートとホスティング	6
サービスマネジメント	6
プロジェクト管理	7
ZYXS のサービスデスク	7
ZYX Data (ZYXD)	7
ZYX Germany (ZYXG)	7
ZYX Australia (ZYXA)	8
ZYX United Kingdom (ZYXUK)	8
ガバナンス	9
カルチャ／リスク選好	10
チェンジの使命	10
サービスおよびプロバイダ (契約条件を含む)	12
現行サービスプロバイダ	15
BANK\$CO	15
CAD\$CO	15
CLOUD\$HOST	15
DESK\$CO	15
DLAN\$CO	15
FIELD\$CO	15
MAIL\$CO	15
MOB\$CO	15
NET\$CO	15
OUT\$CO	15
PAY\$CO	16
SIAMRUS	16
ZYX\$DESK	16
ZYXD	16
ZYXS	16

はじめに

ZYX Corporation (ZYX) は、1974年にドイツで設立されました。同社は特注の銀行カウンター一端末 (BCT) と、BNK と知られている一連の支援アプリケーションサービスを提供しています。端末とアプリケーションは、銀行のカウンターにいるスタッフが接客のために使用します。以下のような機能があります。

- カウンターでの請求書の支払い
- 口座からの引き出し
- 口座勘定残高の確認

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、ZYXはBNKのサポートを外部サービスプロバイダである **BANK\$CO** にアウトソーシングしました。

ZYXが属する市場は競争が激しく、同社は現在厳しい状況にあります。競合他社の製品は購入価格が低いうえに、標準的なPCで動作するためです。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では、以下のような達成目標を掲げています。

現在の事業について

- 確実に契約を履行する
- 競合他社にビジネスで負けることを阻止する
- ZYXの全スタッフに投資しトレーニングする

リスク削減について

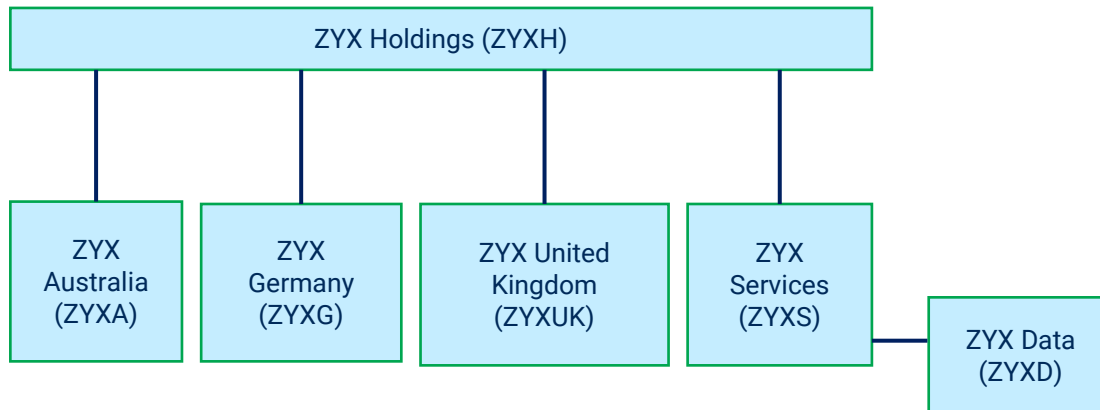
- スタッフのコストをコントロールする
- オペレーティングコストを削減する
- レガシーITシステムとレガシーITプロバイダへの依存から脱却する

将来への備えについて

- 変化に適応できるよう備える
- アジア太平洋地域に拡大する
- 機会があれば他の国にも拡大する

組織構造

ZYX の組織構造は以下の通りです。



ZYX Holdings (ZYXH) は、ドイツのベルリンを拠点とする本部であり、50 人のスタッフが在籍しています。ZYXH は、以下に責任があります。

- コーポレート戦略
- グローバル投資
- 調達
- 契約ガバナンス
- ZYX Corporation の業績に関する財務報告

ZYXH のマネジメントチームはベルリンに勤務し、以下のメンバで構成されています。

- 最高経営責任者 (CEO)
- 最高情報責任者 (CIO)
- 最高財務責任者 (CFO)
- エグゼクティブ営業ディレクタ
- エグゼクティブ製品ディレクタ

