

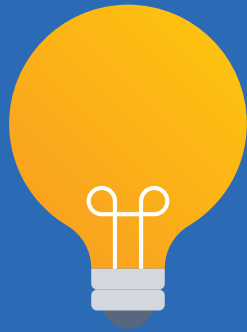
ITSMのための アトラシアン完全ガイド

ITデリバリから運用、サポートにわたる
取り組みを考え直す



目次

4	はじめに
5	アトラシアンについて
8	ITSM に対するアトラシアンのアプローチ
11	アトラシアンの ITSM ソリューションを始めましょう
13	サービスデリバリ
14	IT ビジネスマネジメント
23	変更実現 (チェンジイネーブルメント)
37	サービス構成管理
42	ナレッジ管理
46	サービスオペレーション
47	インシデント管理
59	問題管理
64	サービスサポート
65	サービスリクエスト管理
40	資産管理
83	エンタープライズサービスマネジメント
87	リソース
88	Atlassian Team Playbook および IT ガイド
89	ITSM のための Marketplace アプリ
91	エンタープライズサービス
92	コラボレーション ITSM のための虎の巻
95	執筆者について



01

はじめに

はじめに

私たちは今、驚くべき時代に生きています。世界中で、超量子コンピューティング、人工知能、車の自動運転といった新技術の開発が猛スピードで進められ、従来型の銀行からピザの配達まで、あらゆる業界にソフトウェアによる大規模なデジタルトランスフォーメーションの波が押し寄せています。同時に、顧客のオンデマンドサービスに対する期待はかつてないほどに高まっています。ダウンタイムが何十億もの損失や顧客の失望につながるような場合では、サービスや製品の可用性や性能に対する顧客の期待を裏切ってしまうリスクも増加します。さらには、知識労働者の数が増えてきたことで、情報や生産性への即時アクセスを要求する声も高まっています。

こういった要望はますます増え続け、その勢いは衰えそうにありません。従来のITアプローチでは変化に追いつくことができませんし、複雑なプロセスや高価なモジュールが足枷となるレガシーツールでは柔軟性に欠け、ますますダイナミックになるビジネスとテクノロジーのニーズに対応することが困難になります。また、依然としてサイロ化されているシステムでは摩擦が生じ、チーム間や最新ツール間での情報共有を制限します。さらにDevOpsのような現代的な方法論の広がりによって、ITチームにはさらなるプレッシャーがかかり、ワークフローの改善や文化的慣習の見直しを余儀なくされています。

ソフトウェアによるサービスが台頭する状況下において、ITリーダーたちはその組織を前進させなければならないという固有の課題に直面しています。アプリケーションとソフトウェアの構築とそのサポートとメンテナンスから、社内のビジネスチームのためのシームレスなプロセス構築まで、あなたはビジネス全体で起こっている近代化の渦中に立たされているのです。今こそ従来のアプローチを進化させ、トランスフォーメーションをナビゲートし、現代の働き方を導入するためにチームをリードする時です。

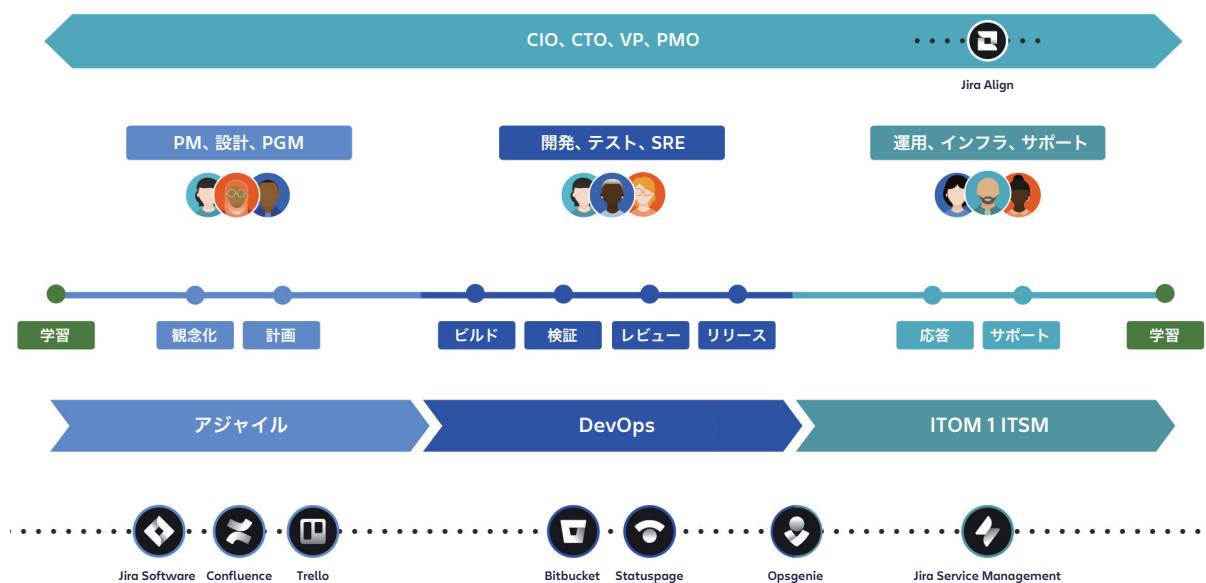
このガイドでは、アトラシアンがチェンジメーカーとして、あなたとあなたのチームをいかにサポートできるかについてご紹介します。多くのトップ企業をサポートしてきたアトラシアンの経験を生かして、チームを中心としたプラクティスをアトラシアンのベスト・オブ・ブリードのITSMソリューションと組み合わせ、御社のコアとなるITSMを再構築するためのベストプラクティスをご紹介します。

アトラシアンについて

アトラシアンは、チームとは何か、何がチームを機能させるのかを十分に理解しています。最も重要なコラボレーションワークフローを持つテクノロジーのバックボーン（アジャイルなプロジェクト計画、インシデント管理、対応、サービス管理、サポート）を提供し、現代のIT組織が協業して計画、管理、運用、サービス、サポートを行うことを支援します。

当社のソリューションでできること：

- 実績のあるアジャイルワークフローを使用して、変革をもたらすテクノロジーを提供
- 統一されたインシデント対応で「Always On」のサービスを管理・運用
- シンプルかつ強力なサービス管理とサポートで顧客満足度向上を実現
- すべてのチームにおいてコラボレーションと信頼の文化を醸成



🚀 Jira Service Management

Jira Service Managementはサービスリクエスト、インシデント、問題解決、変更管理のためにITチームが必要とするもののすべてを提供します。またPinkVERIFY認証を取得しています。顧客はシンプルなセルフサービスポータルからリクエストを送信することができ、機械学習によって適切なサービスを勧め、あらゆるインタラクションから学習、答えを簡単に見つけることができることができます。エージェントによって自動化が設定されるため、あなたは重要な問題解決に集中することができます。また、あなたのソフトウェアチームがすでにJira Softwareを使用している場合、ITチケットを開発チームのバックログにリンクさせることができるため、問題が拡大する前に根本原因を発見します。

🎯 Jira Software

Jira Softwareは、アジャイルチームが使用するNo.1のソフトウェア開発ツールで、カスタマイズ可能な要件タイプ、ワークフロー、パーミッション、通知機能を備えています。仮想スクラムやカンバンボードを使用して、チームの共同作業においてバックログを視覚的に管理し、作業の進捗状況を追跡し、リアルタイムのフィードバックを使用することができます。ITチームはJira Softwareを使用して、大規模な変更管理プロジェクトや問題管理の取り組みを見直すことはもちろん、日常的なメンテナンスタスクも実行できます。短期間で作業を整理したり、スクラムやカンバンボードを使ってタスクを可視化したいチームには特に便利です。

📍 Opsgenie

Opsgenieは、アラートを集約し、オンコール・スケジュール、ルーティング・ルール、エスカレーション・ポリシーを利用して、適切なタイミングで適切な担当者に通知できる最新のインシデント管理ソリューションです。Opsgenieは200種類以上の強力なアプリやWebサービスと統合されており、データの同期やワークフローの合理化が可能です。Jira Service Managementと統合すれば、サポートチームは、インシデントの報告から担当サービスチームへのエスカレーションまで、エンドツーエンドでインシデントを管理できるようになり、修正変更がスピードアップします。

🌐 Statuspage

Statuspageを使えば、ITチームは全てのITサービスのリアルタイムのステータスを通知したり、顧客や従業員がステータス情報を確認したり、関連する通知を受信することができます。また、会社全体の専用ダッシュボードを提供することもできます。Statuspageを使用することで、IT管理者はインバウンドのサポートチケットを減らすことができる一方で、社内ステークホルダーは必要な情報をSMSやEメールから直接受信することができます。インシデントコミュニケーションの手間が省け、フォーチュン500社のトップ企業のITチームから厚く信頼されています。

Confluence

Confluenceは、現代のチームの働き方を変えるコラボレーション・ワークスペースです。会議メモからプロジェクト計画、製品要件まですべてを作成できるため、チーム、部門、または主要プロジェクト専用のスペースを作成して、知識を共有し、仕事を整理することができます。構造化ヒエラルキーと強力な検索エンジンを使用して、必要な作業を素早く見つけ、コメントにフィードバックを残すことができます。ITSMでは、サービスチームが顧客向けのFAQ、社内ランブック、トラブルシューティングガイドを作成する場所がConfluenceになります。

Bitbucket

BitbucketはプロチームのためのGitソリューションです。Bitbucketを使えば、各チームはプルリクエスト、インラインコメント、差分ビュー、強力な統合機能を使用して共同作業を簡単に行うことができます。Bitbucketはチームの成長に合わせて拡張可能で、自己管理型デプロイや強力なSaaS オファリングのためのアクティブ/アクティブ・クラスタリングオプションを備えています。最も重要なポイントは、あなたがすでに使用しているツールとうまく連携できるため、CI/CD、アプリ、API、最高のJira統合を使用して、より良いソフトウェアを構築できることです。

Trello

Trelloはチーム間のコラボレーションを向上させ、障壁を取り払い、ビジネスチームとITチームがあらゆるプロジェクトでコラボレーションできるような視覚的な手段を提供します。Trelloでは知りたい情報が一目でわかります。たとえばチームで全体像を見たり、詳細を検索したりなど、すべての情報がたった1つのTrelloボード上で可能です。そのため、チーム

はメールを使わずに、仕事が実際に行われている場所で連絡を取り合うことができます。カードがリストの中で「完了」の方に移動するので、タスクのステータスが分かります。

Jira Align

Jira Alignは、ビジネスチームとテクノロジーチームをつないでくれるので、企業規模で戦略やビジネス要件を技術的な実践と統合させることができます。ミッション、ビジョン、価値、戦略、OKRを実際に行われている作業に反映させることができます。アイデアや大量の業務が押し寄せてきても、それらの作業は引き続き対応戦略にリンクされているので、ビジネス、テクノロジー、製品管理組織間で完全に連携します。さらに、結果に照らし合わせて納品済み作業を特定できるため、現時点での優先順位付けや意思決定の情報を取得できます。

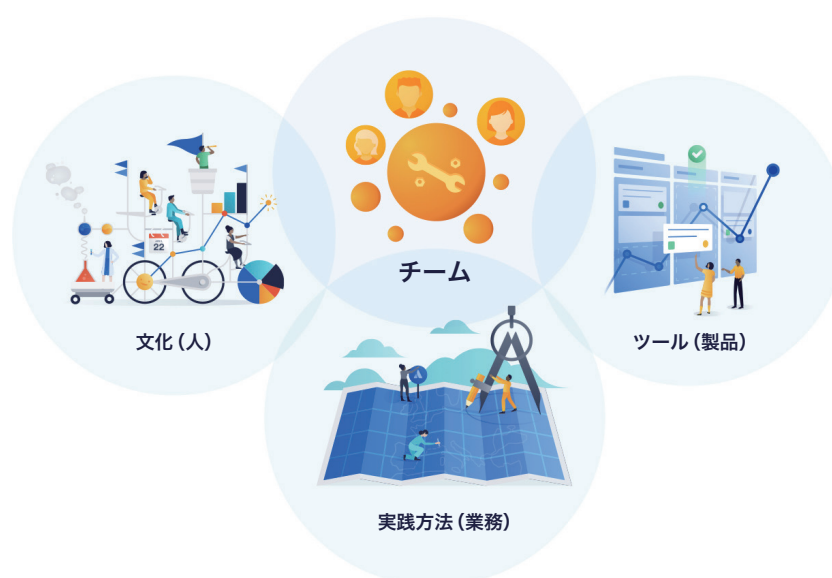
ATlassian Marketplace

Atlassian Marketplaceを使うと、チームが数千種類ものアプリや統合機能を用いてアトlassian製品をカスタマイズすることができます。あなたのチームのアプリ開発方法に合わせてツールをカスタマイズすることができるので、追加機能や統合機能を使用して、既存のツールに組み込むことで、エンドツーエンドの可視性を高めることができます。資産管理、CMDB、自動化、高度なレポートなど、さまざまなカテゴリにまたがるベスト・オブ・ブリードのアプリケーションで、あなたのITSMソリューションの可能性をもっと広げませんか。

ITSMに対するアトラシアンのアプローチ

アトラシアンのミッションは、すべてのチームの可能性を引き出すことです。私たちは、人間の偉大な業績の背後にはいつもチームがあると思っています。しかし、素晴らしいチームワークに必要なのは、ツールや製品だけではなく、チームが仕事を成し遂げるために必要な文化や慣習も含まれています。

そのため、アトラシアンのITSMへのアプローチは、まずチームを第一に考え、影響力のある文化、実績あるプラクティス、コラボレーションツールを組み合わせ、ITチームが能力を最大限に発揮できるようにサポートしていきます。



Atlassian Team Playbookで強力な文化を構築する

組織の文化を変えるということは一朝一夕にはできないものです。しかし、小さな一歩を繰り返すことで、チームの文化に影響を与えることは可能です。まずは、共通の問題を解決するための「プレイ」を開発することから始めましょう。私たちは組織内でのオープンな働き方の実験について長年研究を行い、[Atlassian Team Playbook](#)を作成しました。このステップバイステップのテクニックとエクササイズは、チームの健康状態の評価、振り返りを通じた学習、インパクトのある意思決定など、チームが日々直面する摩擦を取り除くものです。さらに、サービスチームやインシデント対応チームがよりアジャイルになるためのIT-specific plays (IT固有のプレイ) もご用意しました。

ITIL 4によってインスパイアされた実績あるプラクティスを開発

プラクティスといえば、広く使われているIT Infrastructure Library (ITIL) フレームワークの最新バージョンであるITIL 4が貴重なガイド役となります。30年以上にわたり、ITILはガイダンスやトレーニングでITSM業界をリードしてきましたが、この最新版では、ITILをカスタマーエクスペリエンス、バリューストリーム、デジタルトランスフォーメーションというより広いコンテキストに導入するとともに、アジャイルやDevOpsなどの現代の働き方も取り入れています。

重要な変化の一つは、杓子定規だった「プロセス」の解釈を、より柔軟で全体的な「プラクティス」へとシフトさせたことです。ITIL 4は、サービス管理、開発、運用、ビジネスリレーション、ガバナンス、さらには文化までも取り入れることができるため、サービス管理のプラクティスを戦略的な文脈に変容させます。リファレンスとしてITIL 4を使用している組織では、アトラシアンITSMソリューションが、各組織のニーズに合った新しいモダンなプラクティスを採用し、より高い価値をビジネスにもたらします。

Jira Service Managementをコアとしたコラボレーションソリューション

スタート時点から、アトラシアンITSMソリューションは、文化、コラボレーション、ワークフローの改善といった現代的なプラクティスを利用しながら、従来のITタスクに対処するように設計されています。何千もの企業のためのアジャイルワークプラクティスのエンジンであるJiraをベースに構築・開発されたITSMソリューションは、半自律的な責任あるチームに最適であり、ビジネスにインパクトを与えることができます。コラボレーションとオープン性を重視しているため、チームからのインサイトを集約し、組織全体をより可視化して管理することができます。



ITを1つのプラットフォームに：デリバリ、運用、サポートを 1つのコラボレーション体験に

- **Jira Service Management** をコアとして、インフラ、運用、ワークプレイスサポートにおよぶすべてのITチームは、柔軟なITILワークフロー、セルフサービスポータル、エージェントキュー、自動化、SLA、カスタムダッシュボードなど、自分の仕事のやり方に合うチーム中心のITサポートワークスペースのメリットを享受することができます。
- **Jira Software** との強力な統合により、開発チームとITチームが連携できるため、共通のプラットフォームを使用して、サービスリクエストから変更、リリースまでをスピードアップすることができます。
- **Confluence** はナレッジ管理のためのバックボーンを提供し、リアルタイムのコラボレーションと、サポート記事、トラブルシューティングガイド、ランブックをお届けします。
- **Opsgenie** や **Statuspage** との統合により、シームレスなエンドツーエンドのインシデント管理ソリューションを提供します。
- IT以外でも、**Jira Service Management** は人事部、施設部、法務部といったビジネス部門でも急速に採用が広がっており、業務フローを簡単に管理・追跡できることの重要性が認識されています。
- 最後に、**Atlassian Marketplace** のアセット管理や高度分析などのベスト・オブ・ブリードのアプリケーションを使用して、ソリューションをさらにカスタマイズ、拡張することもできます。

Jira Service Managementがビジネスへ与える影響力

フォレスターコンサルティング社が実施したAtlassian for ITSMに関するTotal Economic Impact™ (経済効果) 調査によると、多くの企業がJira Service Managementを導入することでかなりの価値を得たと報告しています。

246%

ROI

[詳細について](#)

61%

エージェントの生産性向上

\$819k

レガシーITSMツールからの
移行による節約

アトラシアン[®]のITSMソリューションを始めましょう

どんな旅に出る前にも、しっかりとした準備をすることが成功の鍵となります。アトラシアンを導入するにあたって、以下のベストプラクティスをお勧めします：

1. チーム中心のITSMアプローチを採用

アトラシアンは、オープンなチームの方がより仕事が進むと信じています。多くのITチームは、「正しい」ツールを使用し、「正しい」プロセスに従っているにもかかわらず、成果を上げることができません。実際、これらのツールやプロセスは非効率な場合があります。たとえば、サイロ化やナレッジ共有の欠如により、ITチームと開発チームの間にへだたりができます。こうした経験から、まずコラボレーションと透明性の文化を確立することが、ITSMの導入を成功させるための第一歩だと信じています。アトラシアンの製品一式を導入することで、あなたはすでにオープンなナレッジ共有に向けて組織を前進させていることになります。アトラシアンのツールセットにはオープンでコラボレーティブな文化がすでに組み込まれています。たとえば、Confluenceのページにはデフォルトでオープンなパーミッションが設定されているので、チームメンバーはリアルタイムで簡単にアクセスしてコラボレーションが可能になります。

2. 一歩下がって、見直そう

組織の文化とプラクティスを定義する際には、ITIL 4の指導原則から始めましょう。(実際、アジャイルソフトウェア開発宣言と非常によく似ています!) 原則の1つに、「今いるところから始めよう」というものがあります。34種類もあるITIL 4管理プラクティスを読むと、圧倒されるかもしれません。ゼロから構築するのではなく、すでに所有しているサービス、方法、人材、ツールを観察し、分析してみましょう。次にこれらの洞察をもとに、どこから始めればよいのか、何を継続し、変更し、構築すべきなのかを決定します。

3. サービスレイヤから始まるトップダウンのアプローチ

ITSMの導入を始めるとき、インフラに至るまでの完全なサービスモデルを定義しようとするとう立ち行かなくなることがあります。いきなりインフラやマイクロサービスに飛び込むのではなく、あなたのビジネスにとって最も重要なトップサービスに目を向けてみましょう(小売業であればeコマースプラットフォームなど)。これらのサービスを特定するには、過去数ヶ月間にオープンしたチケットをレビューして、どのサービスが最も利用されているかを把握します。

4. まず実用最小限の製品で「クイックウィン」を

多くの組織にとって、従業員に変化を受け入れさせることは非常に難しい問題です。ITSMソリューションを導入する際にアジャイルなアプローチを取ることで、成功の可能性を最大限に高めることができます。一度に本格的なソリューションを進めようとせずに、組織の最大の弱点を特定し、最もインパクトのあるプラクティス、サービス、ユースケースに焦点を当てましょう。まず実用最小限の製品 (MVP) から始め、時間をかけてソリューションを繰り返すことで、組織は変化に対しての恐怖心を克服し、同時にステークホルダーを満足させることができますようになります。

5. ソフトウェアスタックを会社の成熟度とニーズに合致させる

ガートナー社の調査によると、インフラストラクチャ&オペレーション (I&O) のリーダーたちは、必要のないITSMツールに6億ドルもかけていることが分かりました。おそらく一度も使うことのない複雑な機能を搭載した高額なITSMプラットフォームに先行投資するのではなく、適応力のあるアプローチでソリューションを構築しましょう。ビジネスのニーズは常に変化していきますので、必要なものだけに投資しましょう。アトラシアンITSMソリューションには、すぐに使えるITILプラクティスと企業の成長に合わせて拡張できる柔軟性が含まれています。また、Marketplaceアプリの広範なエコシステムにより、専門コンサルタントを必要とせずにカスタマイズして機能を拡張することができます。

6. ソリューションを拡張して成功をあなたに

この旅を続けていくには、コミュニケーションを活用して組織全体で共通理解していくことが重要です。サービスやプラクティスを導入したら、それを組織全体に知らせましょう。ハンズオントレーニングの提供、ステッカーの配布し、賞品付きコンテストなどを通じて導入を奨励します。Jira Service Managementの導入が進むにつれて、人事部から法務部まで、あらゆるビジネスチームがその価値に気づき、独自のサービスデスクを希望するようになるでしょう。この成長を管理・拡大するには、各リクエストを共通目的に向けた企業の取り組みとしてとらえるべきです。まず、各チームが直面している問題を理解し、直接相談しながら解決していきましょう。最後に、各マイルストーンを達成したらチームでお祝いすることも忘れないでください！



02

サービスデリバリ

サービスデリバリー

ITビジネスマネジメント

デジタルトランスフォーメーションの台頭に伴い、組織のビジネスサイドから多くの革新的なアイデアが生まれています。ITチームはこの変革の中心人物であり、新しいサービスやアプリケーションの変更に対する要望をサポートしなければなりません。このような大量のリクエストが入ってくることで、需要管理は停滞していきます。ビジネスのステークホルダーたちが新しいアイデアを構想し、プロジェクトに組み込む場合、たいていIT部門を関与させるのが遅すぎて、コラボレーションの機会を逃し、ITチームの参入が遅れてしまうことがよくあります。ビジネスは2倍のキャパシティを要求する傾向がある一方、プロジェクト開始前にすでに決定されているリソースの制約により、IT部門はプロジェクト目標の半分しか達成することができません。イノベーションのペースが加速し、ビジネスの動きがさらに加速する中、IT部門は増え続けるバックログと技術的な負債に苦しめられています。

ITビジネスマネジメントとは？

ITビジネスマネジメントとは、ITワークフローやツールからビジネス価値を提供する分野です。ビジネスの目標、戦略、ニーズに対応することで、テクノロジーを通じて顧客に価値を提供することがITビジネスマネジメントのゴールです。

ITIL 4によると

「プロジェクトマネジメントを成功させることは、組織が以下を実行するためのニーズとのバランスを取ることが必要になってくるためとても重要である：

- 現在のビジネスオペレーションを効果的かつ効率的に維持する
- ビジネスオペレーションを変容させ、市場での変化、生き残り、競争に対応する
- 商品・サービスを継続的に改善する」

ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition, 5.1.8, Project management

ソフトウェア開発があらゆる企業でより中心的な役割を果たすようになるにつれ、リーン、アジャイル、DevOpsなどの手法は、本来のソフトウェアの領域を超えてITプロジェクト管理にまで波及してきています。これらの手法は、現代に応じた新たなプラクティス、ツール、専門用語をもたらすだけでなく、次のような重要な問題を提起します：

- プロジェクトマネジメントオフィス (PMO) はどのようにしてビジネスニーズとITのキャパシティのバランスを取るのか？
- 大規模で挑戦の多いプロジェクトに対して、チームが少しずつ繰り返しながらプロジェクトを進められるようにするにはどうすればよいのか？
- ソフトウェアとITプロジェクトは、幅広いコンテキストを要求する事業計画にどのように対応するのか？適切なチームに「発言権」が与えられているか？

私たちは、多くの組織がもう使えないような過去のマネジメント条件に縛られたままでいるのを見してきました。IT組織がソーシング、優先順位付け、チームへの作業フローを見直している現在、アトラシアンは、ビジネスチームとITチームにより良いコミュニケーション、コラボレーションをもたらす、プロジェクトとIT作業量の管理を可能にするツールを数多く提供しています。

- **Jira Service Management** を使用すると、ITチームは新技術、機能拡張、バグレポートなどのリクエストを簡単に収集することができます。また当社のツールはビジュアルボードを使用して、作業の流れやボトルネックを確認することができます。
- **Jira Software** を使えば、ITチームやソフトウェアチームではカンバンボードを使ってプロジェクトの作業管理ができ、ビジネス部門ではTrelloのシンプルなドラッグ&ドロップカードを使ってプロジェクトの進捗状況を伝えることができます。
- 最後に、**Atlassian Team Playbook** では、アジャイルやDevOpsにヒントを得たプラクティスを共有し、ITチームに「発言権」を与えることができます。

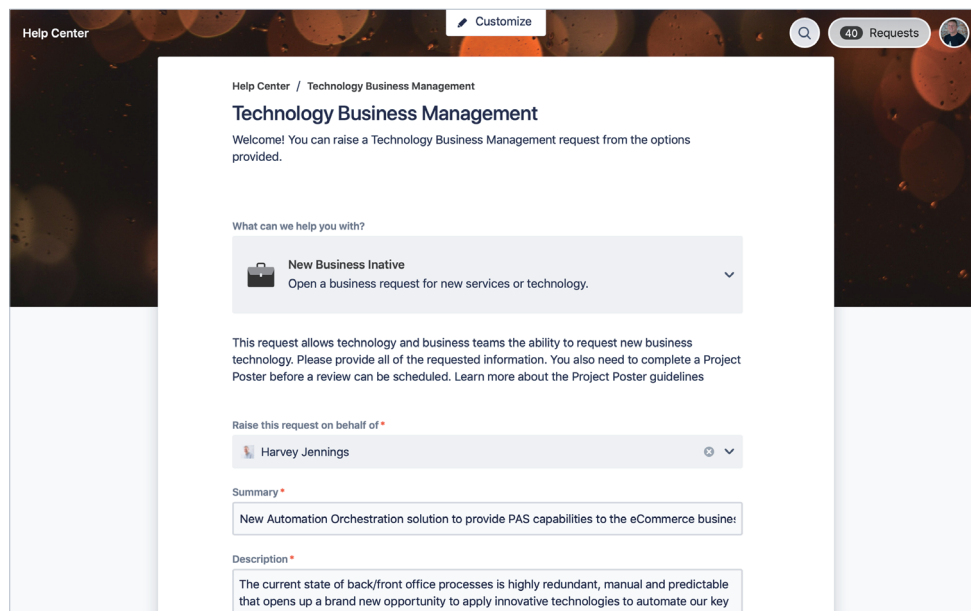
ITビジネスマネジメントのチェックリスト

- セルフサービスポータルから戦略的なビジネスリクエストを簡単に収集
- IT部門とビジネス部門間のオープンなコラボレーションを実現するためのプラクティスを採用
- キューと自動化を利用した戦略的なビジネスリクエストの優先順位付け
- アジャイルプロジェクト管理を採用して納期を短縮
- ビジュアルボードを使用して、ステークホルダーとのコラボレーションとコミュニケーションを実現

セルフサービスポータルから戦略的なビジネスリクエストを簡単に収集

あるステークホルダーが顧客のリーチを拡大するために素晴らしいアイデアが浮かんだとします。または、あるサービスのオーナーが今年の売上目標を達成するためにキャパシティを拡大したいと考え、アプリケーションのアップグレードを計画しているとします。簡単にITチームにリクエストを提出する方法はあるでしょうか？

Jira Service Managementは、ビジネスチーム、ITチーム、開発チームを1つのセルフサービスポータルにまとめ、戦略的なリクエストから機能強化、バグ修正までのすべてを集約できます。このアプローチにより、ビジネスチームはIT部門と密接に協力して、新しいサービスやリクエストのためのコラボレーションを開始することができます。



The screenshot shows a web interface for raising a Technology Business Management request. The page title is 'Technology Business Management' and it includes a welcome message: 'Welcome! You can raise a Technology Business Management request from the options provided.' Below this, there is a section titled 'What can we help you with?' with a dropdown menu currently set to 'New Business Inative' (sic) with the description 'Open a business request for new services or technology.' Further down, there is a text box explaining that this request allows technology and business teams to request new business technology and requires completing a Project Poster. Below that is a dropdown for 'Raise this request on behalf of' set to 'Harvey Jennings'. The 'Summary' field contains the text: 'New Automation Orchestration solution to provide PAS capabilities to the eCommerce busine:'. The 'Description' field contains the text: 'The current state of back/front office processes is highly redundant, manual and predictable that opens up a brand new opportunity to apply innovative technologies to automate our key business processes. This is especially needed to support our eCommerce business units to...'

ビジネスのステークホルダーは、ITチームがカスタマイズした質問に基づいて、分かりやすいJira Service Managementフォームに記入することで、簡単にリクエストを出すことができます。

IT部門とビジネス部門間のオープンなコラボレーションを実現するためのプラクティスを採用

市場競争が激化するにつれ、スピードこそが勝負のカギとなっており、ビジネスチームとITチームがそれぞれの業務を行うような時代は終焉をむかえています。パフォーマンスの高いITチームにとって、迅速かつ効率的なプロジェクトを実現する秘訣は、IT部門とビジネス部門との強力な連携にあります。ガートナー社によると、2022年までに50%の組織がビジネスチームとITチームのコラボレーションを強化すると答えていますが、これは決して驚くことではありません。

Atlassian Team Playbookには豊富なプレイが用意されており、複雑なビジネスイニシアチブに取り組みながらコラボレーションを促進することができます。新しいビジネスリクエストがキューに送信されたら、以下のプレイを試してみてください：

- **IT Project Poster** (ITプロジェクトポスター)：これはConfluenceにある、ステークホルダーと共有される実際のドキュメントです。問題空間を探り、当たり前を見直し、解決策を検証し、ステークホルダーと一緒にフィードバックを収集しながらアップデートしてみてください。
- **Capacity Planning** (キャパシティプランニング)：ITチームの一員として、あなたは特別プロジェクトと関わりながら、全く終わりそうにないキューベースの作業に対応し続けています。このプレイは、あなたのチームの実際のキャパシティを理解するのに役立つので、見積もりと優先順位付けのヒントとなります。
- **IT Project Kickoff** (ITプロジェクトのキックオフ)：あなたのチームがマイルストーン、スコープ、目的に沿うように調整し、ITプロジェクトを成功に導いてください。
- **Retrospective** (振り返り)：プロジェクトが完了したら、チーム全体で、何がうまくいったか、次回は何を改善するべきかを振り返って話し合ってみましょう。

Business Automations (RPA) Project Poster

Created by Paul Buffington
Last updated yesterday at 8:04 PM • Analytics

Status / Priority	Team	Business Request	
Status: IN PROGRESS	Project owner: @Harvey Jennings	TBM-8 - New Automation solution to provide PAS for eCommerce QUALIFIED	
Business: STRATEGIC	Team members: @Mitch Davis @Alana Grant @Jennifer Evans	Project inative	
Impact: HIGH		BSYS-11 - Workato Automation Orchestration solution for PAS SELECTED FOR DEVELOPMENT	

Define the problem

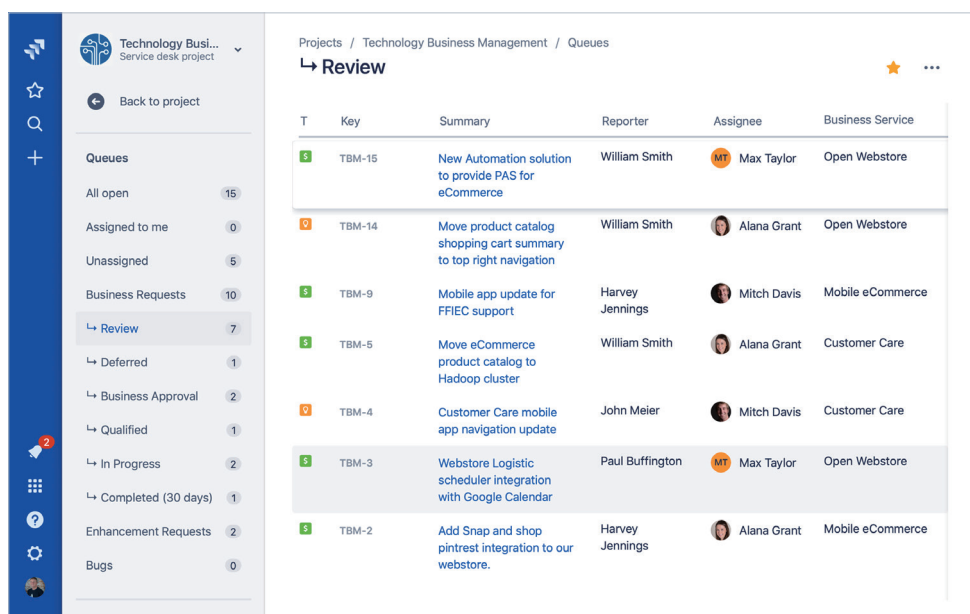
What is the problem?	The current state of back/front office processes is highly redundant, manual and predictable that opens up a brand new opportunity to apply innovative technologies to automate our key business processes. This is especially needed to support our ecommerce business unite to support the rollout of new products coming in FY21		
What are the possible solutions?	Deploy an Automation Orchestration solution that provides PAS capabilities to the business Rule-based automation → Advanced Automations → Intelligent Automations		
What teams and systems will be impacted?	Rules Based Automations Robotic Process Automations bots IN PROGRESS <ul style="list-style-type: none"> Provided Attended and/or Unattended response capability 	Advanced Automations Chatbots IN PROGRESS <ul style="list-style-type: none"> Voice recognition OCR, ICR, Augmented Content Analytics, CAP (Language and Text Classification) 	Intelligent Automations BACKLOG <ul style="list-style-type: none"> Machine Learning and AI for predictive and suggestive analytics

会社の市場拡大をサポートするための新しいeコマースアプリケーションのITプロジェクトポスターを見てみましょう。イニシアチブの複雑さを考えると、このようなプロジェクトポスターは、ビジネスのステークホルダーとの共同セッションを進めるための良い出発点となるはずです。サービスオーナーとステークホルダーが一緒になって、解決すべき問題を定義し、解決策を練り、マイルストーンを設定し、各タスクのオーナーを割り当てることができます。大規模なプロジェクトの提案をもっと管理しやすい小さなプロジェクトに細分化することで、想定外の作業を減らし、成果物の品質を向上させることができます。このアプローチを採用することで、スコーピング(範囲の決定)段階から実行段階へと移行する際にすべての関係者がプロジェクトに対して共通理解とビジョンを得ることができます。同様に、ビジネスのステークホルダーにITチームがビジネス全体に与える影響をより明確に伝えることができるためとても重要です。

キューと自動化を利用した戦略的なビジネスリクエストの優先順位付け

新しいサービスや機能強化に対する需要が高まり続けると、ITチームのバックログはあっという間に埋まってしまいます。多くの場合、こういったリクエストは大量の作業を伴う大規模なプロジェクトとしてひとまとめにされているので、不健全な需要管理につながり、結果ITプロジェクトを肥大化させ、作業の流れが遅くなる傾向があります。

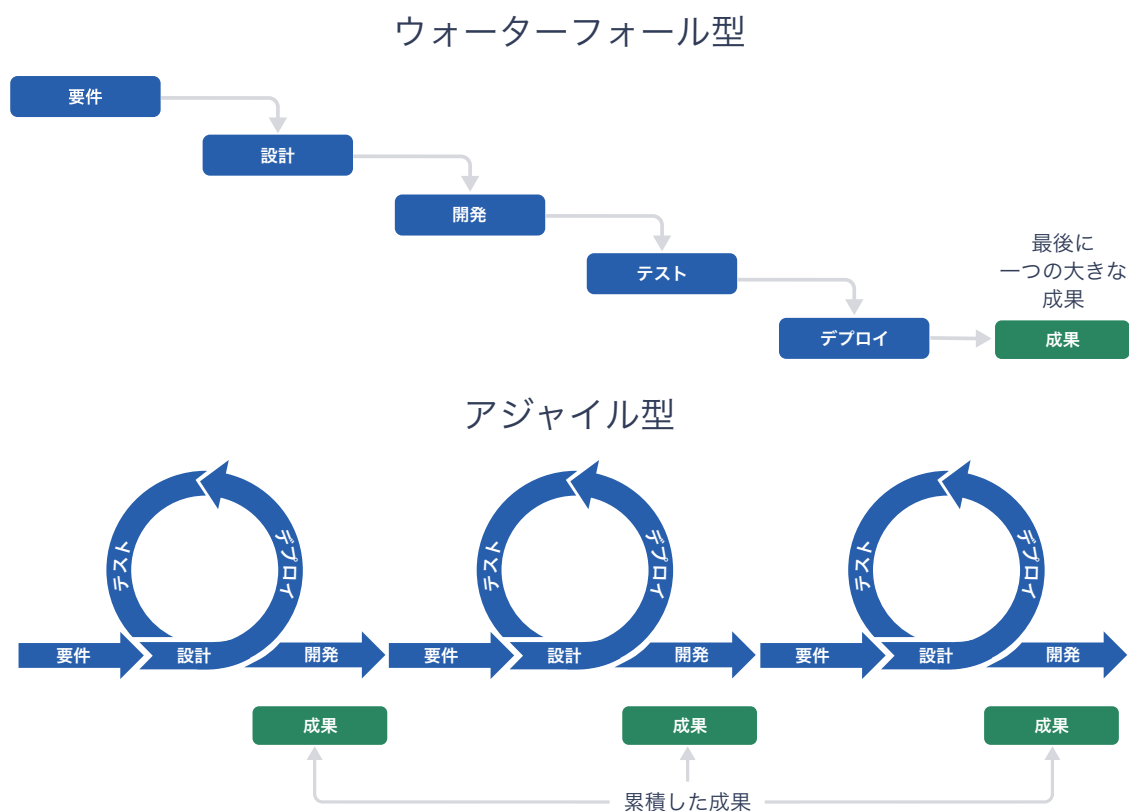
Jira Service Managementのキューと自動化機能により、ITチームはリクエストを効率的に管理し、重要度に従い優先順位をつけることができます。キューを使用することで、ITチームとエンジニアリングチームは、それぞれのニーズに最適なリクエストのフローを表すことができます。ビジネスリクエストとして提出された情報に基づいて、自動化を使用してビジネスリスクを計算し、さらなる検討が必要な戦略的なリクエストにはフラグを立てることができます。Jira Service Managementを使用してITプロジェクトの作業量を管理することで、ビジネス部門とITチームは、現在のプロジェクトの負荷と将来のキャパシティのバランスを取ることができるようになります。



キューを使用することで、ITチームは膨大なリクエストを適切なレビューと承認ステージへと進めることができます。

アジャイルプロジェクト管理を採用して納期を短縮

一般的にITチームは、固定されたシーケンシャルなフェーズから構成されるウォーターフォールモデルを使用してきましたが、現在多くのチームがアジャイルなプロジェクト管理に移行しつつあります。つまりリスクの高い単一のリリースではなく、バリューに重きを置き、作業をより小さなかたまりや繰り返しに分割するやり方です。フィードバックやテストに基づいて要件を変更したり、進化させたりと柔軟に対応し、サイクルタイムの短縮による継続的な学習のメリットも認識し始めています。

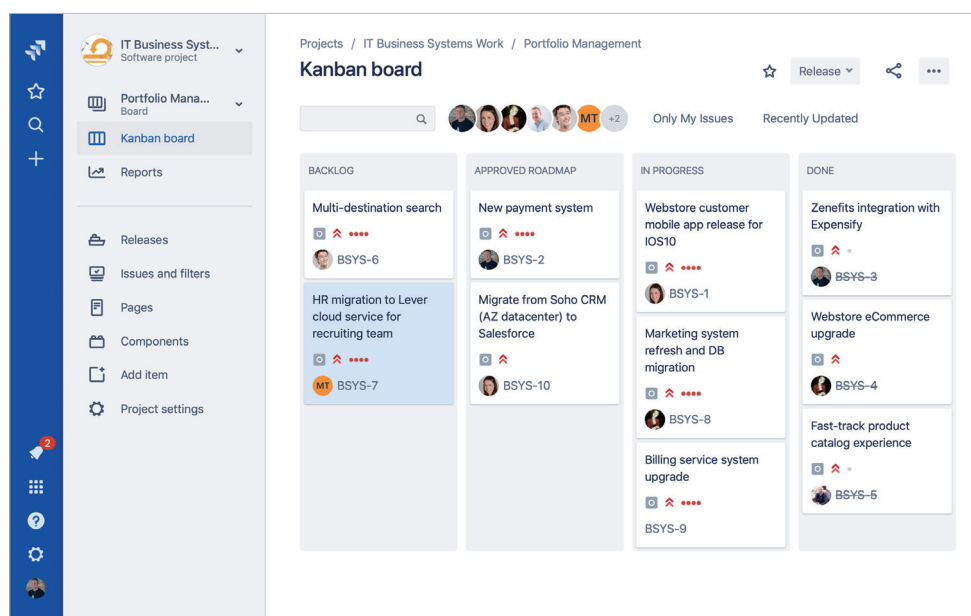


デロイト社による最近のレポートによると、56%のCIOがアジャイル、DevOps、その他の柔軟なデリバリーモデルを導入して、ITの応答性やイノベーションを促進したいと考えていることがわかりました。組織全体でアジャイル手法を採用している企業もあれば、よりソフトなアプローチをとっている企業もあります。アジリティとは、チームが変化に迅速に対応できるように、敏捷で柔軟性のある実践に焦点を当てたマインドのことを指します。

完全にアジャイルに切り替えることはできないにしても、ハイブリッドなアプローチでプロジェクトを管理するのはとても有効でしょう。プライスウォーターハウスクーパース社のベンチマークによると、アジャイルチームは、市場投入までの時間を20%短縮し、生産性を最大95%向上させ、コストを最大29%削減し、さらには不具合発生率を低下させています。

とはいえ、何から手を付ければいいのか分からないですよね？ では今日から試せるアジャイルのベストプラクティスをいくつかご紹介します：

- プロジェクトをより小さな断片に細分化する。**要件を重視して「ビッグバン」的なアプローチで作業を一括して完了するのではなく、バリューストリームによって整理された作業をバケツごとに分けて計画を進めましょう。実用最小限の製品 (MVP) をテストし、作業を反復的します。次に各フェーズでのフィードバックを収集し、次のフェーズに向けて機能を学習、調整、および構築します。
- チームのスタンドアップミーティングを導入する。**これは1日の始まりに行うステータスアップデートを共有するためのミーティングのことで、チームメンバーがお互いの進捗状況を把握し、障害物にフラグを立て、個々の成功を共有できるようにします。分散しているチームやリモートチームの場合は、ビデオ会議やチャットを使ったスタンドアップミーティングも同様に有効です。Atlassian Team PlaybookにあるStand-up Meetings (スタンドアップミーティング) のプレイを試してみてください。
- カンバンボードを使って仕事の流れを管理する。**Jira Softwareでは、アジャイルソフトウェア開発で人気のフレームワーク「カンバンボード」を使用して、作業を可視化し、チーム間での作業の流れを最適化しています。作業項目が視覚的に確認できるので、チームメンバーはいつでもお互いの作業の状況を確認することができます。

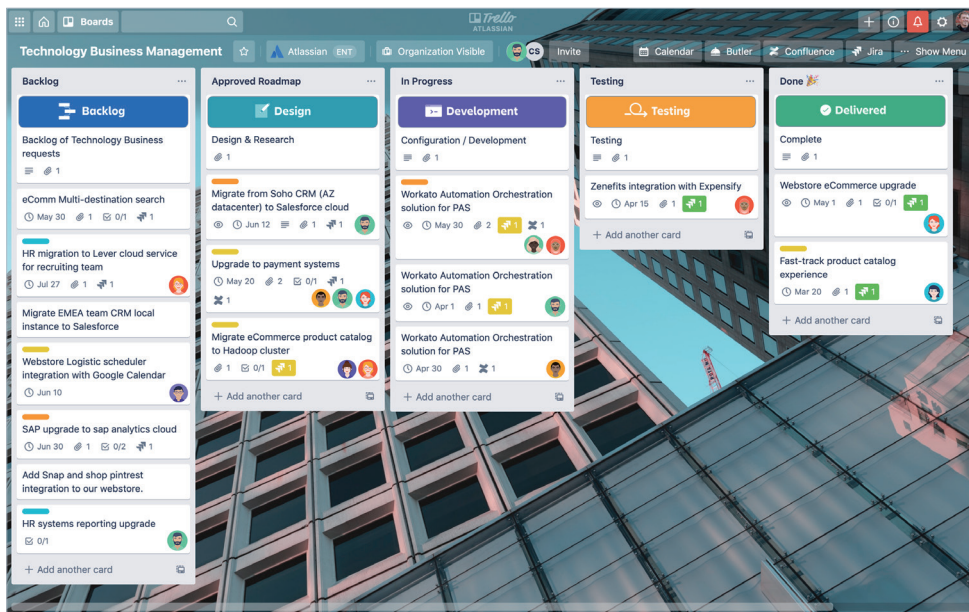


Jira Softwareのカンバンボードは、ITチームがビジネスシステムプロジェクトの作業を可視化し、進捗を確認するのに役立ちます。

インタラクティブなドラッグ&ドロップ機能により、チームが優先順位をつけ、ライフサイクルを通して作業を進めることができます。各チケット（またはカード）を色分けして、重要度やSLAなどの要求を遵守することもできます。フィルターを使用してカスタムビューを設定すれば、必要なチケットを素早く見つけることができます。