ZYXH には以下のような専門機能があり、ZYX の全ての会社にサービスを提供しています。

- **財務サポート**：金融投資、予測、会計スキルを提供する
- **調達**：大規模な調達の経験が豊富である
- **契約ガバナンス**：高い価値を持つ契約のガバナンスについて経験が豊富である
- **コーポレートガバナンス**：ZYX の全ての会社がコーポレートポリシーを遵守しているか監査する
- **法務チーム**：調達と契約ガバナンスをサポートする

ZYXH には IT スタッフがいません。ZYXH の IT サポートは、すべて ZYXS が提供しています。

ZYX Services (ZYXS) は、オランダのアムステルダムを拠点としており、5 年前に ZYXG から設立されました。ZYXS は 95 人のスタッフを抱え、以下に責任があります。

- ZYXH と ZYXG に、IT とデスクトップサポートを提供する
- 多数のレガシーアプリケーションをサポートする
- 新規アプリケーションを開発しサポートする
- ZYXH、ZYXG、ZYXS、ZYH 向けのコーポレートサービスのために、サービスデスクを含むサービスマネジメントを提供する
- BANK\$CO の契約履行を管理する
- 以下のコーポレートサービスについて、数社のサービスプロバイダ（サービスとプロバイダのセクションを参照）の契約履行を管理する
 - MAIL\$CO が提供する電子メール
 - NET\$CO が提供するワイドエリアネットワーク (WAN) とインターネットアクセス
 - PAY\$CO が提供する給与計算

- ・ ZYX の全ての会社に IT 戦略とアーキテクチャのガイダンスを提供する

ZYXS は、かつて小規模なサービスインテグレーション会社でシニアサービスマネージャを務めていた ZYXS の IT ディレクターが率いています。この IT ディレクターは、ZYXH の CFO に直属し、それぞれスタッフを抱えるメンバで構成されたマネジメントチームからサポートされています。マネジメントチームは、以下のメンバで構成されています。

- サービスマネジメント&サービスデスクリード
- 開発&アーキテクチャマネージャ
- オペレーション&サポートマネージャ
- シニアプロジェクトマネージャ

ZYXS のオフィスは、ほぼ満杯であり、予備のデスクは 2 台しかなく、拡張もできません。

アプリケーション開発

ZYXS には小規模な IT 開発チームがあり、リーンとアジャイル開発手法を駆使して新規アプリケーションを開発しています。12 ヶ月前に、BCT ではなく標準 PC を使用する新バージョンの BNK の開発に着手しました。データベースと中核アプリケーションは、CLOUD\$HOST がクラウドでホスティングしています。この新バージョンのアプリケーションは NEWBNK と呼ばれ、現在テストの最終段階にあります。受け入れ完了後、すべてのユーザー組織に NEWBNK を展開するには、18 か月かかる見積もられています。NEWBNK が完全に展開されないと、BNK と BCT を廃止することはできません。NEWBNK はユーザーのコスト削減に役立ち、ZYX に大幅な増益をもたらすと期待されています。

デスクトップサポート

ZYXS は、ZYXH、ZYXG、ZYXD のほか、自社の ZYXS ユーザーにデスクトップサポートを提供しています。

アプリケーションサポートとホスティング

ZYXS は、多数のレガシーアプリケーションをサポートしています。それらは、もともと ZYXG のスタッフが開発したのですが、そのスタッフはその後 ZYX を退職しています。ZYXS はまた、パッケージアプリケーションや自社で開発した新規アプリケーションもサポートしています。グループ全体で使用している給与計算ソフトウェアは、外部の企業から購入したものであり、ZYXD がホスティングしています。ZYXS は、ZYX の全域にわたり、給与計算サービスのサポートを提供し、契約を管理しています。