ビジュアルボードを使用して、ステークホルダーとのコラボレーションとコミュニケーションを実現

ビジネス視点では、Trelloが優れたビジュアルコラボレーションツールとなり、ITチームとビジネスのステークホルダーとのコミュニケーションやプロジェクトの調整を支援してくれます。このボードを使用することで、ITチームが新しいビジネスサービスのスコーピング、設計、構築を進めていく中の情報をステークホルダーと共有することができます。ドラッグ&ドロップ機能、コメント機能、添付ファイルにより、シームレスなコラボレーションを実現します。担当オーナー、ステータス、期限が可視化されているので、透明性の高いコミュニケーションが可能になります。



ITチームとビジネスチームはTrelloボード上でコラボレーションできるため、ビジネスリクエストを管理できます。

変更実現 (チェンジイネーブルメント)

クラウドとデジタルトランスフォーメーションの時代にいながらも、多くのIT組織は変化のスピードに追いついていません。また、計画性に欠けた変更によって機能停止に陥るリスクが大きくなるにつれ、正式な変更プロセスを導入して、ビジネスをリスクから保護する必要性も高まっています。しかし、リスクを軽減し、安定性を向上させ、変更を追跡しながらコンプライアンスを遵守するという目標にもかかわらず、ソフトウェアや生産システムへの変更を行うには、面倒で複雑な手続きがともないます。

さらにこのプロセスでは、重要なアップデートや機能強化を市場に提供するのが遅延するという、別のリスクを生み出しています。従来の変更管理プロセスはソフトウェア開発者 (特に DevOps の実践者) を苛立たせ、ペースダウンさせています。顧客が喜ぶコードを提供するのではなく、事務処理に多くの時間をとられ、自分たちが作り上げたものが実際に使われるまでに時間がかかることに気づくのです。

そして以下のような機能不全が発生します：

- 通常の変更でも大量の作業を伴うため、長いリードタイムが発生する。
- 開発チームとITチーム間の調整やハンドオフの障害となるサイロ化されたツール
- 不必要に広い変更用フリーズウィンドウ (変更が少ないほどより安定したシステムをもたらすという信念から発生)
- 作業に関与していない個人による変更承認 (責任と説明責任が不明確になる)
- 変更バックログのレビューに時間がかかる、変更諮問委員会 (CAB) の会議
- プロセスと現状維持に焦点を当てた指揮統制の文化
- 継続的改善の実践の欠如
- メトリクスやバリューではなく、感情や政治に基づいた保守的な意思決定

変更実現とは何ですか？

変更実現 — 変更管理や変更調整としても知られる変更実現は、重要なシステムやサービスに変更を加えながら、ITサービスのリスクや混乱を最小限に抑えるように設計されたプラクティスです。変更とは、サービスに直接的または間接的に影響を与える可能性のあるものを追加、変更、削除することです。

一般的な変更の種類：

- **標準的な変更**：事前承認済みの変更で、リスクが低く、頻繁に実行され、文書化プロセスを遵守している変更。たとえば、メモリの追加やデータベースの新しいインスタンスの作成などがこれに含まれます。
- **通常の変更**：新しいデータセンターへの移行やパフォーマンス改善など、CABによるレビューと承認が必要な、緊急性のない変更。
- **緊急の変更**：直ちに対処する必要がある、予期せぬエラーや脅威に起因する変更。セキュリティパッチやサーバー停止などの対応が含まれます。

ITIL 4によると

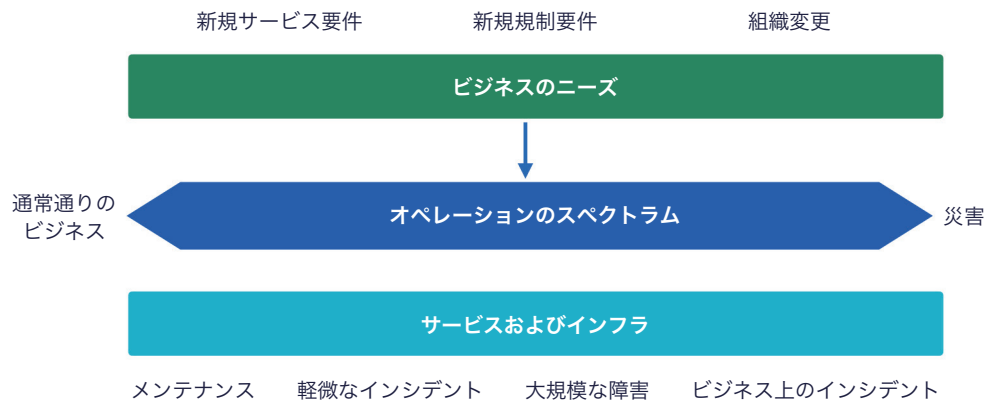
「変更実現には、付加価値をもたらす有益な変更を行う必要性と、その変更による悪影響から顧客やユーザーを保護する必要性との両方のバランスを取る必要がある…高速で進む組織においては、変更承認を分散化することが一般的であり、ピアレビューがハイパフォーマンスのトップ予測因子となっている。」

ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition, 5.2.4, Change enablement

適応力のある変更実現によってワークフローを改善

あらゆる企業でソフトウェア開発の果たす役割が大きくなるにつれ、効率的で適応性の高い変更実現（チェンジイネーブルメント）の実践がますます重要になってきています。このダイナミックな環境においては、他に類を見ない顧客体験を提供することが重要な差別化要因となり、顧客への価値提供を迅速に行うことが成功のカギとなります。ここではリスクと迅速な対応のバランスが重要になります。

まずは、変更を「万能薬」と考えるのはやめましょう。リスクのレベルに応じてそれぞれの変更を捉えて、過去の変更から得たデータを利用して、今後の意思決定を改善していきます。たとえば、どの変更が最もうまくいったのか？ その理由は何か？ を考えていくのです。このプロセスを繰り返しながらデータを活用することで、事前承認と自動化を使用して、リスクに甘んじることなく変更を迅速に出荷できるようになります。



また、変更諮問委員会 (CAB) の役割を単なる「門番」ではなく、ビジネスゴールの実現に向けて進化させることも検討してみてください。毎週の CAB ミーティングをただ待つのではなく、承認の権限をテクノロジーやサービス担当者に移行していくことも一案です。チームレベルでの変更を承認するために、ピアレビュー、毎日のスタンドアップ会議、自動化を使用するのもいいでしょう。CAB の役割が変わり始めると思います。CAB は、変更傾向を監視し、ベストプラクティスを作成し、チームとそのニーズの調整を行うための信頼できるアドバイザーという役割に変わります。Jira Service Management、Confluence、Slack などの最新のツールがコラボレーションと承認をサポートするため、CAB のミーティングはより戦略的な内容にフォーカスできます。

コラボレーティブかつ直感的な統合ツールセットを備えたアトラシアンプラットフォームは、従来の変更管理プロセスから最新の変更管理プロセスへの移行をサポートします。IT とソフトウェア開発が共通のプラットフォームを使用することで、ITSM と DevOps の間のギャップを埋めることができます。リスクを管理し、コンプライアンスを維持しながら、ソフトウェアの提供をスピードアップすることができます。

- **Jira Service Management** は、直感的なサービスデスクとリスク評価や承認プロセスの自動化により、容易に変更を採用できます。
- サービスデスクを **Bitbucket** などの CI/CD ツールと統合することで、ワークフローを合理化します。コードを1つデプロイするだけで、変更要求が自動的に作成され、承認プロセスへ進みます。
- **Confluence** を使用して、他部門とのプランニング、変更計画のテンプレート、およびピアレビューを行うことができます。これにより、正式な CAB プロセスをたどることなく、ページ上でチームがコラボレーションすることができます。
- 変更要求を直接 **Jira Software** にリンクすることで、ソフトウェア関連作業を可視化し、追跡することができます。
- 最後に、選択した CMDB の中から適切なサービスやアプリケーションのデータを統合してください。

ヒント：IT変更の流れを改善

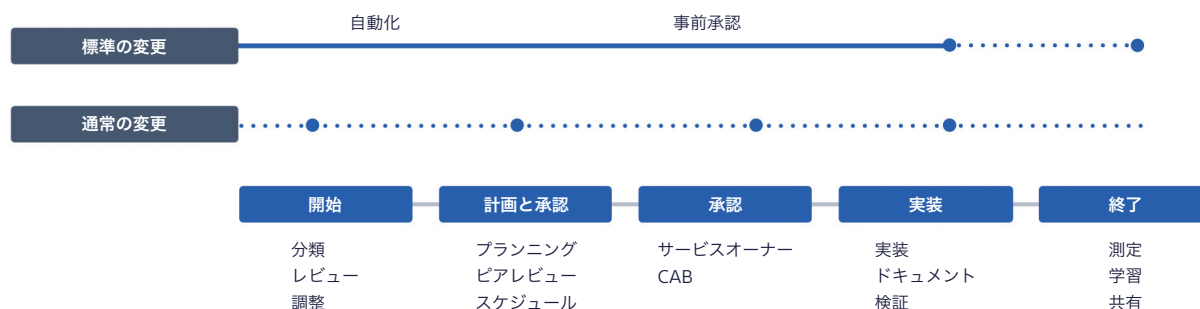
まずは現状のプラクティスを把握することから始めましょう。どのチームが最も作業に近い立場にいるのか？ プロセスのどの部分でスピードが落ちているのか？ バリューストリームの変更フローをマッピングした際に、どこにボトルネックがあるか？ これらの質問に答えることで、洞察が得られ、改善すべきポイントが分かります。

変更実現のチェックリスト

- 従来の変更を新しい標準（ニューノーマル）にするためのプラクティスを受け入れる
- ITおよび開発者チームの変更要求リクエストを合理化する
- 自動化リスクモデルを用いて、変更の優先順位をつける
- 大きな変更を小さな作業単位に細分化する
- 変更メトリックおよびKPIによって学習を修正する
- DevOpsの変更によって、将来のリリース管理方法にシフトする

従来の変更を新しい標準 (ニューノーマル) にするためのプラクティスを受け入れる

多くのITチームは、変更とは開始、計画、および承認に長いリードタイムがかかる「通常の変更」を想像すると思います。まず変更を特定して標準的な変更パスに移行することで、変更バックログを縮小することから始めましょう。



アトラシアンのお客様であり、公共部門サービスのデジタル化のパイオニアでもあるヨーロッパの大手政府機関の例を挙げてみます。20,000人のユーザーを対象としていたレガシーITSMツールをJira Service Managementに移行する際に、同機関は変更実現のプラクティスを近代化することにしました。前年度の変更を細かく分析した結果、Jira Service Managementを使用すれば70%の変更が事前承認でき、標準的な変更パスで自動化できることがわかりました。これにより、多数の変更要求をスピーディーに処理し、余った時間で残りの通常変更の改善を優先させる事ができるようになりました。

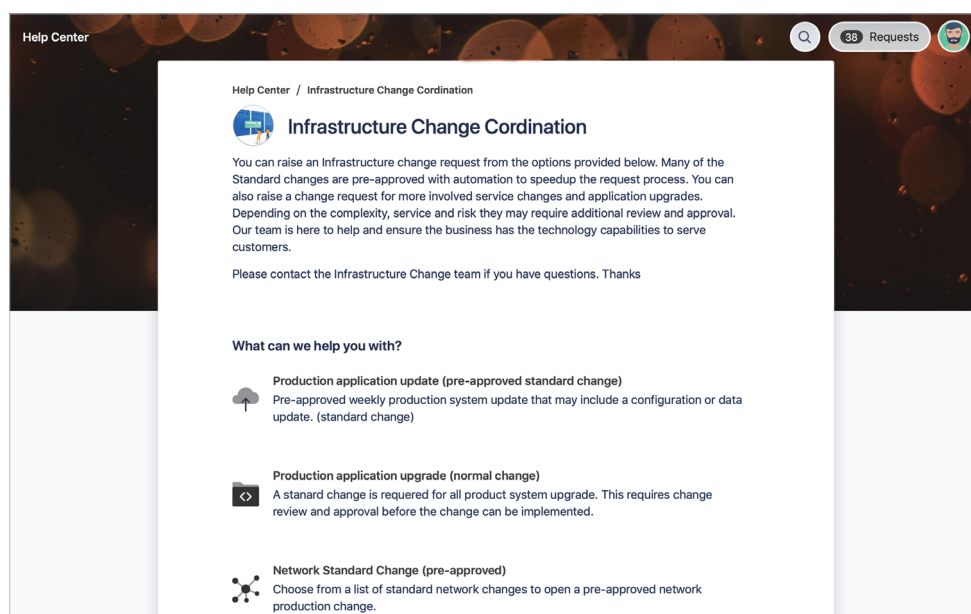
ヒント：標準的な変更を「ニューノーマル」にするためのステップガイド

1. 過去3ヶ月から6ヶ月の間で、最も一般的な変更点をレビューします。
2. 標準的な3～5種類の変更を自動化候補として選択します。
3. それらに対してJira Service Managementでセルフサービスのリクエストタイプを構築します。
4. 変更の自動承認、移行ステータスの自動化ルールを作成して、その更新情報をスタッフに通知します。
5. この新しいプロセスについて、ITスタッフと開発チームにトレーニングを行ってください。
6. Jira Service Managementのレポートを使用してパフォーマンスの監視・改善を行います。
7. ステップ1～6を繰り返して、自動化する変更をさらに追加します。

ITおよび開発者チームの変更要求リクエストを合理化する

レガシーなITSMツールでは、インフラ、運用、開発チームから変更要求を提出するのがとても難しいです。変更要求には、通常長いフォームが必要で、特に2つのツールを切り替えなければならない開発者にとっては、時間がかかり、フラストレーションがたまります。

Jira Service Managementは、ITチームとソフトウェアチームのためのセルフサービスポータルで、インフラの変更要求を受け付ける便利な方法です。この例では、ITスタッフは、承認済みのメンテナンス更新、追加の計画やレビューが必要な本番環境のアップグレードなど、さまざまなタイプの変更要求から簡単に選択できます。

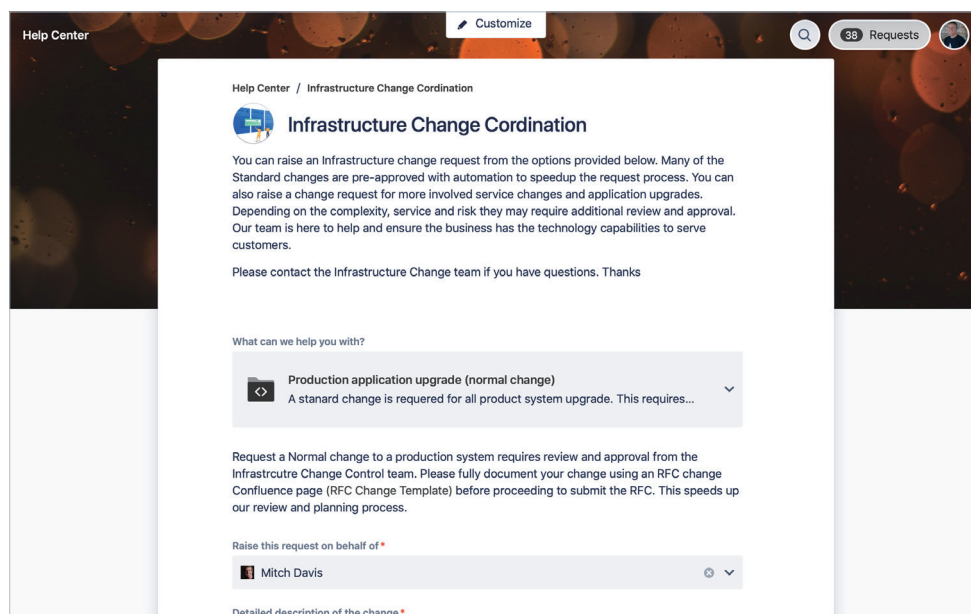


自動化を使用して、受け入れプロセスを次のレベルに引き上げます。Jira Service ManagementをCI/CDツールと統合することで、自動化により、開発者のコードのコミットによる変更要求の作成が可能になり、各変更に応じたプロセスレベルに基づいて効果的な「トリアージ」されます。

自動化リスクモデルを用いて、変更の優先順位をつける

ITシステムへの変更はその性質上、混乱のリスクにつながる恐れがあります。変更実現の目標は、リスクを許容レベルに抑えつつ、変更スピードを加速させることです。しかし、リスクを理解するためには、データを評価し、リスクが高いと考えられる変更を特定できるようなモデルが必要です。そこで、Jira Service Managementの自動化機能の登場です。

リスク基準の中には、「緊急」、「影響」、「優先」、「影響を受けるアプリケーションとサービス」といった、すべての組織に共通する項目があり、ほとんどの変更リスクモデルに含まれています。これらのコアな基準以外にも、規制要件やコンプライアンス要件など、あなたの組織固有の要素を特定する必要があります。Jira Service Managementのリクエストフォームでは、変更リスクに適切にアクセスするための必要な質問やデータを設定することができます。



更新リスクを判断するには、次のような質問があります：

1. この変更は営業時間内に完了しますか？
2. この変更は簡単にロールバックできますか？
3. この変更要求に対するテストは完了していますか？

これらの回答に基づいて、Jira Service Managementの自動化エンジンが各変更要求のリスクレベルを計算し、適切なリスク値を設定します。また、以下の項目を自動化することもできます：

- 変更要求を「標準」、「通常」、「緊急」、またはサービスティアや依存度によって分類する
- 標準変更の事前承認や、リスクの高い通常変更のための追加ワークフローなど、変更要求を直接適切なJiraワークフローのパスヘルディングする
- さらなる検討を必要とする高リスクの変更について、指定されたステークホルダーに通知する
- ウェブフックを介してSlackやWorkatoなどの外部システムと相互作用する

Jira Service Managementの自動化やドラッグ&ドロップのワークフローを使用すると、カスタムスクリプトを使用することなく、Jiraの拡張と自動化ルールを簡単に作成できます。

複雑な変更を小さな作業単位に細分化する

複雑な変更をより小さな作業単位に細分化することで、ITチームは小さな変更を簡単に管理し、変更プロセスを迅速に進め、リスクレベルを低減することができます。Confluenceは、複雑な作業に対応するITスタッフとステークホルダーを結びつけます。両者がひとつのチームとなり変更ドキュメントを作成し、ピアレビューとフィードバックを提供し、変更が実装されるまでリアルタイムで反復作業を行うことができます。

以下は、あるチームが大きな変更を小さなタスクと事前変更に細分化している例です。ConfluenceページからJira Softwareストーリーを作成し、変更要求へのリンクを追加して容易にトラッキングしています。

The screenshot shows a Jira Software table with various tasks and their impact levels. A 'Create issue' modal is open over the table, showing the process of creating a new issue from the table.