NEWBNK を除き、ZYXS のすべてのアプリケーションは、ZYX Data (ZYXD) がホスティングしています。

サービスマネジメント

ZYXS は、プロフェッショナルなサービスプロバイダです。すべてのスタッフに、スキルプロファイルに基づく最新の職務記述書があります。使用されるすべてのプロセスは、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の機能は以下のとおりです。

- インシデント管理
 - ZYXS は、独自に構成した幅広く利用できるツールセットを使用しています。ツールセットは ZYXD がホスティングしています。このツールセットは、基本的な構成管理データベースと、サービスデスクや変更管理をサポートする機能を備えています。
 - ZYXS の開発者は、ツールのインテグレーション機能を開発し、それはインシデント管理がツールに統合することを意味します。これは、ZYXUK のアウトソーサである OUT\$CO のサービスデスクが利用しています。この機能により、電子メール、ネットワーク、給与計算のコーポレートサービスに関するインシデントを、再入力なしで OUT\$CO のサービスデスクから ZYXS のサービスデスクへ渡すことができます。

- 変更管理
 - ZYXS のサービスマネジメントは**変更承認フォーラム (CAF)** を運営しています。それは毎月 1 回開催され、ZYXS や ZYXD が提供するサービスのほか、電子メール、給与計算、ネットワークのコポーレートサービスのプロバイダが提供するサービスについても議論と変更承認をしています。
 - CAF には ZYX 各社のユーザー代表が参加することになっていますが、ほとんど参加していません。
 - CAF の委員長は ZYXS のサービスマネジメント&サービスデスクリードが務め、サービスマネジメントからの 4 人のチームがサポートします。このチームは最近、変更管理プロセスのケイパビリティと成熟度を測るアセスメントを完了し、非常に高い評価を受けました。
 - 過去 18 ヶ月間、CAF によって承認された変更は、首尾よく展開されています。
- 構成管理
- 問題管理
- リリース&展開管理
- キャパシティ管理

ZYXS のサービスマネジメントは、データを収集し、以下を測定して毎月報告しています。

- ZYXS のサービスデスクが受け取り、解決したインシデント数
- CAF で承認された月ごとの変更数
- ZYXS のメインフレーム可用性

プロジェクト管理

ZYXS には、複雑な開発プロジェクトやインフラストラクチャプロジェクトの管理経験を持つ小規模なプロジェクト管理チームがあります。

ZYXS のサービスデスク

ZYXS のサービスデスクは、平日のみ 24 x 5 体制で運営し、ZYXH、ZYXG、ZYXS のユーザーに 1 次サポートを提供しています。また、ZYX の全ての会社のユーザーを対象に、電子メール、ネットワーク、給与計算のコポーレートサービスに関するインシデントも管理しています。

ZYX Data (ZYXD) は、ZYX Services の完全子会社です。ZYXD は、2 か所のデータセンタから、ZYXS と BANK\$CO にホスティングを提供しています。

- 1 つのデータセンターはベルリン
- 1 つのデータセンターはアムステルダム

データセンタは専用の高速ネットワークリンクで接続されています。データセンタはほぼ満杯であり、拡張もできません。

給与計算を含む ZYXS アプリケーションの実行に使用されるサーバーは、この 2 か所のデータセンタに設置されています。BANK\$CO は、ZYXD に料金を支払い、ベルリンのデータセンタで BNK を実行するメインフレームをホスティングしています。

ZYXD は、データセンタを管理するために 10 人のオペレーションスタッフを雇用しています。オペレーションスタッフは、ZYXS のオペレーション&サポートマネージャに直属しています。一部のスタッフには職務記述書がありますが、最新のものではありません。スタッフはすべて技術的な経歴を有していますが、サービスマネジメントの資格を持っている人はいません。一部の運用手順は、文書化されています。