NO IMPACT	security team review and feedback
NO IMPACT	product system, database, file system backups
NO IMPACT	initiate outage communications plan (internal boards & Statuspage)
OUTAGE	reconfigure load balancer to point to holding page for outage ICM-75 - eComm system - reconfigure load balancer PLANNING
OUTAGE	add new servers to datacenter node
OUTAGE	install of Cent OS update ICM-75 - eComm system - reconfigure load balancer PLANNING
OUTAGE	upgradeDB cluster to MongoDB Atlas
OUTAGE	software patch - Install eCommerce Product Catalog search update
NO IMPACT	End to end system
NO IMPACT	restore load balancer
NO IMPACT	service restoration
NO IMPACT	Change post-imp

Create issue
Create multiple issues from table

System JIRA
Platform dev Story

Summary* eCommerce Product Catalog patch
Description Ship a software patch to address the product search performance issues

Create Cancel

変更メトリックおよびKPIによって学習のロック解除する

通常IT部門では、標準的なレポートを定期的に作成し、完了した変更作業を確認することができます。変更実現パフォーマンスを測定する際には、学習と改善を修正する以下のような測定基準に焦点を当ててください：

変更はタイムリーで効果的な方法で実現されているか？

- 一定期間における変更の成功率と承認率
- プロセス変更にかかる平均時間
- 変更タイプ別の平均デリバリの長さ
- 変更実行者の満足度

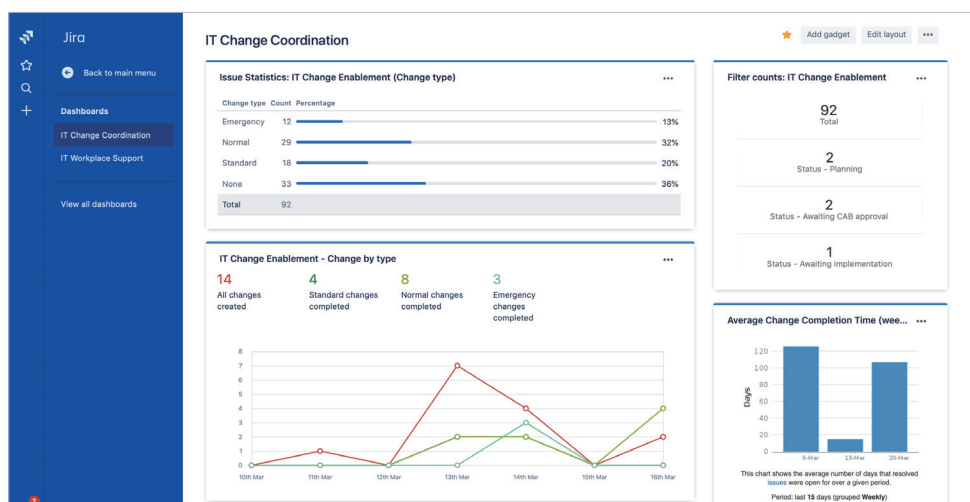
変更によるサービスへの影響は？

- 変更に関連するインシデント数と期間
- 変更に伴うインシデントのビジネスインパクト

変更関連のガバナンスやコンプライアンス要件を満たしているか？

- コンプライアンス違反である変更関連の監査所見数と重大度
- 変更に伴うコンプライアンスインシデント数と影響

変更内容を測定し、その変更から学習するために、Jira Service Managementは、すぐに使えるレポートを提供するだけでなく、カスタムダッシュボードを構築・共有する機能も備えています。Jira Service Managementを「信頼できる情報源」として使用して、変更、インシデント、サービス、コード全体のデータをまとめることができます。



DevOps の変更によって、将来のリリース管理方法にシフトする

本番システムへの変更は、たいてい複雑で煩雑な手順を伴います。また、複数のチームに関連する作業を整理しながら、重要なビジネスシステムに対するコンプライアンスも管理しなければなりません。しかし、組織がクラウドやプラットフォーム・アズ・ア・サービスを導入するにつれて、チームがITインフラストラクチャを変更する方法は急速に進化しています。具体的に言うと、多くのIT組織がDevOpsを採用してコードや構成変更のリリースを効果的に管理しています。

デプロイメント管理とは？

デプロイメント管理とは、新規または変更されたハードウェア、ソフトウェア、その他のコンポーネントを本番環境に移行させる管理のことです。また、テストやステージングのためにコンポーネントを他の環境にデプロイすることもこれに含まれます。

ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition, 5.3.1, Deployment management

高い安定性と迅速なデリバリのバランスをとるために、ITIL 4では新しい技術管理手法である「デプロイメント管理」を採用しています。簡単に言うと、このアプローチでは、デプロイメントをリリースから切り離して考えています。サービスを提供するためには、3つのプラクティスのすべてが必要です。変更実現では技術的な変更の調整し、デプロイメント管理ではサービスコンポーネントのある環境から別の環境に移動させる方法を管理し、リリース管理ではいつ、どのようにしてユーザーがコンポーネントを利用できるかに着目しています。

変更管理

コードとして表現される
(バージョン管理では監査記録)

どのような変更？

コード

インフラの構成

インフラストラクチャ
コンポーネント

デプロイメント管理

分離性と信頼性を備える
疎結合システムへの移行

変更をデプロイするには？

パッケージ

構成管理

仮想化インフラ

継続的なデリバリ

リリース管理

ユーザーに価値を明らかにする
ためのビジネス上の決断
(または価値を戻す)

リリースにどのような影響を
与える？

機能フラグの
切り替え

環境参照の変更

ルーターのトグル

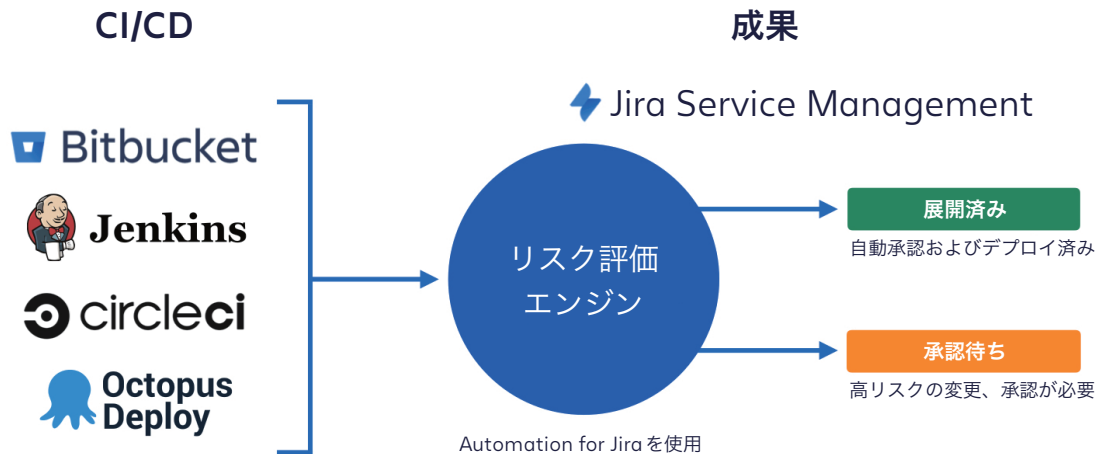
一回の大きなリリースに変更をまとめてしまうと、大規模なインシデントが発生する可能性も高くなり、問題が発生したときに原因を見つけるのが難しくなります。より小さく、より頻繁なリリースにすることで、潜在的なインシデントの範囲を抑えることができます。たとえばカナリアデプロイは、全体にリリースをデプロイする前に、テストとして小さなサブセット単位のユーザーに適応させるのに最適な方法です。

もう一つのテクニックは、ブルーグリーンデプロイメントと呼ばれ、ユーザーのダウンタイムを減らしながらもアプリケーションを確実にリリースする方法です。簡単に言うと、2つの全く同じ本番環境があると思ってください。「グリーン」環境では現在の本番環境のアプリケーションをホストし、「ブルー」環境では新しいアプリをデプロイしてテストを実行します。本番環境の準備ができれば、ロードバランサーを「ブルー」に変更します。もし不具合があった場合は、簡単に「グリーン」環境にロールバックすることができます。

もしあなたの組織が「DevOpsの変更」という概念を導入するのならば、現在の変更モデルを再構築する絶好のチャンスとなるでしょう。DevOpsでは、継続的インテグレーション/継続的デリバリ(CI/CD)のための自動化パイプラインを活用して、作業を事前承認された「標準的な変更」パスに移行させることができます。これには、ITチームと開発チームが両方のプラクティスを一致させるというマインドにシフトすることが必要です。DevOpsの観点からは、プラットフォーム・アズ・ア・サービス(PaaS)が標準になるにつれて、変更実現はインフラストラクチャとより密接に結びつきます。またコード変更に対処するには、より詳細な仕様、計画におけるコラボレーションの拡大、コンプライアンスに対する意識の向上などにより、リスクを軽減すると同時に、ボタンをクリックするのと同じくらいの速さで実装を自動化できるようになります。その結果、品質を損なうことなく、コードとしてのインフラストラクチャが高速化されます。

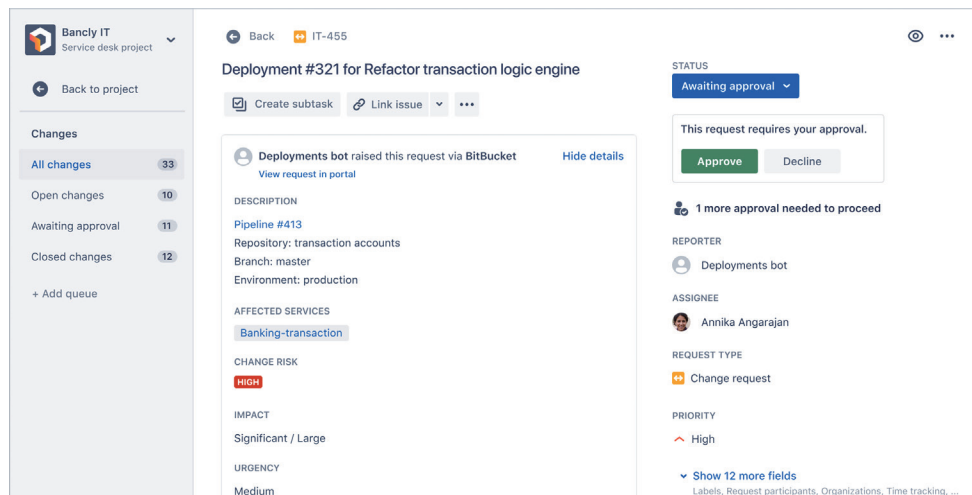
CI/CD ツールを Jira Service Management と統合

本番環境に向けてコードを出荷する準備をしているときに、開発者たちは頻繁に障害物に直面します。そうすると開発者は作業を中断し、ツールを切り替えて変更チケットを作成し、コードの承認待ちをすることになります。Jira Service Management を Bitbucket Pipelines や Jenkins などの CI/CD ツールと統合することで、開発者は現在のワークフローの中で変更管理プロセスを合理化することができます。すべての変更は Jira Service Management でリクエストとして自動的に登録され、本番環境にデプロイされた変更の監査記録をすべて確認することができます。



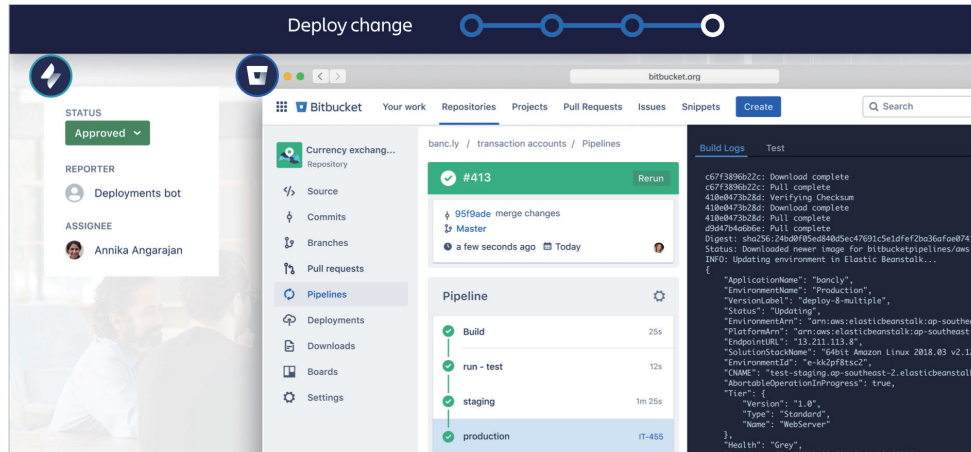
*Jira Service Managementクラウド版で利用可能

Automation for Jiraを使用すると、ルールを設定して、各ソフトウェア変更のリスクを自動的に評価し、スコア化することができます。自動承認のルールを設定して、リスクの低い変更をして展開しつつ、リスクの高い変更のみをさらなるレビューと承認に移動させることができます。単純な変更を承認するために、誰かを責任追及したり、何日も待ったりする必要はもうありません問題を解決し、リスクを最小限に抑えながら、同時にアジリティが実現します。



*Jira Service Managementクラウド版で利用可能

Jira Service Managementは、CI/CDツールからの変更の詳細、影響を受けるサービス、変更リスクスコア、変更承認者などの関連情報を自動的に変更要求の中に取り込みます。そのため変更管理者は、変更を承認したり、追加レビューを要求したりするといったすべてのコンテキストを把握することができます。開発者は、BitbucketなどのCI/CDツールからリクエストの進捗状況をすぐに確認することができます。



*Jira Service Managementクラウド版で利用可能

障害が発生した場合、Jira Service Managementはインシデント管理のための信頼ある変更ログを自動的に作成します。この統合により、IT運用チームと開発チームは、1か所からすべての変更にアクセスできるため、詳細な状況を把握して、障害を迅速に解決して復旧することができます。開発者とITチームを同じプラットフォーム上に集めることで、アトラシアンはビジネスの変化に迅速に対応するために不可欠な最終工程を自動化することで、変更実現へのアプローチを提供しています。

サービス構成管理

クラウド・コンピューティングと Anything as a Service (XaaS) サービスの時代では、ITチームは全く異なるタイプのIT環境を管理しなければなりません。構成管理データベース (CMDB) に依存する一方で、多くのIT組織がCMDBに価値を見出そうと奮闘しています。CMDBプロジェクトが失敗することも少なくありません。そう、あなたの企業だけではないのです。ガートナー社によると、CMDBイニシアチブの80%が失敗に終わっています。その理由は、CMDBのデプロイをあまりにも広範囲で始めたからです。その結果、ITチームはとにかく大量の情報(価値があるかどうかは別として)を収集しようとし、その結果最新の状態を維持するのに苦労しています。このようなデプロイは、最終的にはほとんど価値がなく、結果的に見るとプロジェクトが長期化し、リソースを無駄にしまうこととなります。

サービス構成管理とは？

サービス構成管理とは、サービス構成とそれをサポートする**構成アイテム (CI)**に関する正確かつ信頼性の高い情報を、必要なときに必要な場所で利用できるようにすることです。これには、CIの構成方法やCI間の関係性に関する情報が含まれます。この概要は**サービスマップ**や**サービスモデル**と呼ばれることが多く、サービスアーキテクチャの一部を形成しています。

ITIL 4によると

「構成情報の収集と維持に必要な労力と、その情報が生み出す価値とのバランスを見ることが重要である。すべてのコンポーネントについての大量の詳細情報、そして他のコンポーネントとの関係についての情報すべてを維持するにはコストがかかるだけでなく、ほとんど価値をもたらさない恐れがある。構成管理の要件は、組織の目標を理解し、構成管理がいかに価値醸造に貢献するのかを理解した上で設定しなければならない。」

ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition, 5.2.11, Service configuration management

トップダウンのアプローチでサービスモデルアーキテクチャを構築

CMDBからより多くの価値を引き出すには、管理予定の主要サービスのみからデータを取得してください。最も重要なビジネスサービスのうち1つまたは2つから始めることで、リーンなアプローチを取ることができます。このように焦点を絞ることで、CMDBの成長に合わせて学習し、関連するCIと依存関係を持つサービスマップを構築することができます。さらに重要なのは、CMDBに不要なデータをオーバーロードしてしまうという失敗を避けるという点です。

また、データフェデレーションの概念は、多くのITチームにとって現実のものとなってきています。AWS Management ConsoleやMicrosoft Azure Portalなどのアプリケーションを利用することで、サービスをサポートするITインフラストラクチャに迅速にアクセスできるようになります。このCMDBの定義と構築に必要な「サービス中心型」のアプローチによって、必要な情報とその情報をもたらす価値のバランスをとることができます。また、すべてのコンポーネントとその関係に関する大量の詳細情報を維持する骨の折れる作業を回避することができます。

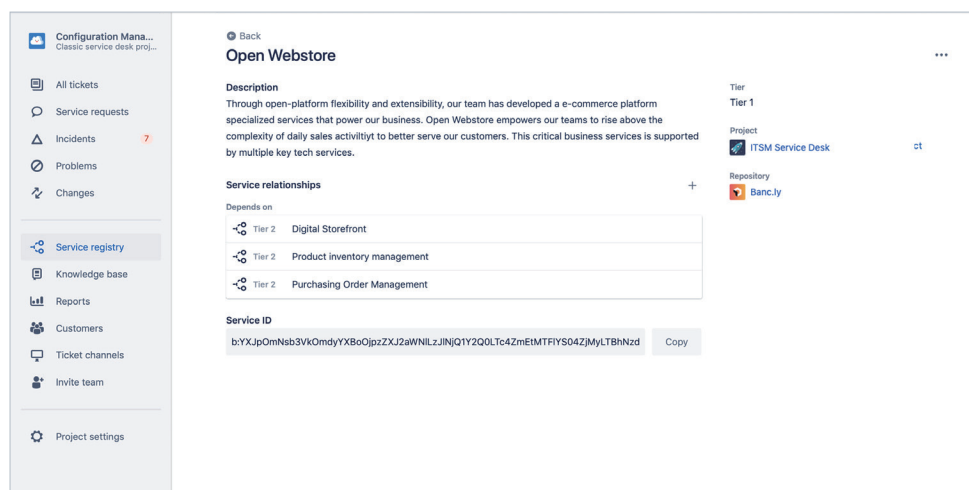
ヒント：サービスに特化したCMDB戦略の導入方法

- サービス構成管理の目標とビジネスの目標を結びつける。
- サービスオーナーやビジネスリーダーから、セキュリティ担当に至るまで、すべてのステークホルダーと協力する。
- 先を見据える—将来的にどのようなサービスが必要か、サービスモデルがどこで成長するかを検討する。
- 現状から始める。慎重に選択し、小さなことからテストして、成長に合わせて学習する。
- スケーラビリティだけでなく、アジリティも受け入れる。
- ディスカバリーや自動化ツールを使用してCI関係を特定する。
- CMDBのデータが過負荷にならないように、データフェデレーション戦略を導入する。
- 正確でリアルタイムなデータを維持するための監査メカニズムを決定する。
- 振り返りを使用して、変更やインシデントから学ぶ。
- 学んだことを発表し、ビジネスリーダーと改善点を共有する。

組織全体で統一したサービスビューを構築

Service Registryを使用すると、ビジネスを支える重要なビジネスサービスや技術サービスを簡単に登録することができます。Atlassianやサードパーティ製品間でのデータを接続、クエリ抽出、統合可能なAtlassian Graphプラットフォーム上に構築されたService Registryは、組織全体のサービスの可視性を高め、ITチームと開発チームの作業を統合し、ビジネスに必須なニーズに対応するチーム間のコラボレーションを高めます。以下のようなサービス情報にすぐにアクセスできます：

- **Service knowledge base** (サービスナレッジベース) — 各サービス、依存関係、チームのコードと責任がどのように一致しているかについての詳細情報。これにより、開発者は自分のコードと他のチームのコードをより簡単に把握することができます。
- **Service-aware development** (サービスウェアな開発) — ユーザーが自分の作業をサービスと照合しながら追跡し、必要に応じてサービス情報に素早くアクセスできるようにすることで、開発プロセスをスピードアップします。
- **Smarter incidents** (よりスマートなインシデント) — 影響を受けるサービスの表示、そのサービスのパイプラインのブロック、デプロイのロールバック、ランブックへの迅速なアクセスにより、インシデント対応チームはより迅速に問題を解決できます。
- **Service-aware reporting** (サービスウェアなレポート) — サービスの健全性、デプロイ時間、デプロイブロッカーに関するレポートにアクセスして問題を特定し、ワークフローを改善します。



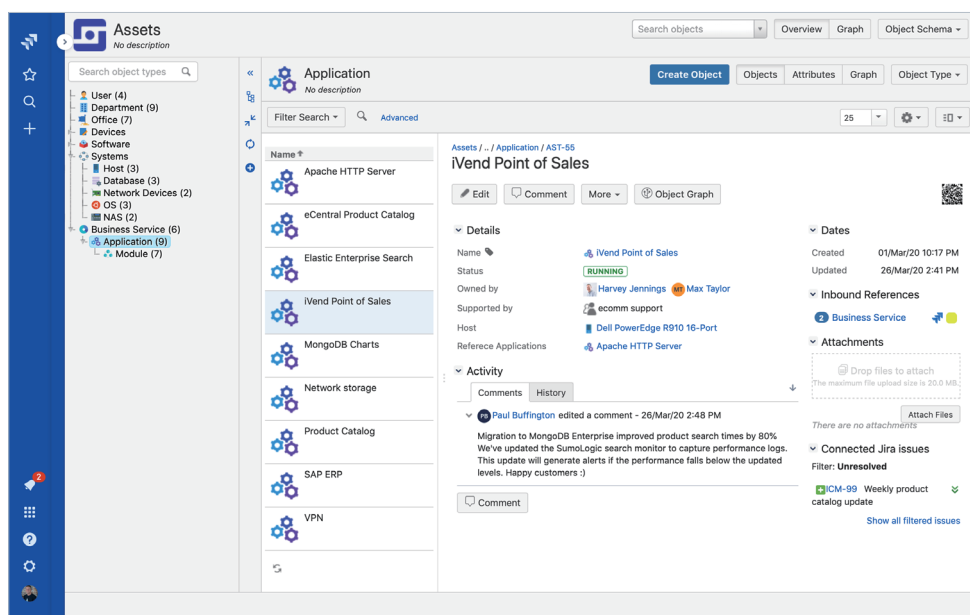
*Jira Service Managementクラウド版で利用可能

柔軟なCMDBアプリケーションでソリューションを拡張

IT組織には資産管理やCMDBに関して様々なニーズがあります。それこそが多くのお客様がAtlassian Marketplaceでニーズに合ったソリューションを探している理由です。ここでは、最も人気のあるアプリケーションの一部をご紹介します：

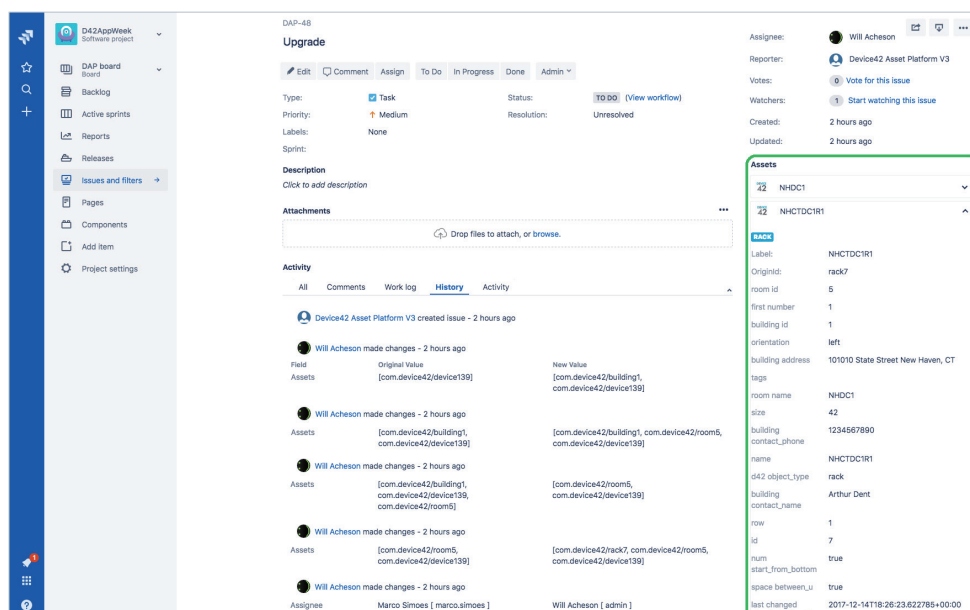
Insight — 資産管理

MindvilleのInsightでは、最新のCMDBが提供されるので、ITチームは各ニーズに最適なアセットアプリケーションとサービス構造を簡単に定義できます。柔軟なスキーマ以外にも、Insightは依存関係の問題やその影響分析、自動化、作業の統合をJira SoftwareとJira Service Managementで行うことができます。また、Insightは、AWS、Azure、Microsoft System Center Configuration Manager、SNOWなどの一般的なベンダーからのインポートや依存関係マッピングをサポートするデータスキーマも備えています。さらには、資産インベントリと管理ニーズに対応することもできます。



Device42

Device42では、現在のDevice42インスタンスとJira Service Managementを統合する事によって企業CMDBソリューションの利益を得る事ができます。クラウドとオンプレミスの両方で、正確かつ包括的にリアルタイムなインサイトをあなたのコンピューティング環境にお届けできます。データチームはITインフラを管理し、一方ビジネスリーダーは顧客、インベントリ、財務、変更管理に関するレポートを作成、ITチームは同期されたCIを使用して、サーバーからモバイルデバイスまでのアセットを簡単に追跡することができます。また、自動移動グループやクラウドインスタンスのサイジングを推奨するメンテナンスプランニングツールキットも提供しています。



ナレッジ管理

経営コンサルタントのピーター・ドラッカーは、今から半世紀前、「情報が人の働き方を変え、マイルドから価値を生み出す知識社会への転換」を予言していました。現在まで話を進めると、「ナレッジワーカー」が実際に登場しています。人々は日々より多くの情報へのアクセスを求めて、単純な質問から複雑な質問まで対応しています。

フォレスター社の調査によると、ナレッジワーカーは平均20%の時間を情報検索に費やしているため、生産性、効率性、フローに支障をきたしています。現代多くの企業では、IT、サプライヤー、経理、調達などが相互に絡み合っており構成されているため、複雑なワークフローやシステムの中でそれぞれのタスクを進めることが大きな悩みとなっています。

ナレッジ管理とは？

ナレッジ管理とは、組織全体で知識を作成、キュレーション、共有、使用、管理するプロセスを指します。

ナレッジベースはナレッジ管理の実践の基礎となるもので、FAQやトラブルシューティングガイドを含む、製品、サービス、部署、トピックに関する情報のセルフサービスのオンラインライブラリのことです。

ITIL 4によると

「『知識』とは単に情報ではない。知識とは、特定の文脈での情報を利用することである。ナレッジ管理は、ステークホルダーがアクセスレベルやその他の関連ポリシーに応じて、適切な形式で、適切なレベルで、適切な時間に、適切な情報を入手できるようにすることを目的としている。

そのためには、公式かつ文書化された知識であれ、非公式で暗黙の知識であれ、知識を取得するための手順（構造化されていない知識の開発、取り込み、収集等）が必要となる。」

ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition, 5.1.4, Knowledge management

チーム文化とコラボレーションを強化するナレッジ管理

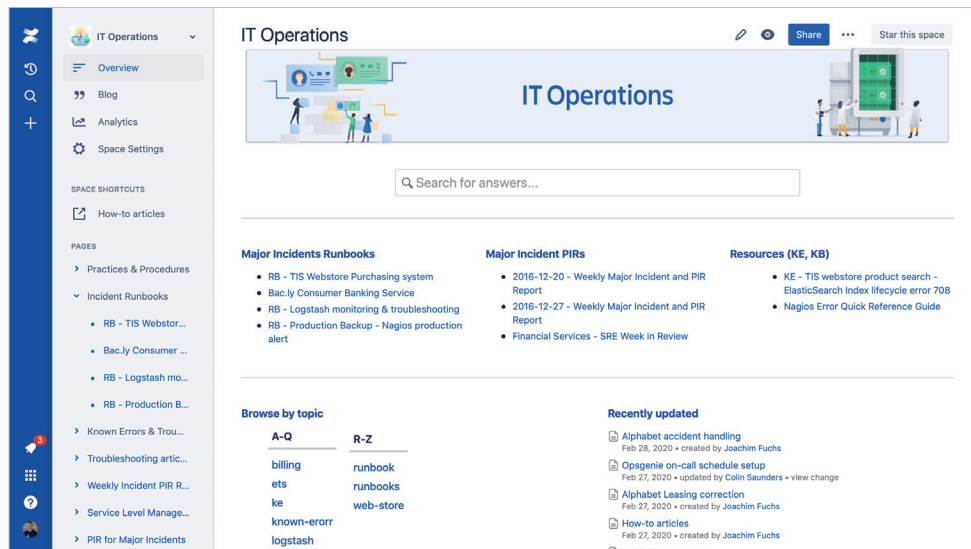
知識は、組織にとって最も価値のある資産の一つです。特に、オープンに共有されているとき（個人の知識ではなくコミュニティの知識であるとき）に、もっとも強力な資産となります。しかし現場でのテクノロジーが進化するにつれ、ナレッジはメール、チケット、個々のチームメンバーの頭の中など、様々な場所に点在しています。チームのナレッジを一つのリポジトリに集約することは素晴らしい第一歩と言えますが、オープンなナレッジ共有の文化がしっかりと根付いていない場合は、ツールだけ存在しても十分ではありません。

企業文化を変えるには時間がかかるかもしれませんが、チーム、リーダー、各スタッフの働き方に正しい知識共有の文化を組み込むことで、全員が正しい方向に進むことができます。最初のステップは、あなたの会社がどのように情報を見ているかを理解することです。あなたのチームは知識をオープンにするように奨励されているのでしょうか、それとも秘密にするよう奨励されているのでしょうか？ これらはナレッジに対する「手を開いた」アプローチと「握った拳」アプローチの違いであり、ナレッジ管理戦略やプラクティスを再検討する際に、自社がどのような立場にあるのかを判断することが重要です。

アトラシアンでは、チームで学んだことをオープンに共有しています。これには、テストの成功と失敗の公開、チームの研究から得たデータの共有、プロジェクトの良い面悪い面の両方についての透明性の確保などが含まれます。また、オープンに共有することで収集した知識からメリットを得ることができるため、チームを成長させることにも役立ちます。

Confluenceはそのためのワークスペースを提供するので、知識とコラボレーションが会う場が生まれ、大きな成果を上げることができます。IT組織では、Confluenceをナレッジ管理プラットフォームとして以下のように利用しています：

- チームが自分たちの働き方に最適な方法で情報を構造化できるように促します。
- 組織にとって集約的な信頼できる情報源を作り、答えを簡単に見つけることができるようにします。
- Jiraで各作業をリンクすることで、部門を超えたチームが複雑な問題に取り組み、実行可能な計画を作成できます。
- リアルタイムでの共同編集、インラインコメントによるフィードバック、チームメンバーへのタグ付けなどにより、作業を前進させ、レビュープロセスを迅速化します。
- コンテキストと主な意思決定ツールを文書化することで、チームの意思決定の場に可視性をもたらすことができます。



ITオペレーションチームによって作成されたConfluenceのページ。インシデントランブックやポストインシデントレビュー (PIR) など、チームのプラクティスに関連するページをまとめている。

組織のナレッジ管理戦略を再検討する

私たちは長年にわたり、効率の悪いプラクティス、最適でないツール、後ろ向きな企業文化などが、多くのITチームの足かせとなっているのを目の当たりにしてきました。このようなチームはサイロ化されていることが多く、人よりも生産性を重視し、トップダウンでの意思決定に依存していることに気付きました。一言でいうと、非常に「閉鎖的」な働き方をしているのです。実際には成果をはるかに上回る能力を秘めているこういったチームのために、私たちはサポートしたいと考えていました。

同時に、ポジティブなエネルギー、相互信頼、驚くほどの俊敏性を備えたハイパフォーマンスなチームにも遭遇してきました。このようなチームでは情報が自由に流れているため、メンバーは仕事を完了させるために必要なリソースに自由にアクセスすることができます。このようなチームは「オープン」に仕事をしていると言えます。

オープンな働き方を実現するには、以下のようなアプローチを検討してみてください：

- オープンかつ共有された情報により透明性を高める。** 組織の誰もが簡単に知識を検索したり、見つけたり、作成したりできるようにしてください。チームメンバーが共同でページを編集したり、インラインコメントでフィードバックしたり、チームメイトをメンションしてピアレビューを依頼することができます。
- クロスファンクショナルチームによるコラボレーションで作業を可視化する。** どの重要なイニシアチブでも、DACI (意思決定フレームワーク) またはプロジェクトポスターを作成し、他のメンバーやステークホルダーと目標や進捗状況を共有します。こうすることで、リアルタイムでアクセス可能なページとなり、問題空間を探り、範囲を定義し、フィードバックを得るのに役立ちます。

- **知識共有の文化を推進する。** 質と量の両面を重視した表彰プログラムでConfluenceのベストコントリビューターに報酬を与えるのもいいでしょう。リーダーシップチームは、定期的にConfluenceにアップデートやブログを投稿することで、良い例を共有することもできます。さらには、スタッフがConfluenceページにフィードバックやコメントを追加して、リーダーシップチームと直接対話する文化を醸造しましょう。





03

サービスオペレーション

サービスオペレーション

インシデント管理

ソフトウェアサービス業界では、サービスを常に提供し続けることが非常に重要です。多くの顧客が自社のビジネスを継続するためにあなたに依存するようになっているため、これまで以上にサービスを維持することへのプレッシャーを感じているのではないのでしょうか。あなたの会社の規模、業種、ビジネスモデルにもよりますが、ガートナー社の調査によると、ダウンタイムの平均コストは1分あたり5,600ドルであり、つまり1時間あたり300,000ドル以上に相当するそうです。インシデントが発生している最中、1分ごとに、収益、評判、エンドユーザーの生産性にダメージを与えることとなります。

インシデント管理とは何ですか？

インシデント管理とは、予想外の出来事やサービスの中断に対応して、サービスを元の状態に復旧させるプロセスです。

- **インシデント**：サービスの予想外の中断またはサービス品質の縮小。
- **重大なインシデント**：ビジネスに重大な影響を及ぼすインシデントで、即時の調整解決を必要とするもの。

ITIL 4によると

「多くの場合、効果的なインシデント管理には、チーム内およびチーム間の高度なコラボレーションが必要であり、サービスデスク、テクニカルサポート、ベンダーなどが含まれる。コラボレーションは、情報共有や学習を促進するだけでなく、インシデントをより効率的かつ効果的に解決するのに役立つ。」

ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition, 5.2.5, Incident management

今日のテクノロジーサービスでは、ITチームは24時間365日のサービスが求められています。しかし適切なデータ統合が行われていない場合、サポートチームはインシデントを効果的に管理・解決するための手だてがありません。たとえば、潜在的なインシデントが発生した場合、チームはバラバラのデータやサイロ化状態のツールから必死に情報を探さなくてはなりません。リアルタイムの情報に簡単にアクセスできなければ、IT運用チームもサポートチームもストレスがたまることでしょう。

ツールの問題以外では、大規模な障害が発生した場合、チームはどのように対応しているのでしょうか？ 強固なインシデント管理プロセスを確立することは、インシデントの影響を軽減し、サービスを迅速に復旧させるために非常に重要です。対応を改善するカギは、平均解決時間 (MTTR) を短縮し、根本原因の分析を合理化して将来の障害発生を防ぐことです。フォレスター社の調査によると、インシデント対応時間の70%が調査・診断に費やされていることがわかっています。



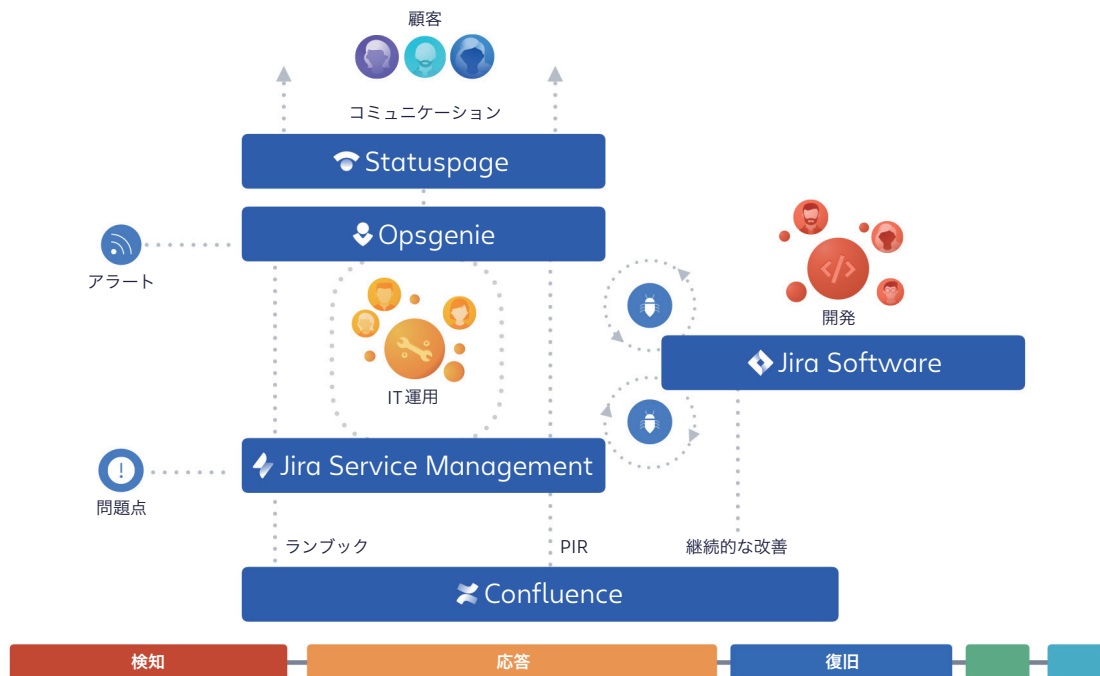
あらゆるインシデントに対応、解決、そして学習

ソフトウェアやサービスがますます複雑化する中、私たちは高いパフォーマンスを発揮するチームほど、あらゆるインシデントに対して計画、対応、学習するために、協調的かつ積極的なアプローチを採用していることが分かりました。インシデントの発生に備えて、大規模な障害への対応を迅速に行うためのインシデント計画を準備することから始めましょう。障害発生時には、まず効果的なコミュニケーションを用いて顧客の信頼を築きます。インシデントの調査と解決には、オープンなコラボレーションと知識の共有を活用します。最後に、インシデント後レビュー (PIR) を通じて大規模障害から今後の対応を学習します。

アトラシアンインシデント管理プラットフォームでは、インシデントを解決するために必要なすべてのコンテキストとデータをお使いの ITSM ツールに集約します。

- エージェントは **Jira Service Management** のたった一つのポータル内で、問題やユーザーから報告されたインシデントを管理することができます。
- **Opsgenie** と統合することで、エージェントは主要なインシデントをアラートとしてオンコールの IT オペレーションチームにエスカレーションすることができます。Opsgenie は、アラートを一元化し、適切な担当者に通知し、コラボレーションとスピーディーな対応を可能にするため、IT および DevOps チームがインシデント発生時でもインシデントをコントロールできます。
- コミュニケーションといえば、**Statuspage** ではサービスが停止した場合に簡単にコミュニケーションを取ることができるため、インシデントごとの信頼関係を築くことができます。
- 最後に、**Confluence** の共有ワークスペースでは、ランブック、ナレッジベース、PIR といったインシデントのプラクティス、プロセス、手順を一か所にまとめています。

このシームレスなエンドツーエンドのインシデント管理ソリューションは、ITチームがエスカレーションを行い、適切な担当者を投入し、十分なリソースを充てることのできるため、最終的にはダウンタイムを最小限に抑えることができます。



テクノロジーを超えて、Atlassian Incident Management Handbook (アトラシアンインシデント管理ハンドブック) は、インシデント対応のための完全なプラクティスを実行するための素晴らしい出発点となるでしょう。

インシデント管理チェックリスト

- 積極的なインシデント管理プレイブックを確立する
- ユーザーやシステムから報告された問題を簡単に把握できるようにする
- スマートなオンコールスケジューリングにより「アラート疲労」を軽減する
- ChatOpsとランブックを使用してチームを連携させる
- 外部とのコミュニケーションを一元化して信頼関係を構築する
- インシデント後レポートからインシデントを学習する

積極的なインシデント管理プレイブックを確立する

あらかじめインシデント対応戦略を計画しておきます。ストレスを軽減し、インシデント発生時にチームの集中力を維持し、解決までの時間を短縮することができます。運用面でのプラクティスとチームベースのコラボレーションのプラクティスの両方を盛り込むといいでしょう：

- チームのインシデントバリュー（コラボレーション、コミュニケーション、「非難なき」事後検証など）を特定する。
- 重大とみなされるインシデントを明確に定義する。
- 重大インシデントのプラクティスを文書化する。
- 対応テンプレートやステークホルダー（外部および内部両方）向けのコミュニケーションなど、インシデント対応コミュニケーションを確立する。
- 選りすぐりのインシデント対応チームのコアとなるチームメンバーを決定する。
- PIRのプラクティスを確立する。
- すべての重大インシデントに対して、非難なきPIRを実施する。
- PIRから得た教訓を発表・共有する。
- 重大インシデントのシミュレーション訓練を実施する。

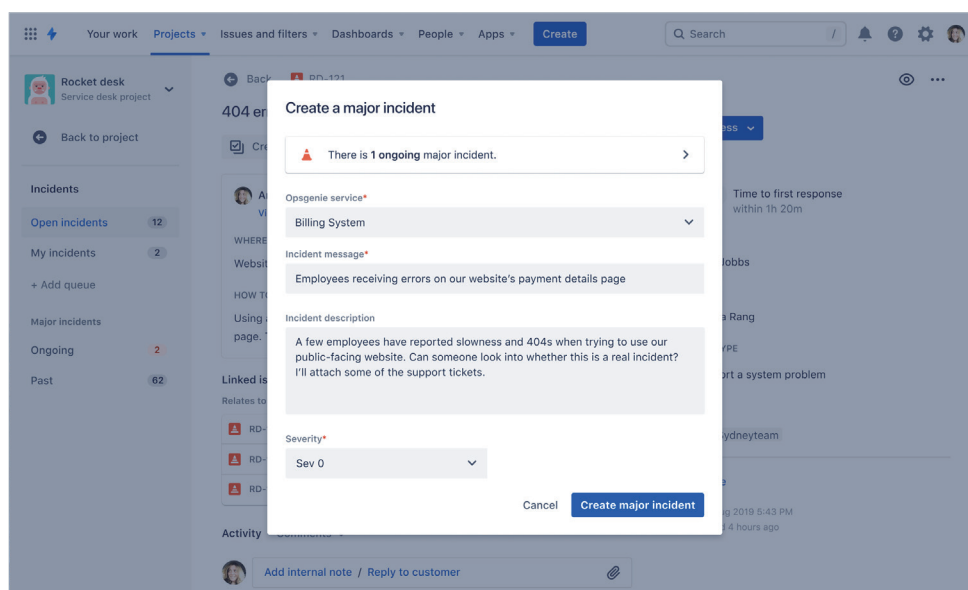


ユーザーやシステムから報告された問題を簡単に把握できるようにする

Jira Service Managementは、軽微なインシデントから重大なインシデントに渡る、信頼できる情報源です。顧客ポータルは、ユーザーが報告した問題を完全かつ一貫性のある方法で取得し、サポートチームがインシデントを評価するために必要なすべての情報が揃っています。従業員や顧客がインシデントを発見した場合、Jira Service Managementに報告し、その問題に対してチケットが発行され、適切なエージェントのキューにルーティングされます。

問題や障害を早急に検出するためには、効果的なモニタリングがITオペレーションのあなたの目となり、耳となります。システムが検出したインシデントに対しては、Opsgenieが、Datadog、Sumo Logic、Nagiosなどの200以上のアプリやWebサービスを簡単に統合し、アラートデータを同期してワークフローを合理化します。

また、Jira Service ManagementのITサポートエージェントが、インシデントをより重大だと判断した場合は、有用なコンテキストをすべて保持しつつ、Opsgenieにエスカレーションするだけで、適切なサービスチームが集まり、問題の処理を開始します。

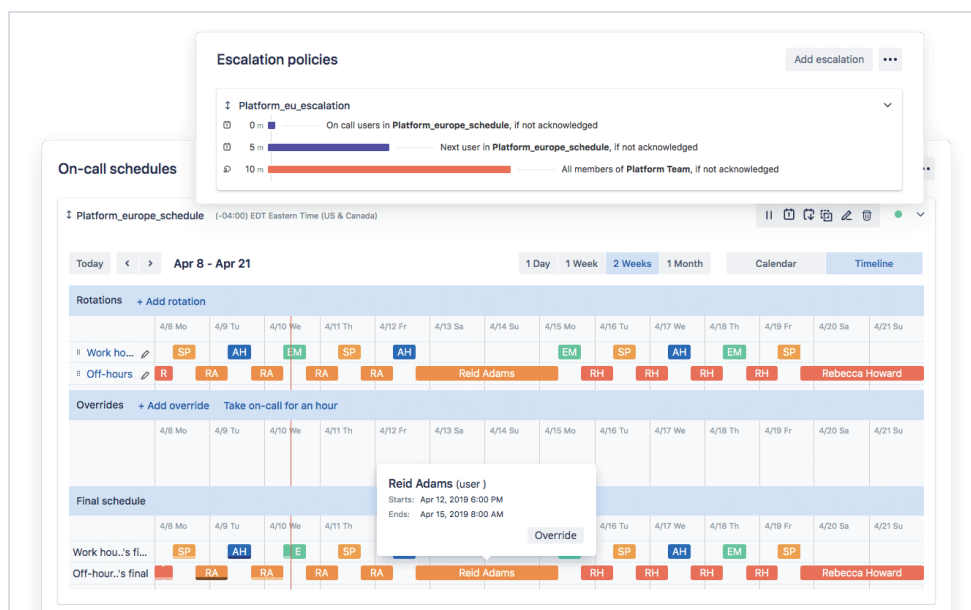


Jira Service Managementは、Opsgenieから必要なコンテキストをすべて取り込んでくれるので、エージェントは、関連する重大インシデントがすでにOpsgenieで発生していないかを検索して、発生している場合はそれにリンクすることもできます。

ITSMツール、モニタリングシステム、アラートシステムの間を行ったり来たりする必要はもうありません。Opsgenieの重大インシデントはすべて自動的にJira Service Managementに取り込まれるので、現在および過去のすべての重大インシデントを総合的に確認することができます。

スマートなオンコールスケジューリングにより「アラート疲労」を軽減する

オンコール中のスタッフが重要でもないアラートに振り回されると、アラート疲労がつわり、つい重要な通知を見逃してしまいます。Opsgenieは、チームが重要なアラートを見逃すことがないようにします。スケジュールを構築し、たった1つのインターフェイスからエスカレーション・ルールを定義することができるため、インシデント発生時に誰がオンコールしているか、誰が担当すべきかを常に把握することができます。Opsgenieは、アラートをグループ化し、ノイズをフィルタリングし、モバイルメール、電話、プッシュ通知、電子メールなどの複数のチャンネルを使用してチームメンバーに通知し、即座に解決にとりかかれるように必要な関連コンテキストを表示します。