ZYX Germany (ZYXG) は、ZYX で最初に設立された会社であり、ドイツのベルリンを拠点にしています。ZYXG は、ZYX 各社の顧客が使用する製品の設計や、欧州本土での営業のほか、ドイツ、オランダ、ベルギーでの BGT のフィールドサポートを担当しています。

ZYXG のマネジメントチームは、以下のメンバで構成されています。

- マネージングディレクタ
- 財務ディレクタ
- エンジニアリング設計ディレクタ
- フィールドサポートディレクタ
- 営業ディレクタ

以下のような 190 人のスタッフを抱えています。

- BNK 端末をサポートするモバイルフィールドエンジニア
- 設計エンジニア
- 在宅営業スタッフ
- 事務スタッフ

ZYXG は独自のカルチャを持ち、これまで常に独自の IT 戦略を決定してきました。5 年前に ZYXS が設立されてからは、ZYXS が ZYXG の IT サービスのほとんどを提供しています。しかし、設計とフィールドエンジニアリングアプリケーションは、現地サービスプロバイダである **CAD\$CO**（設計）と **FIELD\$CO**（フィールドエンジニアリング）が提供し、サポートしています。ZYXG の財務ディレクタは、これら現地プロバイダの管理を担当していますが、実際の管理業務は、請求書の要求とチェックだけです。

ZYXG のフィールドエンジニアと在宅スタッフのデスクトップサポートは **MOB\$CO** が提供し、ローカルエリアネットワーク（LAN）のサポートは **DLAN\$CO** が提供しています。これらのプロバイダは、ZYXS が管理しています。

ZYX Australia (ZYXA) は、キャンベラを拠点とする新しいスタートアップ企業であり、以下のメンバで構成されています。

マネージングディレクタ

市場調査に従事する 10 人のスタッフ

ZYXA は、ZYX がアジア太平洋地域に拡大すべきかどうかを調査しています。銀行端末サービスをアジア内で提供している東京の競合他社と対話しています。その競合他社は、ZYX と合併する準備が整っており、独自の内部 IT サービスプロバイダを抱えています。

ZYXA のスタッフは現在、それぞれ個人のノート PC を使用して ZYX の WAN に接続し、インターネットにアクセスしたり、ZYX のコーポレート電子メールサービスを利用したりしています。ZYXS は、ZYXA にデスクトップサポートを提供できません。そのため、ZYXS は現地のサービスプロバイダにこのサポートを依頼したいと考えています。**DESK\$CO** は 12 ヶ月契約でデスクトップサポートを提供できる現地企業です。

ZYX United Kingdom (ZYXUK) は、345 人のスタッフが在籍する大規模な組織です。英国ロンドンに本社があり、英国の 6 つの地域拠点に 200 人のフィールドエンジニアを配置しています。2 年前に ZYX に買収された同社は、英国の銀行向けに銀行端末サービスを提供する成熟したプロバイダです。

ZYXUK のマネジメントチームは、以下のメンバで構成されています。

- マネージングディレクタ
- 財務ディレクタ
- フィールドサポートディレクタ
- 営業ディレクタ
- オペレーションディレクタ

9 年前、ZYXUK の IT サービスと IT スタッフは、ZYXUK のサービスデスクを含め、大手グローバルサービス企業の **OUT\$CO** に 10 年契約ですべてアウトソーシングされました。ZYXUK には、OUT\$CO との契約管理を担当する 2 人のサービスデリバリマネージャが残りしました。サービスデリバリマネージャは、ZYXUK 財務ディレクタに直属しています。ZYXUK にはまた、OUT\$CO と連携して改善プロジェクトを管理する 3 人のプロジェクトマネージャも残りしました。

過去 2 年間で、OUT\$CO から受けるサービスのパフォーマンスや品質が低下しています。サービスレベル違反が定期的に発生しています。可用性のサービスレベルは過去 6 か月間達成されておらず、営業担当者はノート PC の修理がまったく期日に間に合っていないと主張しています。

2 年前、ZYXUK のマネジメントチームは、新規アプリケーションの開発のために OUT\$CO から請求された高いコストを問題視していました。ZYXUK は、5 人のスタッフによる小規模チームを編成し、そのチームでアジャイル手法を用いて ZYXUK 向けの小規模なスタンドアロン型アプリケーションを開発してサポートしています。同チームは、ZYXUK オペレーションディレクタに直属しています。

ZYXUK のシニアスタッフとディレクタは、戦略とオペレーションについて ZYXH と ZYXS から干渉されることを好まず、これまでも、自分たちの意向と整合しない作業プラクティスの変更を押し付けられたときには常に異議を唱えてきました。

6 か月前、ZYXUK のディレクタは、コンサルタント会社の **SIAMRUS**、に対し、ZYXUK の IT サービスプロビジョニング戦略のレビューと、今後の新たな戦略の提案を依頼しました。SIAMRUS によるレポートは 4 週間前に届きました。SIAMRUS からは、ZYXUK は SIAM™ベースのモデルに移行すべきと提案され、SIAM 戦略のアウトラインも含まれています。

ZYXUK 向けの SIAM 戦略のアウトラインでは、以下のサービスについて、プロバイダを分離することが提案されています。

- 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
- エンドユーザーコンピューティング

このレポートでは、外部サービスインテグレータが全プロバイダのサービスマネジメントを行うことが推奨されています。つまり、SIAM 戦略では、計 5 社のサービスプロバイダと契約し、1 社のサービスインテグレータと契約することが提案されたということです。

SIAMRUS は、自らがこのサービスインテグレータになることを提案しています。このレポートによれば、SIAMRUS は、他の組織で成功している同社の標準的な SIAM モデルを使用します。この SIAM モデルには、すべてのプロバイダが同一プロセスを使用する標準プロセスモデルと、SIAMRUS が所有する共有ツールセットが含まれています。SIAMRUS は、このアプローチにより、SIAM への迅速な移行が促進され、全体的なリスクが軽減されると主張しています。

SIAMRUS による提案について、ZYXUK のディレクタはまだ意思決定を下していません。

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を担当しています。取締役会のメンバは、以下のとおりです。

- ZYXH のディレクタ全員
- ZYX 各社のマネージングディレクタ

ZYX の取締役会は本部で毎月開催され、CEO が委員長を務めています。

ZYX 各社にはそれぞれ独自のマネジメントチームがあり、毎月会議を行い、会議レポートを ZYXH に提出しています。

ZYX には IT ステアリンググループがあり、そのメンバは以下のとおりです。

- 以下における各 IT 機能の代表者
 - ZYXS
 - ZYXD
 - ZYXUK
- ZYXH から監査員 1 人

- 以下の各社からのユーザー代表者
 - ZYXG
 - ZYXA

この IT ステアリンググループは、ZYXS の IT ディレクターが委員長を務め、本部で年 4 回開催されています。ZYXUK は直近 2 回の会議には出席していません。IT ステアリンググループは、ZYX の取締役会に直属します。

ZYX 製品開発フォーラムでは、ZYX が提供する可能性のあるサービスの開発について議論しています。このメンバは以下のとおりです。

- 以下の代表者
 - ZYXH
 - ZYXG
 - ZYXA
 - ZYXUK
 - BANK\$CO
- ZYXS の IT ディレクター

製品開発フォーラムは年 4 回開催され、エグゼクティブ製品ディレクターが委員長を務めています。

カルチャ／リスク選好

これまで、ZYX はリスクを取ることに反対してきました。その好例として、ZYXH や ZYXG では依然として非常に多くのレガシーアプリケーションが使われていることが挙げられます。新たに開発されたアプリケーションでレガシーアプリケーションをリプレースする提案が行われるたびに、ビジネスへのリスクが高すぎると取締役会で意思決定されてきました。

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エグゼクティブ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、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