オンコールのスケジュール、ルーティングルール、エスカレーションを簡単に作成できるため、重要なアラートを常に確認することができます。

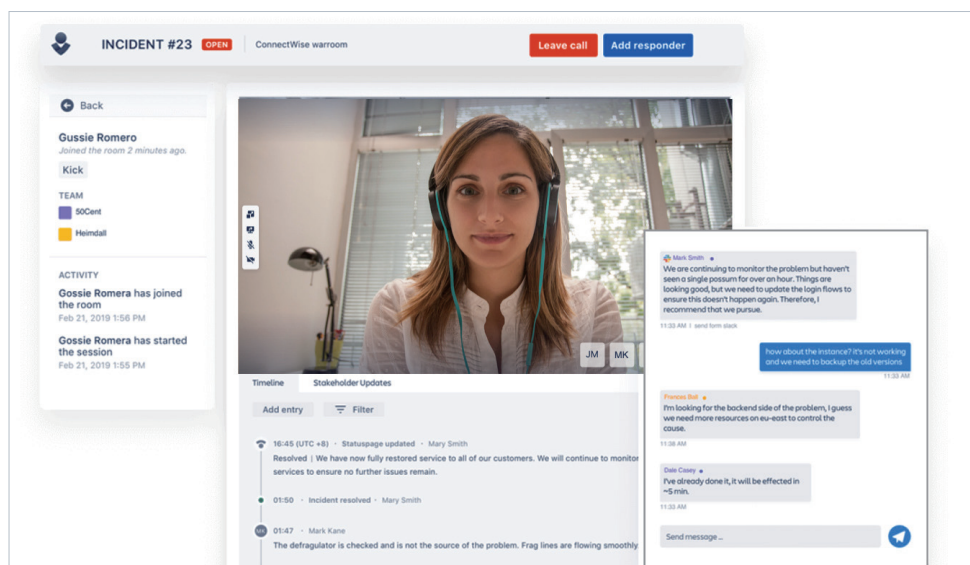
ChatOpsとランブックを使用してチームを連携させる

大規模な障害が発生した時にかかってくる午前3時の電話会議に困っていませんか？ 作戦会議やネットワークセンターの呼び出しに振り回される時代は終わりました。ITチームは現在、ChatOpsのような統合されたコミュニケーションツールやプロセスを使用して、サポート業務やフローを改善することができます。

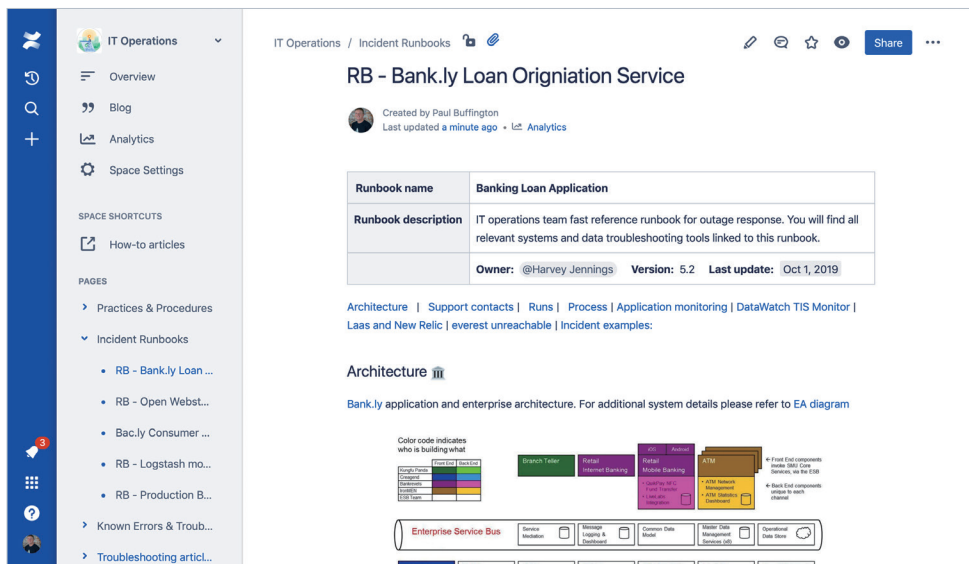
ヒント：ChatOpsでチームコラボレーションを実現する方法

1. 電話会議ではなく、SlackなどのChatOpsを使用して、サービス停止インシデントの対応を行います。
2. 専用チャットルームを使用して、チケットシステムだけではない素晴らしいサービスを提供できます。
3. コラボレーションの改善により、変更管理を簡単にします。
4. チャットボットや自動化を追加すると、手動タスクの時間を節約します。
5. 仕事を誰かに丸投げするのではなく、同じプラットフォームで作業することで、ITチームと開発者チームのコラボレーションが実現できます。

Opsgenieを使用することで、チームはコラボレーション、リアルタイムの情報共有、迅速な解決の場を一元化できます。Opsgenieでは、1対1のバラバラなチャットを更新したり、長い会話履歴をスクロールしたりするのではなく、ビデオ会議を事前設定しておくことで、チームはリアルタイムでチャットをし、役割をアサインし、決定的なアクションをインターフェイス上で実行したりすることができます。ランブックにアラートを設定することで、チームは標準的な改善タスクを自動またはオンデマンドで迅速に実行することができます。



ランブックは、アラートに対処して問題を解決するための一般的なトラブルシューティング方法を文書化するのに最適です。ランブックの作成にConfluenceを使用することで、ITチームはインシデントを迅速にトリアージするために必要な情報をすぐに手に入れることができます。多くの場合、インシデント解決にかかる時間を40%短縮することができます。



外部とのコミュニケーションを一元化して信頼関係を構築

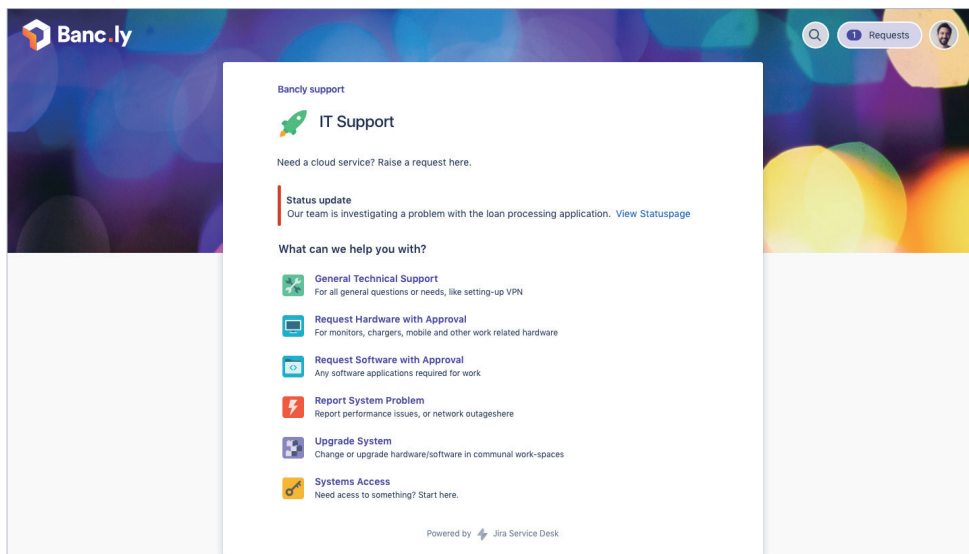
対応チーム内でのコミュニケーションはもちろん重要ですが、顧客や従業員との関係を大切にすることも忘れてはいけません。マネージドサービスが増えつつある今日、メーリングリストを管理したり、個別に対応したりすることは、単純にできるものではありません。

早いうちからインバウンドサポートの問い合わせに備えておきましょう。多くのITチームでは重要なサービスのステータスをレポートするために、Statuspageのような中央型ダッシュボードを使用しています。Statuspageは明確かつ積極的なマスコミュニケーションのためのシングルチャネルとして機能し、さらには自動通知や更新を提供しています。ITチームはアナウンスの送信に時間を取られることなく、目の前のインシデント対応に集中することができます。

The screenshot displays a Statuspage for 'Teams in Space'. At the top left is the logo and name, and at the top right is a 'SUBSCRIBE TO UPDATES' button. Below this is a yellow header for an incident titled 'Mobile App Login Issues' with a 'Subscribe' link. The incident text states: 'Investigating - We're currently investigating reports of customers unable to log in via the mobile app. We'll update this incident in another 30 minutes. Jun 8, 12:25 PDT'. Below the incident is an 'About This Site' section with a welcome message and a link to 'View historical uptime'. The main section is a service status overview for the past 90 days, showing 'Web Application' as 'Operational' with a 100.0% uptime bar chart, 'Mobile Application' as 'Degraded Performance', 'Support Center' as 'Operational', 'API' as 'Operational', and 'Third Party Services' as 'Operational'. At the bottom is a 'Scheduled Maintenance' section for a 'Database upgrade' scheduled for Jun 19, 12:25-13:25 PDT, with a note that no downtime is expected.

Statuspageは、予定されているダウンタイムと予定外のダウンタイムの両方について、社内チームに通知することができます。アップデートをサブスクライブすれば、スタッフに一貫したコミュニケーションをもたらし、手動でのアップデートの手間を減らすことができます。

さらに、Jira Service Managementポータルにバナーを追加して、社内外の関係者とコミュニケーションを取ることができるため、新規のサポートチケットを減らし、顧客との信頼関係を構築することができます。



また、Opsgenieの統合により、すべてのインシデントをトリガーして、インシデントが解決したときにStatuspageとJira Service Managementを自動的に更新します。

インシデント後レビューからインシデントを学習する

サービスが復旧してインシデントが解決したとき、多くのチームが手をパンパンと払いながら、「さてと、仕事は終わった」と思うでしょう。しかし、そうはいきません！ インシデント後レビュー（PIR）を実施することは、インシデント管理プラクティスの重要な要素であり、プロセスを改善し、将来的な問題の発生を防ぐことができます。PIRを実施することで、チームは根本原因を理解し、将来的な参考資料にするため文書化することができます。実施すべき予防措置を判断することで、再発のリスクを減らし、将来的にサービス品質を向上させることができます。

しかし、Google社の調査によると、70%のインシデントレビューは忘れ去られてしまいます。ほとんどのPIRは、サービスチケット、チャットスレッド、電子メール、誰かのドキュメントフォルダの中に埋もれています。サービス停止の再発を防ぐための重要なタスクは、実行されないまま忘れ去られています。私たちは、多くのITチームがPIRプロセスにフィットしたツールを使用して、チームのパフォーマンスをより効果的であることを期待していることがわかりました。

ヒント：正式なPIRプロセスを実施するためのベストプラクティス

- 誰かを責め立てるのではなく、インシデントからチームで学ぶことを目的とした「非難なき自己検証」の文化を確立する。
- シンプルで、コラボレーションを促進できるような反復可能なPIRプロセスを開発する。
- PIRから作成されたすべての関連項目を元のインシデントにリンクさせて、可視性を向上させる。
- 将来的な参考資料にするために、トラブルシューティングの文書やランブックをナレッジベースに作成する。頻繁にレビューし、更新する。
- インシデントの再発リスクを減らすための予防措置を特定する。これは、実行可能かつ具体的で、期限を定めた形で記録する必要がある。
- レポートやダッシュボードを使用して、PIRの結果や進捗状況を他のチームと共有する。

インシデントが発生した時に、すべてのアクションの途中で立ち止まり、実際に何が起こったのかを可視化するのは非常に困難です。Opsgenieを使用すればすべてが記録されるため、自動生成されたインシデントのタイムラインにより、インシデントのライフサイクル全体を完全に可視化できます。Opsgenieはまた、根本原因、リードアップ、被害軽減、解決、教訓など、関連するすべてのフィードを含む事後レポートを自動的に作成します。

最後に、インシデントから学習したことを放っておいてはいけません。Confluenceは、他部門同士がPIRでコラボレーションできる環境を提供します。Confluenceテンプレートを使用してPIRプロセスを標準化し、以下のようなインサイトを得ることができます：

- インシデントの根本原因は何か？
- インシデントの全体的な影響は？
- 変更によって問題が発生したのか？ 問題の調査は必要か？
- どのようなナレッジベース記事を作成する必要があるか？
- ソフトウェアの不具合を開発チームに報告すべきか？
- どのようなフォローアップITタスクを追跡すべきか？

レポートや文書化をより簡単にするために、チームはOpsgenie PIRをConfluenceページにエクスポートすることができます。ダッシュボードやレポートを作成すれば、管理者は可視性を提供し、主要サービスの改善状況を表示したりすることもできます。

Postmortem report	
Instructions	Report
<p>Leadup</p> <p>List the sequence of events that led to the incident.</p>	<p>In the months before the incident, the Identity tech team has consolidated some, but not all, of its single-region services in prod-north5. Some single-region services still remain in prod-north5. Identity also has a dependency on a 3rd party vendor (OlarK7050) that resides on us-east5, as well as dependencies on infrastructure services that are in prod-east. Some legacy services (WDC SAML) are also single-region but are in the process of being decommissioned.</p>
<p>Fault</p> <p>Describe how the change that was implemented didn't work as expected. If available, include relevant data visualizations.</p>	<p>See incident for full context</p> <p>ITOPS-74: Bankly ecomm mobile webstore is down RESOLVED</p> <p>This PIR is focused on the TIS identify service major outage that took down the TIS e-comm web-store for all North American customers. Connectivity to the us-west DigiO region was lost, preventing customers, operators, and customer support agents from accessing the TIS e-comm services in the North America region. APAC and EMEA were not impacted. The connectivity outage extended for a period of ~6 hours. Once the connectivity was restored, some services remained in a degraded state for many hours until service was completely restored.</p>
<p>Impact</p> <p>Describe how internal and external users were impacted during the incident. Include how many support cases were raised.</p>	<p>All Openwebstore e-commerce services went down for North America related to the loss of our identify shared service. Login (Identity - Customer Account) stopped working - affecting all Open web store capabilities. Users trying to access sites(account creation and signup) & list available site features failed. Existing logged in sessions kept working but no purchases where processed Customers on the website at this time were 12K For additional details on the impact of ITOP-83214, please see PIR-1824.</p>
<p>Detection</p> <p>Report when the team detected the incident and how they knew it was happening. Describe how the team could've improved time to detection.</p>	<p>Several employees reported performance issues 30 minutes before we saw the product catalog service go offline. The service was detected through automatic monitoring (Datadog / Splunk).</p>

問題管理

問題管理は、インシデントの根本原因を特定して理解し、それを取り除くための最良の方法を特定するために不可欠です。インシデント対応自体は、サービスが再稼働すれば終わるかもしれませんが、根本的な原因や要因を解決しない限り、また問題が発生するでしょう。

通常はインシデントが解決されると、ITチームはチケットを作成し、後は問題管理チームに任せられます。根本原因を解決してインシデント件数を減らすという構造も正しいのですが、このモデルの欠点は問題チケットが膨大なバックログとなり技術的な負債につながる点です。根本原因の調査は、インシデントが発生してからかなりの時間が経過するまで着手されないことが多いのです。

問題管理とは何ですか？

問題管理とは、将来的なインシデントの発生数と影響を減らすために、原因を特定して管理するプロセスのことです。

ITIL 4によると

「問題が発生した場合、その問題がもたらすリスクに基づいた分析により優先順位をつけるべきである…すべての問題を分析することは必須ではない。組織が認識している軽微な問題をすべて調査するよりも、優先度の高い問題の対応を進める方が価値がある。」

ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition, 5.2.8, Problem management

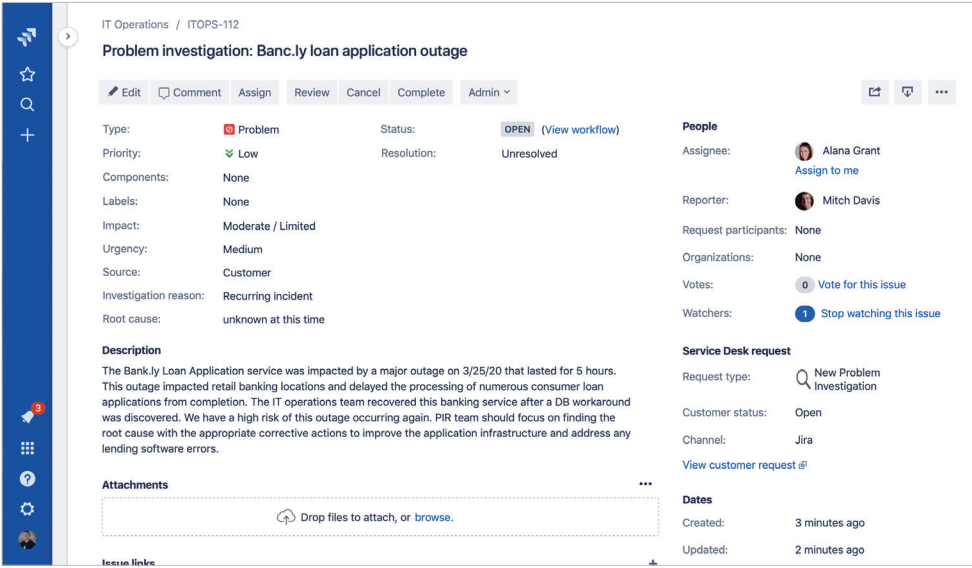
インシデント管理と問題管理のプラクティスを統合することで、チームにメリットがもたらされることが多いでしょう。このような積極的なアプローチにより、インシデントの解決に取り組むと同時に、インシデントの原因を把握することができます。問題管理はインシデント管理の延長線上にあるものと捉えることで、バックログだけを扱うのではなく、各作業をひとかたまりの流れとして理解できるようになります。重大インシデントやミッションクリティカルなサービスに影響を与えるインシデントに対しては、問題管理の優先順位をつけます。また、チームが対応段階に入っていない場合は、ダウンタイムを利用して問題を先取りし、将来のインシデントを防ぐための有効な時間となるでしょう。

問題管理チェックリスト

- インシデントと問題管理プラクティスを統合し、サービスの質を向上させる
- 教訓から学んだことや改善点を共有する

インシデントと問題管理プラクティスを統合し、サービスの質を向上させる

インシデントが発生すると、当然ITチームはできるだけ早くサービスを復旧させることに集中します。そのため、ITチームには時間をかけて根本原因を探す時間がありません。そこで役立つのが、インシデント後レビュー（PIR）です。インシデント管理の一環としてPIRを優先することで、根本的な原因や要因に確実に対処することができます。Jira Service Managementの問題記録を見ればPIRの進捗状況を追跡できるので、チームがサービスを改善できているか、または根本原因の発見できずに難航しているのか、メトリクスから判断できます。



The screenshot shows a Jira Service Management interface for a problem record titled "Problem investigation: Banc.ly loan application outage". The record is categorized as a "Problem" with a "Low" priority and an "OPEN" status. The description states that the Banc.ly Loan Application service was impacted by a major outage on 3/25/20 that lasted for 5 hours, affecting retail banking locations and consumer loan applications. The PIR team is focused on finding the root cause and addressing any lending software errors. The interface includes fields for Type, Priority, Components, Labels, Impact, Urgency, Source, Investigation reason, and Root cause. It also shows the Assignee (Alana Grant), Reporter (Mitch Davis), and various actions like "Vote for this issue" and "Stop watching this issue".

Jira Service Managementの問題記録から、PIRの進捗状況を追跡し、共有することができます。

Jira Service Managementを使用すると、IT運用チームは、障害に関連するインシデントや変更を簡単にリンクすることができます。また、PIRの結果として生じた修正措置を添付すれば、その進捗状況を追跡することもできます。Jira Service Managementは、ITチームとソフトウェアチームを1つの場所に集約し、問題を解決のための可視性をもたらすことで、サービスが迅速に改善を実行できるようになります。

The screenshot displays a service management interface with a blue sidebar on the left containing navigation icons. The main content area is divided into several sections:

- Issue links:** A list of related issues categorized by relationship:
 - causes:** ITOPS-48-Major incident: Lending application outage (RESOLV...)
 - clones:** ITOPS-50 Problem investigation: Banc.ly loan application outage (UNDER L...)
 - is caused by:**
 - PLAT-14 Bugfix: Banking loan application DB query software fix (TO DO)
 - ICM-101-Loan application upgrade (RESOLV...)
 - relates to:** ITOPS-99-Banking loan application returning 303 DB error (RESOLV...)
- Forms:** A section for adding forms with a text input field and an "Add Form" button.
- Related knowledge base articles:**
 - 041020 - Banc.ly loan application outage
 - RB - Banc.ly Loan Origination Service
 - Problem Root Cause Investigation - 5 whys

On the right side, there is a **Business Service** panel for "Bank.ly Loan Origination" with the following details:

- KEY:** AST-85
- CREATED:** 04/Apr/20 2:30 PM
- NAME:** Bank.ly Loan Origination
- STATUS:** ACTIVE
- SERVICE OWNER:** Harvey Jennings
- UPDATED:** 04/Apr/20 2:30 PM
- SUPPORTED BY:** bankly employees

インシデントに関連するすべての問題、変更、バグ修正、修正措置をリンクし、一か所に表示します。

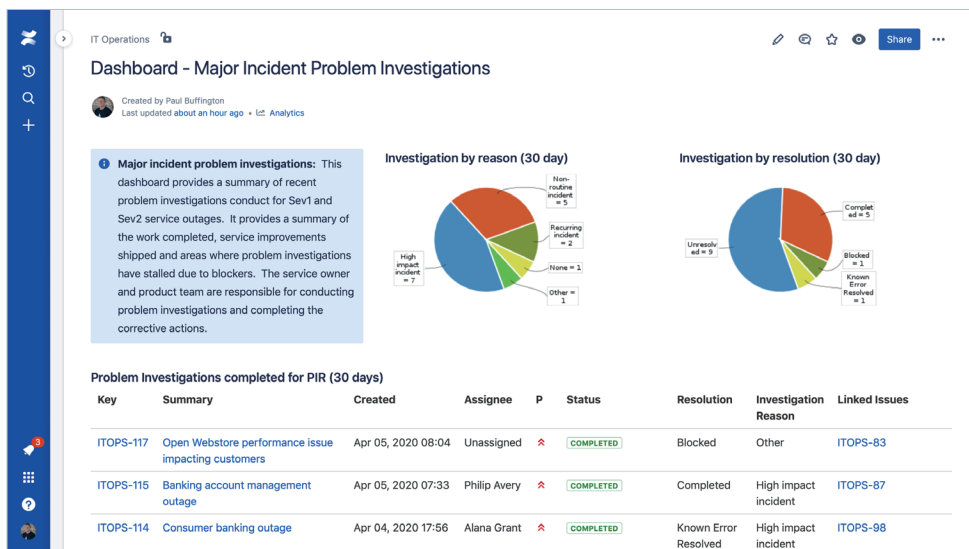
教訓から学んだことや改善点を共有する

Jiraダッシュボードを使用すると、問題調査のステータスや結果を簡単に共有できます。ここでは、解決された問題件数、アクティブな問題調査、インシデントに共通する原因などのインサイトが確認できるので、ステークホルダーは、時間の経過とともに進捗状況や成功を追うことができます。



Jiraダッシュボードを使用して、問題調査の傾向をステークホルダーに視覚的に共有することができます。

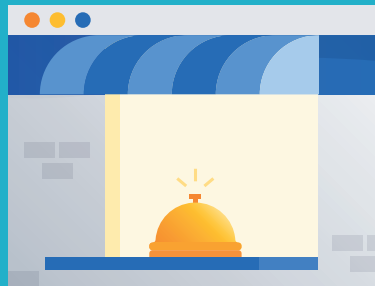
Confluenceは、問題調査やPIRからのインサイトを文書化・共有する際に役立つ、信頼できる情報源となります。Confluenceページを1つ作成して、完了した作業、提供した改善策、潜在的な妨害原因などを共有することで、サービスオーナーやビジネスのステークホルダーに最新情報を提供できます。