前回の取締役会では、CIO から、ZYX 向けの新しい IT 戦略についての文書が発表されました。その文書は、SIAMRUS が ZYXUK 向けに作成したレポートの所見の一部を使用し、ZYX 組織全体で使用されているサービスやサービスプロバイダの新たな分析を補足しながら、CIO が執筆したものです。

CEO は以下を提案します。

- ZYX は SIAM ベースのオペレーティングモデルに移行する
- グループの全ての会社は一貫した IT デリバリティモデルに移行する

この提案には、グループのどの会社がサービスを利用するかに関係なく、すべてのサービスにわたって活動するサービスインテグレータを利用することが含まれます。ZYX は、サービスプロバイダにとって、単一の顧客と見なされます。期待できるベネフィットは、内部および外部の両方のサービスプロバイダを統合することで規模の経済を獲得し、コスト削減を推進することです。

重要な要求事項は、以下の2つです。

- サービスインテグレータにかかるコストは可能な限り低くしながら、サービスレベルと高品質サービスを常に達成する
- IT戦略はコーポレート戦略を支援しなければならない

だれがサービスインテグレータになるべきか、何のSIAMモデルにするかについては、まだ意思決定されていません。

CEOは、ZYX向けのSIAMモデルについて、以下を実現できるようにしたいと考えています。

- アジアを含む他の国に素早くオペレーションを拡大する
- 新しいサービスやサービスプロバイダの速やかな導入をサポートする

CIOは、SIAMへの移行プロジェクトを確立するよう依頼されました。そのプロジェクトは、「**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	説明	プロバイダ	ユーザー	契約/管理担当者	契約の手配	備考
BCT サポート	BCT 向けのフィールドサポート	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	説明	プロバイダ	ユーザー	契約/管理担当者	契約の手配	備考
アプリケーションの開発とサポート	特注アプリケーションの開発とサポート	ZYXS	ZYXH, ZYXG, ZYXD, ZYXS	ZYXSとZYXH間、ZYXSとZYXG間の運用上の合意。ZYXDとはなし	契約なし	レガシーアプリケーションを含む
NEWBNK	BNKをリプレースするために開発された新規アプリケーション	ZYXS	まだいない。銀行になる見込み	契約も合意もまだない	条件はまだない	BNKをリプレースするものとしてZYXSが現在開発中
NEWBNKのホスティング	クラウドでのNEWBNKのホスティング	CLOUD\$HOST	まだいない。銀行になる見込み	ZYXH/ZYXS	自動更新契約（3か月前までに通知）	NEWBNKのテスト環境を現在ホスティング中。NEWBNKが展開されたらライブ環境をホスティングする予定

サービス	説明	プロバイダ	ユーザー	契約/管理担当者	契約の手配	備考
デスクトップサポート	全オフィススペースユーザー向けのデスクトップサポート	ZYXS	ZYXH, ZYXG, ZYXD, ZYXS	ZYXS と ZYXH 間、ZYXS と ZYXG 間の運用上の合意。ZYXD とはなし。	条件なし	
アプリケーションのホスティング	サーバーのホスティング	ZYXD	ZYXH, ZYXD, ZYXS, ZYXG	ZYXS との運用上の合意	年 1 回のレビュー、1 か月以内に完了すること	ZYXS サービスをサポートする全サーバーのホスティング
給与計算のサポート	給与計算ユーザー向けの 1 次サポート	ZYXS	ZYX 全域	ZYXS と、それ以外の ZYX 全域との間の運用上の合意。	条件なし	
給与計算サービス	給与計算のマネージドサービス	PAY\$CO	ZYX 全域	ZYXH / ZYXS	5 年契約、残り 2 年	コーポレート契約。給与計算サービスは、毎月の給与明細書を送信するために、コーポレートのメールサービスと統合されている
WAN	ZYX のすべての拠点を結ぶネットワーク	NET\$CO	ZYX 全域	ZYXH / ZYXS	5 年契約、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 全域	ZYXH / ZYXS	5 年契約、残り 4 年	グローバルな WAN プロバイダ
ZYXH、ZYXD、ZYXS の LAN	ZYXH、ZYXD、ZYXS 内での LAN のサポート	ZYXS	ZYXH, ZYXS, ZYXD	締結されているものはない	条件なし	
ZYXG の LAN	ZYXG 内での LAN のサポート	DLAN\$CO	ZYXG	ZYXG / ZYXS	年契約、更新は 6 か月後	現地プロバイダ。ZYXG の代わりに ZYXS が管理
ZYXUK の LAN	ZYXUK 内での LAN のサポート	OUT\$CO が外注先として NET\$CO を使う	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10 年契約、残り 1 年	ZYXUK と OUT\$CO 間のアウトソーシング契約の一部。OUT\$CO が NET\$CO にサポートを外注
ZYXA の LAN	ZYXA 内での LAN のサポート	ZYXA のスタッフ	ZYXA	契約なし	契約なし	ユーザーの 1 人がインストールしてサポート
クラウドメール	クラウドでホスティングされているマネージドコーポレートメールサービス	MAIL\$CO	ZYX 全域	ZYXH / ZYXS	自動更新契約（解除する場合は 1 週間前までに通知）	グローバルで提供されるコモディティ型クラウドホスティングメールサービス

サービス	説明	プロバイダ	ユーザー	契約/管理担当者	契約の手配	備考
コンピュータ支援設計 (CAD)	ZYXD がホスティングし、ZYXG の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（解除する場合は1年前までに通知）	ZYXD がホスティングする、欧州市場向けに調整された「パッケージ」の市販ソフトウェア
モバイルデバイスのサポート	ZYXG のフィールドユーザーや在宅ユーザーが使用する機器のデスクトップサポート	MOB\$CO	ZYXG	ZYXG / ZYXS	2年契約、残り6か月	ZYXG の代わりに ZYXS が契約を管理。
フィールドエンジニア向けアプリケーション	フィールドエンジニアが使用する、FIELD\$CO 独自のデータセンターでホスティングされているマネージドサービス	FIELD\$CO	ZYXG	ZYXG/ZYXG	自動更新契約（解除する場合は1か月前までに通知）	FIELD\$CO がホスティングするコモディティサービス
アウトソーシングされたサービス	OUT\$CO が ZYXUK に提供した多数の IT サービス。特注アプリケーションの開発とサポート、アプリケーションのホスティング、デスクトップサポート、ネットワークサポートを含む。	OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK/ZYXUK	10年契約、残り1年	ZYXUK と OUT\$CO 間のアウトソーシング契約。OUT\$CO が ZYXUK のネットワークサポートを NET\$CO に外注し、ZYXUK のサービスデスクを ZYX\$DESK に外注。

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	<p>ZYX の代わりに銀行にレガシーサービスを提供。明確なサービスマネジメント機能はない。契約に厳格に従い、特定の条項の意味について定期的に議論するという企業カルチャを持つ。</p> <p>BANK\$CO は社内で、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 つのチームに分かれている。これまでも、問題を解決するときやリリース計画を立てるときに、これらのチームの連携が不足していると思われるケースが何度かあった。</p> <p>サービスレベルの対象は、月ごとの課題解決数だけである。</p>
CAD\$CO	パッケージ化された CAD アプリケーション	コンピュータ支援設計のために「パッケージ」の市販ソフトウェアを提供。ユーザーが直接メールできる、小規模なサービスデスクがある。
CLOUD\$HOST	クラウドホスティングサービス	標準サービスのカatalogを有するクラウドホスティングサービスのグローバルプロバイダ。
DESK\$CO	オフィスベースユーザー向けのデスクトップサポート	ZYXA のプロバイダ候補。5 人のエンジニアと 2 人の事務スタッフによる小規模なローカル組織。
DLAN\$CO	LAN のサポート	25 人のスタッフで、ドイツ国内のみでサービスを提供。
FIELD\$CO	フィールドエンジニアのアプリケーション	わずか 5 人のスタッフによる小規模なマネージドサービスプロバイダ。
MAIL\$CO	電子メールサービス	クラウドベースのコモディティメールサービスのグローバルプロバイダ。
MOB\$CO	フィールドユーザーや在宅ユーザー向けのデスクトップサポート	ドイツと英国でサービスを提供。
NET\$CO	ネットワークサービス	<p>ネットワークサービスのグローバルプロバイダであり、OUT\$CO の外注先。世界に 3,500 人以上のスタッフを抱え、すべてのスタッフが同一の運用モデル、プロセス、ツールセットを使用している。</p> <p>常にサービスレベルは達成しているが、他の類似プロバイダと比較するとコストが高いように思える。</p>
OUT\$CO	ZYXUK にアウトソーシングされた IT サービス。デスクトップサポート/エンドユーザーコンピュート、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、ネットワークを含む。	<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である。ISO 20000 認証を取得している。通常は、関連するクライアントスタッフを自社に呼び、各クライアントに合わせてプロセスを調整するというアプローチを取っている。</p> <p>OUT\$CO はサービスマネジメントのすべてのプロセスを使用する。これは完全に文書化され、プロセスオーナーが定期的に監査している。ツールセットでは、コモディティ型クラウドベースサービスを使用しており、これにはインフラストラクチャとネットワークの監視も含まれている。</p>