Confluenceを使用して、ステークホルダーに重大インシデントの問題調査を可視化して提供できます。

ヒント：問題管理の実践を再定義する方法

- 問題調査のバックログの傾向を確認し、どのような作業を継続または中止すべきかを特定する。価値を提供し、サービスを向上させる問題に焦点を当てる。
- 重大インシデントのPIRについて、問題調査基準を確立する。
- 自動化ルールを導入して、PIRのための問題調査を積極的に実行する。
- チームのインシデント後学習とコミュニケーションを改善するために、**振り返り**を試みる。
- メトリクスとダッシュボードを開発して、サービス所有者やステークホルダーに可視性を提供する。



04

サービスサポート

サービスサポート

リクエスト管理

コンシューマライゼーションにより、従業員のテクノロジーに対する期待は変化しつつあり、ITやサービスチームがユーザーをサポートする方法にも影響を与えています。今日のようなオンデマンドサービスの世界では、従業員はNetflixやAmazonに期待するのと同じように、ITチームにもスピードとサポートをますます求めるようになりました。

しかし、多くのIT組織は未だに顧客の期待に応えようと試行錯誤しています。従業員にとって、ITサポートとの主な連絡手段は電子メールであることが多く、セルフサービスのような機能はどこにもありません。一方バックエンドでは、ITチームはサービスリクエストカタログの設定やナレッジベースの更新に時間を取られています。サイロ化されているツールが増える中、複数のチームにまたがるサービスリクエストを調整することが大きな課題となっています。

リクエスト管理とは？

リクエスト管理の実践とは、組織がサポートリクエストに対応、調整、実行する方法を標準化することです。

- **リクエスト処理**とは、顧客のサービスリクエストを解決するプロセスのことで、すべてのサービスリクエストの全ライフサイクルを管理することを指します。
- **サービスデスク**とは、従業員がサポートを求めたり、サービスを要求するためのITチームとの窓口を提供する場所です。

ITIL 4によると

「自動化が進むにつれ、技術的な負荷が解消されていく中、サービスデスクの目的は、単なる技術的な問題のサポートではなく、『人とビジネス』をサポートすることにあります。

サービスデスクとは、単に問題を解決するだけでなく、様々な問題を整理し、説明し、調整するものになってきており、サービスデスクはあらゆるサービス組織の重要部分となっている。」

ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition, 5.2.14, Service desk

消費者に喜ばれるサービスとサポートを提供

電子メールや予約なしのヘルプデスクが追跡不可能なITサポートを手動で行うような時代は終わりました。現代のサービスデスクは、セルフサービスとマルチチャネルサポートを利用して進化しています。電子メール、サービスポータル、チャット、ナレッジベースなどへの簡単なアクセスを提供しながらも、より多くの価値を提供するために「シフトレフト」することもできます。自動化によってリクエストを迅速に処理し、パスワードのリセット、アカウントへのアクセス、ソフトウェアのリクエストなどのサービスを自動提供できるようになります。

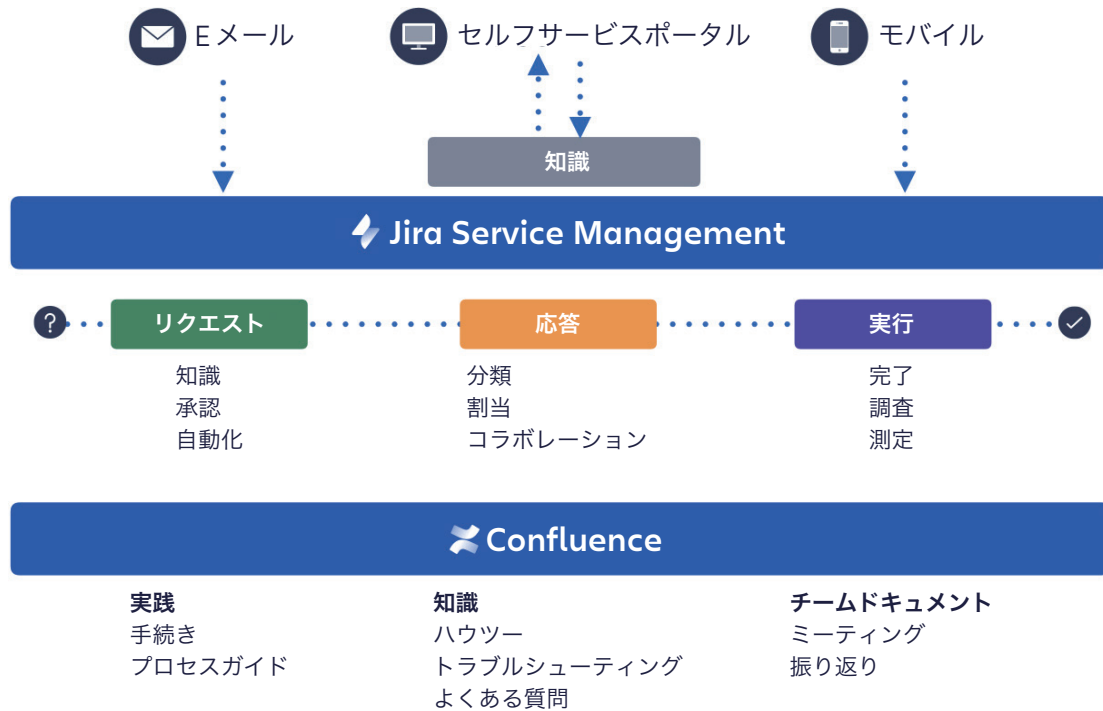
アトラシアンでは、強固なサービスリクエスト管理とは、顧客に焦点を当て、知識を中心とし、自動化によって合理化することであると考えています。データに基づいた意思決定やサービスの最適化のためにも、メトリクスやKPIからの学習を奨励しています。

- アトラシアンのリクエスト管理ソリューションの中心である **Jira Service Management** は、サポートチームがリクエストを受領、追跡する場所です。ユーザーフレンドリーなワークフローを使ってリクエストを分類し、承認プロセスをシームレスに自動化し、適切なエージェントキューに割り当てることができます。チームが一体となってリクエストを処理し、重要なメトリクスを測定、学習することで、顧客満足度を向上させることができます。
- **Jira Service Management** と **Confluence** を組み合わせることで、知識に基づいたサポートが実現します。サポートチームは、ナレッジ記事、FAQ、プロセスガイド、トラブルシューティングガイド、文書化などを作成し共有することができます。

ITチームだけにとどまらず、このようなリクエスト管理方法を拡張したりカスタマイズしたりすることで、新人研修、法務契約書のレビュー、オフィス用品の発注といった、**Enterprise Service Management** のワークフローに応用することができます。

ヒント：「バリューストリーム」をサービスデスクに適用する

ワークフローを管理するには、サービスデスクの**バリューストリーム**、つまりバリューチェーンの各活動を通じたジャーニーをマップ化しましょう。まず、リクエスト処理の障害となるボトルネックを特定します。次に、自動化によってワークフローを合理化します。

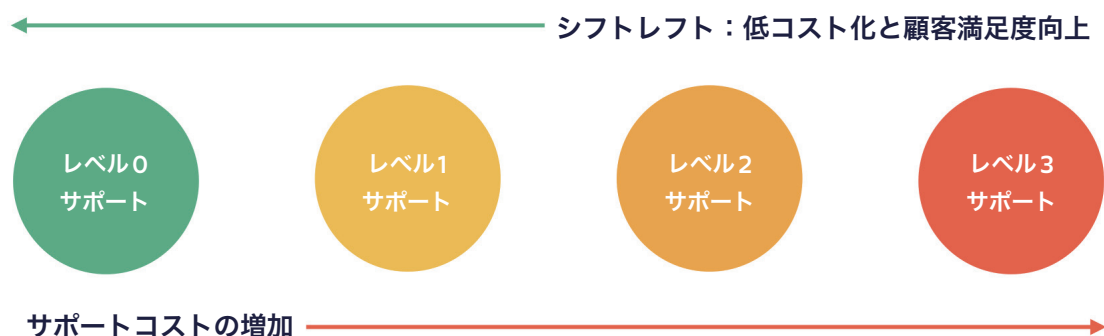


サービス管理チェックリスト

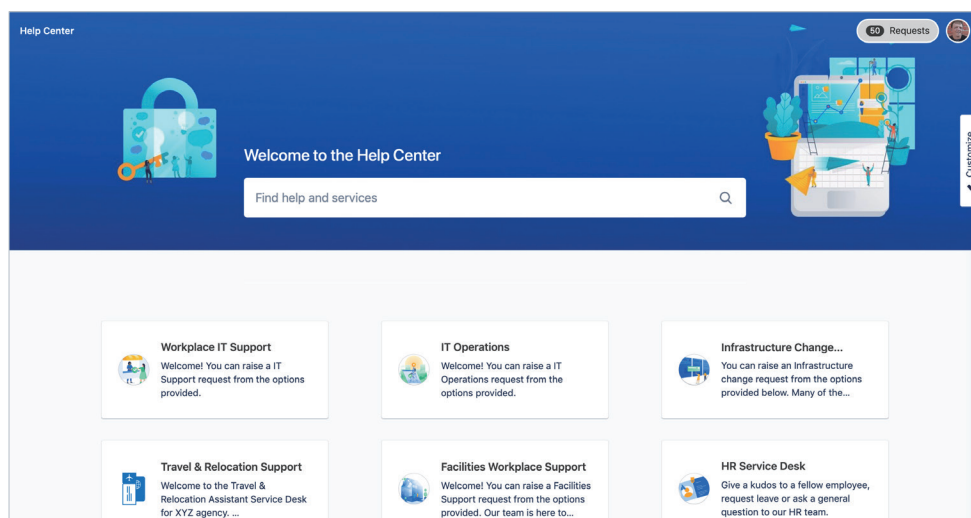
- セルフサービスで「シフトレフト」
- 知識中心のサービスデスクを構築
- KPIでサポートサービスを測定
- 柔軟なソリューションとの統合によりアセットを追跡
- 自動化できるところは自動化し、できないところは合理化する
- ITを超えたサービスマネジメントの拡張

セルフサービスで「シフトレフト」

私たちはセルフレジからATMの操作まで、日々の生活の中でセルフサービスを経験しています。そして今、このようなセルフサービスへの期待がIT組織にも求められています。これらの期待に応えるためには、「シフトレフト」、つまりリクエスト処理をできるだけ最前線（と顧客）に近づけるというコンセプトを導入してみてください。たとえば、ナレッジベースに検索機能があれば、チケット件数を減らすのに効果的です。リクエストフォームを少しカスタマイズして、関連情報を前もって収集しておくことで、行ったり来たりの長い会話を減らすことができます。組織が成長するにつれ、シフトレフトの考え方はユーザーの満足度を向上させるだけでなく、コストの削減にもつながります。



Jira Service Managementがあれば、ユーザーをたった一か所でサポートできます。集中化されたグローバルな顧客ポータルから、従業員はITサポート、人事、施設まで、すべてのサービスデスクに簡単にアクセスすることができます。またインシデントが発生した場合、ITチームはトップページに一般的なお知らせや障害のお知らせを掲載して、従業員に情報を提供することができます。ユーザーは、すべてのステップでリクエストのステータスを追跡し、予測SLAを表示し、サポートチームと簡単にコミュニケーションを取ることができます。



知識中心のサービスデスクを構築

サービスが複雑化するにつれ、ナレッジマネジメントはITにとって最も価値のあるアセットとなってきました。仕事を生産的にこなすためには、情報への迅速なアクセスが必要です。すべてのエージェントは、ユーザーを効率的にサポートするために、革新する技術やプロセスに対応する必要があります。

サポートチームがConfluenceとJira Service Managementを統合すると、リクエスト件数を減らしたり、リクエストプロセスを合理化したりすることでナレッジを機能させることができます。検索を念頭に置かれ設計されたJira Service Managementは、「スマートグラフ」と呼ばれる機械学習技術を使用して、ユーザーが回答を検索したり、リクエストフォームに記入したりする際に、適切なナレッジベース記事やリクエストタイプをお勧めしてくれます。ポータルで検索するユーザーが増えれば増えるほど、より良いサーチ結果が得られるようになります。サポートチームがよくある質問に対する回答を直接ユーザーに届けることで、顧客を満足させるセルフサービスを促進し、リクエスト件数を減らすことができます。これにより、エージェントはより重要な問題の解決に時間をかけられるようになります。

また、問題やリクエストから直接ナレッジベース記事へのリンクを提供することで、エージェントの生産性を向上させます。リクエストの種類に基づき、エージェントはお勧めされたナレッジ記事を選択したり、既存の記事の中から検索することで、ユーザーのリクエストに対応できます。Jira Service ManagementとConfluenceを活用することで、ITチームは新しいナレッジベース記事を簡単に作成し、ユーザーのニーズに合ったライブラリを構築することができます。

ヒント：ナレッジベースから学習し、セルフサービスを向上させる

Jira Service Managementでは、レポートを実行して、最も一般的なサポートリクエストを把握します。データを使用して、チケット件数を減らすことができる新しいナレッジベースの記事を特定します。

ボーナスヒント：Confluence Analyticsを使用して、最も閲覧数が多い記事や、良いフィードバックを受けた記事を確認します。ナレッジベース記事の投稿者に報酬を与えることで、チームメンバーをナレッジベースに参加させてください。

KPIでサポートサービスを測定

ITパフォーマンスの測定は非常に重要です。チームの目標を達成するための作業を追跡するためだけでなく、あなたのチームの価値を他チームに示すこともできます。しかし電子メールを使用すると、リクエストが分散してしまい、SLAやバックログのサイズといった基本的なメトリクスすらも把握する方法がありません。レガシーのITSMツールを使用している組織では、開発チームやITチームなどのチーム間でツールがバラバラに存在しているため、ひとつのビューでレポートを作成することができません。このような従来型のプラットフォーム上でダッシュボードを構築するのは非常に手がかかり、複雑です。

主要業績評価指標 (KPI) とは？

主要業績評価指標 (KPI) とは、チームが合意基準に対してどの程度のパフォーマンスを発揮できたかを評価するための指標です (例：アップタイム、最初のコールの解決、サービス停止から回復までの時間など)。

その前に、どのIT指標を選択すべきなのでしょうか？メトリクスをすべて追跡しようとする、ITチームは集中力を失ってしまいます。私たちは、ビジネスの目標に沿った活動を測定し、正しい行動を促すことをお勧めしています。たとえば、平均解決時間 (MTTR) を追い求めることは大切ですが、MTTRの測定基準を改善する仮定において、チケットを早くクローズしたい一心で、第一レベルのサポートにインセンティブを与えるようなことは避けてください。まずは顧客が納得いくまでとことん問題に向き合う必要があります。

このようにすべてのチームに、それぞれ異なるトラッキングのニーズとレポート作成のニーズがあります。手始めに、一般的に使用されている以下のKPIをお勧めします：

サービスサポートメトリクス

1. 平均解決時間
2. 平均対応時間
3. リクエストのバックログのサイズ
4. 作成件数 vs 解決件数
5. SLA達成率
6. チケット1枚あたりのコスト
7. CSAT (顧客満足度)

インシデント管理メトリクス

1. 一定期間のインシデント
2. 平均故障間隔
3. 平均着手時間
4. 平均解決時間
5. SLA内で解決されたインシデント率 (%)
6. インシデントによる障害発生率 (%)
7. アップタイム

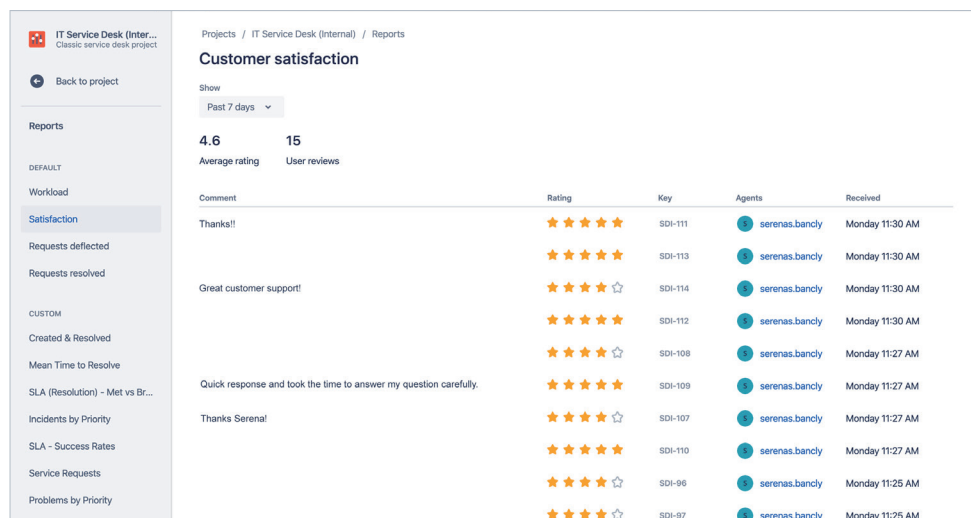
Jira Service Managementの強力なリアルタイムレポート機能により、チームのパフォーマンス指標を可視化して、サービスの学習、調整、改善を行うことができます。デフォルトのレポートを使用して、作成件数対解決件数、解決までの時間、SLAの達成率と不履行率などのメトリクスをすばやく比較することができます。レポートをカスタマイズして、新たなデータの組み合わせを照会することもできます。レガシーのプラットフォームと比較しても、Jira Service Managementのダッシュボードの作成と共有方法はより直感的であると感じていただけるはずです。

ここでは、Jira Service Managementのレポート機能の例を紹介します：

CSAT

サポートの質に関するユーザーの満足度を把握するために、CSAT（顧客満足度）は測定すべき重要な指標となります。顧客からのフィードバックは、サービス品質の強みと弱みを特定し、エージェントがスコアを改善しようとするモチベーションを高め、そのエージェントに指導やトレーニングが必要かどうかを判断するのに役立ちます。

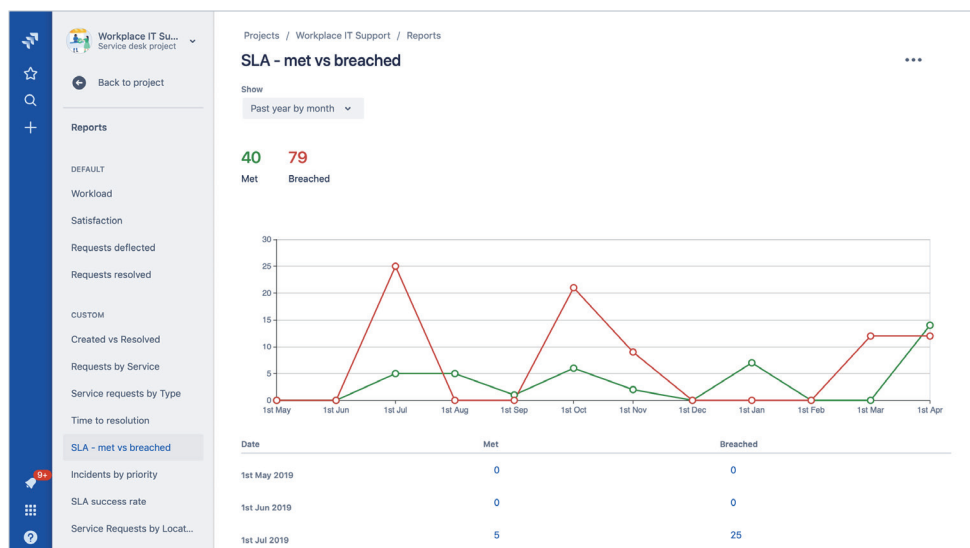
顧客からの回答を得るには、短くシンプルなアンケートが最も効果的です。Jira Service Managementには、5つ星評価と簡単なコメント欄で構成された満足度調査が用意されています。



SLA

サービスレベル合意書 (SLA) は、日々の進捗状況を追跡するのに最適な指標です。SLAは、サービスの合意条件を定義し、24時間以内にサポートチームから応答するなど、顧客が期待できる基準を管理します。

Jira Service Managementでは、SLA目標をあらゆるパラメータの組み合わせに照らして柔軟に作成することができます。カスタムクエリやハードコーディングされたSLAのアップデートを外注するのではなく、社内でSLAの設定を行い、その場で変更することもできます。手の込んだエクセルシートを作成する必要はありません。リアルタイムで更新される事前構築済みのレポートを使用すれば、SLAのパフォーマンスを簡単に追跡できます。



Jira ダッシュボード

Jiraダッシュボードは、一目で正確で詳細な情報を確認できるように設定・表示するための別の方法を提供してくれます。ダッシュボードはシステム全体向けに作成することも、ユーザーグループで共有することもできます。レポート機能を拡張するには、[eazyBI](#)などのAtlassian Marketplaceアプリをご利用ください。



柔軟なソリューションとの統合によりアセットを追跡

IT資産は様々な場所で、様々な担当者によって追跡されていることがよくあります。当然のことながら、混乱と不正確さが生じ、十分な情報に基づいた意思決定を行うことができません。ITが進化するにつれ、チームは重要なサービスをSaaSベンダーに依存するようになり、動的なクラウド環境において「オンデマンドサービス」の消費を追跡する必要があります。資産管理は、スプレッドシートではなく効果的で現代的なプラクティスに移行しなければなりません。

管理、可視性の向上、責任の割り当てにより、チームは過剰なプロビジョニングやアイドルインスタンスなどの過剰消費を減らして、不必要なコストを回避することができます。平均的に、ソフトウェアとハードウェアの支出はIT予算の20%を占めており、これこそが資産管理を実行すべき重要な理由となっています。

資産管理とは？

IT資産管理（またはITAM）とは、組織の資産を管理、展開、保守、アップグレード、時期が来たら廃棄するプロセスのことです。簡単に言うと、有形無形に関わらず組織内の貴重なアイテムを追跡し、使用されているか否かを確認する作業です。

すべての組織はそれぞれ異なります。企業全体の複雑な依存関係をマップ化したいかもしれません。あるいは、リスクを軽減するためにライセンスやコンプライアンス文書などの無形資産を記録しておきたいと考える組織もあるでしょう。あるいは、単純にコンピュータのインベントリを追跡したいだけの組織もあるかもしれません。

嬉しいことに、様々な種類の資産管理ソフトウェアがあります。軽量なトラッカーをお探しの場合でも、エンタープライズレベルのシステムをお探しの場合でも、Jira Service Managementでは、Atlassian Marketplaceからお客様のサポートニーズとベスト・オブ・ブリードの資産管理ベンダーを統合することができます (Insightの [Mindville](#)、[Device42](#)、[Oomnitza](#)、[Reftab](#))。