		<p>OUT\$CO は、社内のチームを活用し、包括的な運用レベル合意を用いて、デスクトップサポート、アプリケーションサポート、アプリケーション開発を提供している。また、これらのサービスを多数の顧客に個別に提供している。</p> <p>さらに、ZYX の競合他社を含む複数の組織に対し、サービスインテグレーションサービスも提供している。同社は、特定の状況に合わせて積極的に SIAM モデルを変更する柔軟性と信頼性の高いサービスインテグレータとして高い評価を得ている。</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、サービスデスクを提供している。OUT\$CO と ZYXUK 間の契約では、NET\$CO がネットワークサポートの外注先となっている。OUT\$CO は、外注先として ZYX\$DESK を使用することで、24 時間 365 日のサービスデスクを ZYXUK に提供している。このサービスデスクの満足度は良好であり、サービスデスク担当者がサービス内容や利用方法をよく理解していると報告されている。</p>
PAY\$CO	給与計算サービス	PAY\$CO は、平日午前 9 時～午後 5 時に、給与計算ユーザーから直接問い合わせ可能なサービスデスクを提供している。ユーザーからは、サービスに非常に満足しているという声が届いている。
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	製造業でサービスインテグレータとして活躍した経験を持つグローバルな大規模組織。独自の SIAM ツールセットを使用して、柔軟性に制限のある標準 SIAM モデルを使用している。このモデルには、24 時間 365 日のサービスデスクの提供が含まれている
ZYX\$DESK	サービスデスクのサービス	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 時間 365 日のサポートを提供できる。
ZYXD	ホスティングサービス	ZYX と BANK\$CO の両社にサービスをホスティングしている ZYX の会社。常にサービスレベルを達成しているが、ZYXS は、ZYXD の一部のスタッフについて、顧客の経験よりもテクノロジーを重視するような態度であることに不満を持っている。 サービスレベルの対象は、各サーバー/メインフレームの可用性である。
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、一元的なサービスデスク、企業サービスの変更管理	ZYX グループ会社に属している。ZYXH は、提供されているサービスに満足している。しかしながら、ZYXG は ZYXS がサービス目標を頻繁に達成していないことと、ZYXS との合意で明示されていないことを行うことに消極的であることを報告している。また最近、土曜日の午前中に作業していたユーザーが ZYXS のサービスデスクに障害を報告できなかったことがあり、問題になっている。 ZYXD、ZYXUK、ZYXA はすべて、ZYXS について、IT 戦略のガイダンスを提供する際は特に、グループ内のメンバ会社よりも自社を第一に考えているようだ IT ステアリンググループに不満を訴えている。





Driving Professional Growth

EXIN の連絡先

www.exin.com