従業員が簡単に資産選択できるようにサポート

顧客との最初のコミュニケーション窓口であるサービスデスクは、セルフサービスを通じて優れたユーザー体験を提供しなければなりません。アトラシアン資産管理インテグレーション機能を使用すると、従業員はリクエストに関連付けすべきアセットを簡単に選択することができます。エージェントは、そのアセットにリンクされた購入日や過去に発生した問題など、リクエストを解決するために必要なすべての情報を受け取ることができます。エージェントが受け取るコンテキストが多ければ多いほど、顧客の問題を迅速に解決することができます。

The screenshot shows a form for creating a new employee. The fields are as follows:

- Department:** Engineering
- Assigned department for the new employee:** Engineering
- Employee start date:** 7/Apr/20
- Security interview:** Yes
- New office setup:** Yes
- Office location:** Austin
- Requested Notebook:** Macbook Pro - B02S638PA32Q1
- Requested Software:** Dropbox, GoTo Assist, Office 365, Zoom Meetings

この侵入写真の受け入れの例では、マネージャーはJira Service Managementリクエストフォームから必要なハードウェアとソフトウェアを選択することができます。

The screenshot shows a Jira Service Management issue view. The issue is titled "Requesting Notebook computer process". The right sidebar shows related assets:

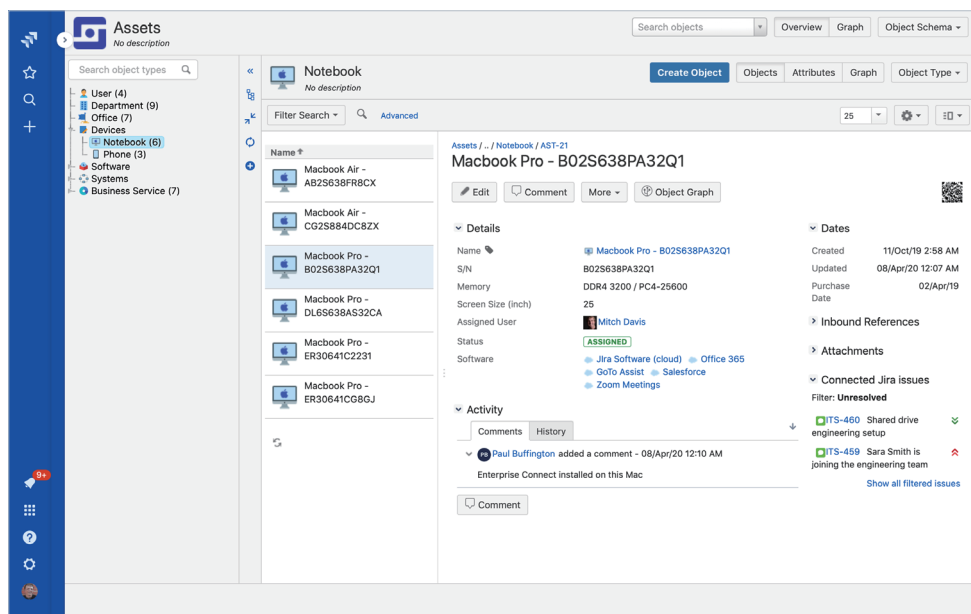
- Cloud Software:** GoTo Assist, Dropbox, Zoom Meetings, Office 365
- Notebook:** Macbook Pro - B02S638PA32Q1

サポートエージェントは、新入社員研修に必要な資産とソフトウェアをすばやく表示することができます。この例では、Insightのデータ(資産管理アプリ)を使用しています。

Atlassian Marketplaceのトップ資産管理アプリ

Insight—Asset Management

CMDBに加えて、Insightは多くのアトラシアンのお客様に使用されており、ハードウェア、ソフトウェア、人材、設備、契約といった資産を管理することができます。資産を相互に関連づけ、依存関係をマップして、ITインフラストラクチャのシングルビューを作成します。グラフィカルなエクスプローラを使用して、即座に影響度を評価することができます。Jiraの 이슈をあなたのデータに接続することで、解決までの時間を大幅に短縮し、日常業務の質を向上させることができます。

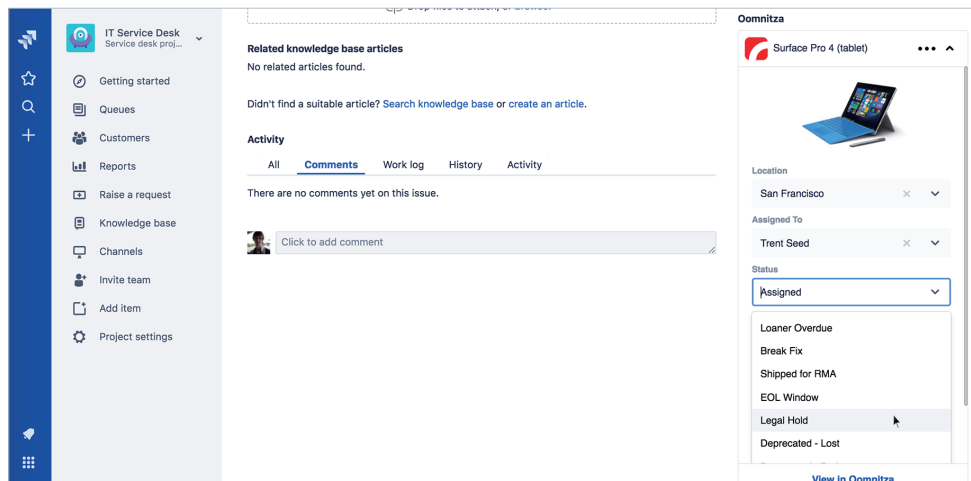


Device42

Device42は、資産の自動検出や設定可能な資産タイプを含むすべてのIT資産管理機能を提供し、展開されているインフラストラクチャすべてのIT資産を文書化してくれます。物理、仮想、クラウド、ハイブリッドインフラにまたがるインベントリを作成可能です。Device42を使えば、依存関係も簡単に追跡・可視化することができます。

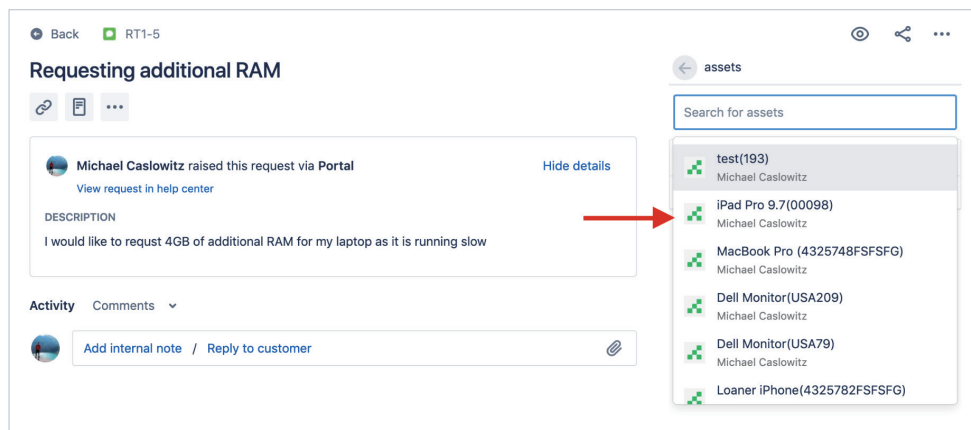
Oomnitza for Jira Service Management

Oomnitzaの接続、自動化、可視化ソリューションにより、ビジネスにパワーをもたらすすべての要素を一か所場所で追跡、最適化します。Oomnitzaを使用すると、Jira Service Management チケット内のリッチアセットコンテキストを表示および変更することができます。デバイスは、イシューレポーター、組み込みアセットフィールド、希望のマッピングに基づいて表示されます。



Reftab Jira Plugin

Reftabを使うと、ITチームは資産データを迅速にITサポート業務に統合できます。また資産管理を簡単にし、リザーベーションやローンを活用して、資産、ライセンス、アクセサリを管理することができます。簡単なモバイルアプリで資産タグのスキャンが可能になります。



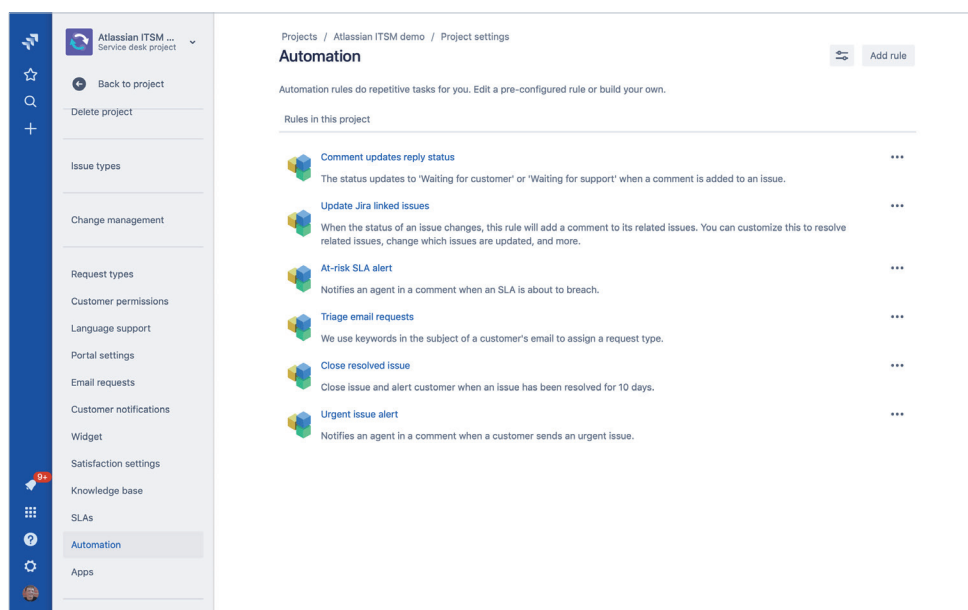
Atlassian Marketplaceで他の資産管理アプリも検索してみましょう。

自動化できるところは自動化し、できないところは合理化する

マッキンゼー社の調査によると、現在実証されているテクノロジーを使えば、仕事の45%の活動を自動化することができるが分かっています。これらの時間は、年間賃金の2兆ドルに相当します。現在のITサポート活動のほんの一部でも自動化できたらどうなるのでしょうか。あなたのチームの機能にどのような価値があるのでしょうか？それはビジネスにとってどのような意味があるのでしょうか？

多くの企業では、競争に打ち勝つためのプレッシャーが高まってきており、手動のタスクやデータサイロを行き来する余裕はなくなってきました。そこで自動化がIT運用とサポートを効率的に拡張することで、職場を変革することができるのです。動化はITSMの成功の礎となるものですが、多くの組織では、自動化にはコストがかかり、導入が難しいと感じています。

Jira Service Managementにはすぐに使える自動化ルールがそろっているので、チームはすぐに自動化を開始することができます。シンプルで直感的なUIにより、プログラミングやコンサルタントの助けを必要とせずにカスタム自動化ワークフローを構築することができます。Jira Service Managementの60%以上の顧客は、自動化により作業を完了させています。実際、ひと月に200万件以上の自動化ルールを適用している顧客もいます。



Jira Service Managementで事前設定された自動化ルールを使用すれば、すぐに作業を開始できます。

プラットフォームレベルでの自動化により、アトラシアンソリューションは、開発者からIT運用だけでなく、すべてのチームにまたがるワークフローを調整し、オーケストレーションすることができます。これにより、すべてのチームがビジネスに価値をもたらすタスクにより注力することができます。

ヒント：自動化のための推奨タスク

- 頻繁にくるリクエスト
- エージェント/承認者の注意が必要なリクエスト
- セルフサービスで実現できるリクエスト
- 共通のインシデント管理活動
- 標準的な変更要求の承認
- リンクされた 이슈の更新

小さなことから始め、結果から学び、成功を積み重ねることを忘れないでください！

コードなし、ドラッグ&ドロップだけ

Jira Service Managementの自動化は「コード不要」です。IFTTTルールをドラッグ&ドロップするだけで、複雑な作業を行うことなく、作業を自動化し、無数のユースケースを解決できます。古い問題を自動でクローズする、サービスリクエストとタスクを同期させる、Jira SoftwareとBitbucketのリリースプロセス全体を自動化する、といったいかなる場面でも、数回クリックするだけで完了します。

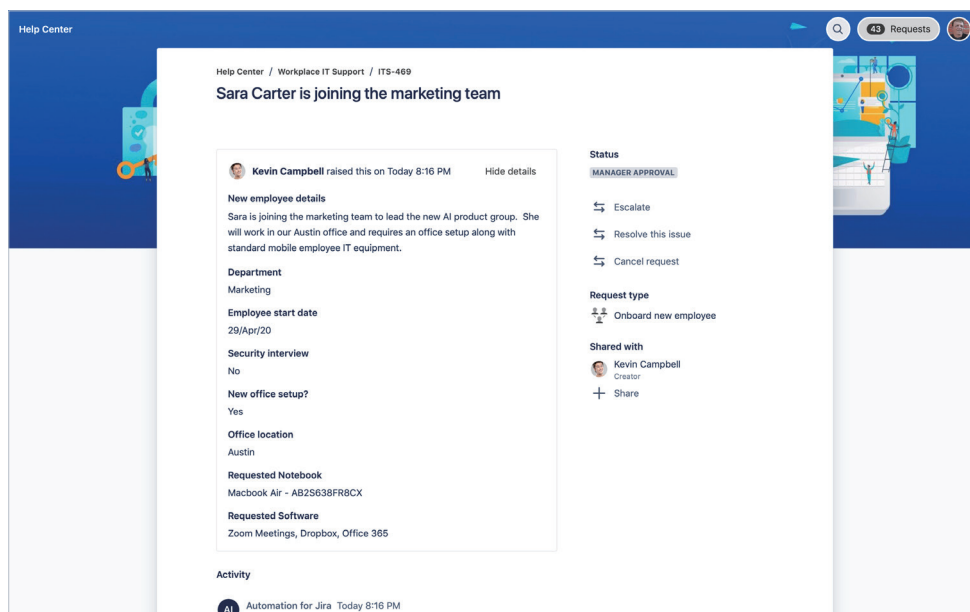
一般的なユースケースの自動化ルール例

ユースケース	ルール例
Jira Service Managementのリクエストを最新状態に保つ	完了したリクエストにタスクが関連付けられている場合は、親リクエストを「完了」とし、担当サポートチームに通知します。
Surface potential problems before they escalate	CTOが緊急の問題を提起した場合は、サポートチャンネルにSlackメッセージを送信します。その後、その問題をより優先度の高いSLAとして再分類します。
チーム全体でリリースの自動化	新製品の機能がリリースされたら、すべての開発ケースをクローズし、提供された機能についてセールスチームとマーケティングチームに通知します。
高度なカスタマーサポート	クローズした問題について顧客がコメントした場合、個人的なメモを添えて対応し担当サポートチームに連絡。

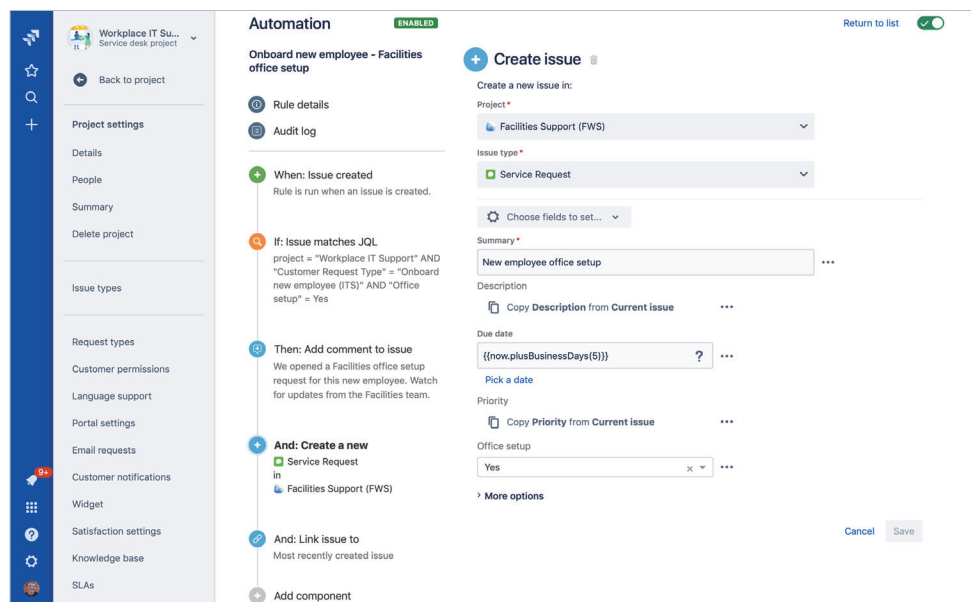
従業員サービスリクエストの効率化

リクエストの再分類、コメントの追加、適切なキューへのルーティングなど、一般的なリクエスト対応を自動化することから始めてみましょう。自動化はITチームの時間を節約するだけでなく、社内顧客とのコミュニケーションを改善し、サポートに対する全体的な満足度を向上させます。

たとえば新入社員の受け入れは、IT、人事、施設など複数部門での調整が必要なユースケースです。デスクのセットアップやソフトウェアのプロビジョニングなどのリクエストを個別に作成する代わりに、採用担当者はカスタマーポータルでたった1つのリクエストを上げることで、新入社員に必要なすべてのものを準備することができます。



リクエストが送信されると、自動化ルールにより施設チームプロジェクトに対応するサービスリクエストが作成されます。ルールによって元のイシューにある説明をコピーし、親リクエストにコメントを追加して受信したことを確認します。これら二つのリクエストはリンクされ、双方の進捗状況が更新されます。

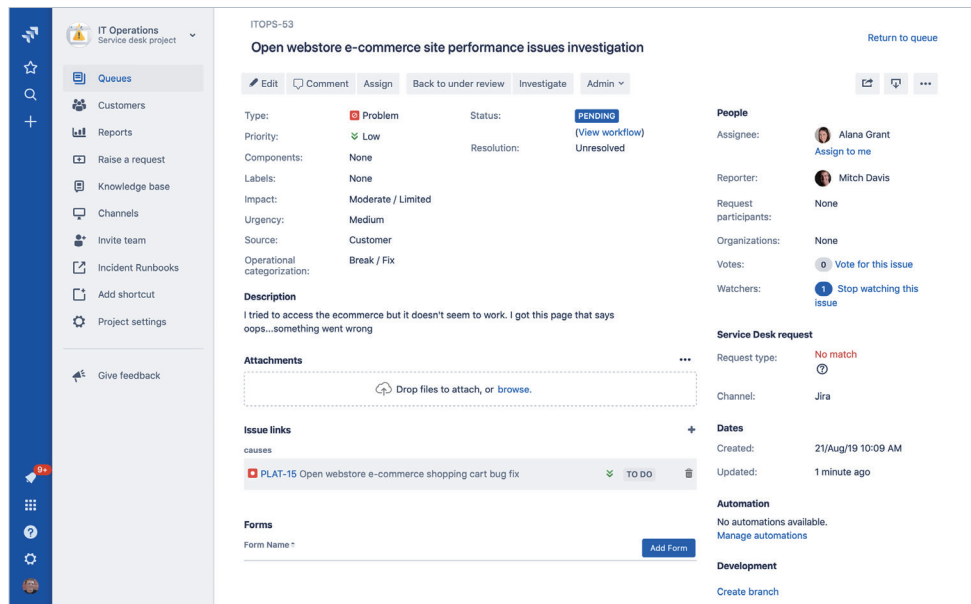


アトラシアンは自動化機能は、統合機能を使って拡張することができるため、人事チームが一貫して同じ初日のワークフローを作成できます。たとえば、新しい従業員がBambooHRに追加されると、Jira Service Managementでチケットが自動的に作成され、受け入れが開始されます。それと同時に、従業員はOktaのユーザアクセス許可を付与されます。

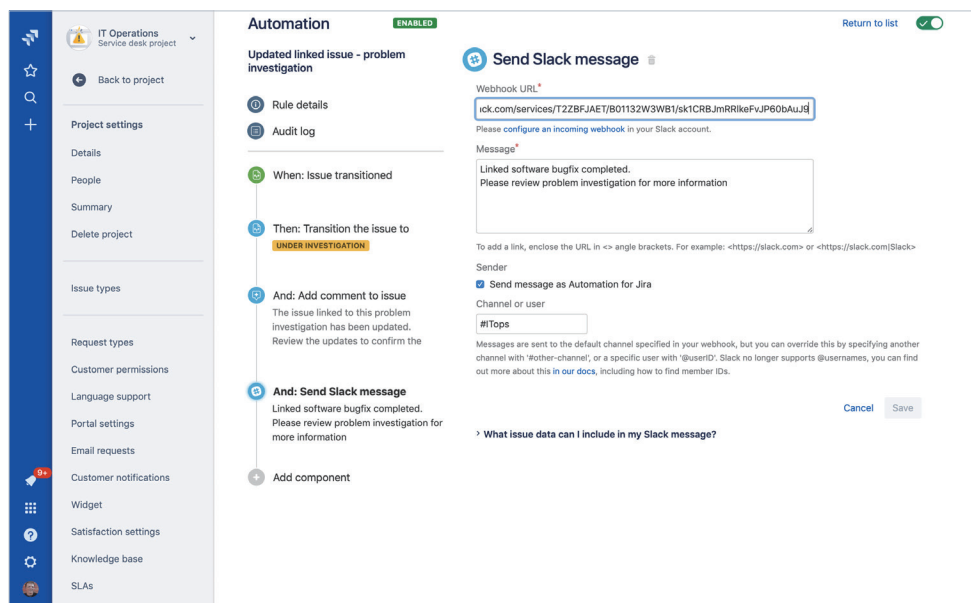
また、従業員が離職する際には、自動化によってセキュリティとコンプライアンスのリスクを軽減することができます。たとえば、Omnitza Asset Managementのハードウェアデバイスのステータスが「Lost」に変更されると、それに対応するJira Service Managementのイシューが作成され、デバイス管理ソリューションであるJamfにアップデートが送信されます。Jamfはデバイスをロックしてワイプするので、セキュリティ違反を防止できます。

クロスファンクショナルな自動化

アトラシアンの自動化エンジンは、開発チームとITチーム間のクロスファンクショナルな作業を向上させる上で重要な役割を果たします。ITチームが問題の調査中にソフトウェアのバグを発見したとします。リンク付けしたイシューを作成し、そのイシューを同期させる自動化ルールを作成することで、ソフトウェアチームとITチームの両方が、バグ修正のステータスをリアルタイムで把握することができます。ソフトウェアチームがバグを「バックログ」から「進行中」に移行すると、問題調査チケットが自動的に更新され、ITチームに通知されます。



イシューをリンクすることで、ソフトウェアチームとITチームのコラボレーションが図れます。



この自動化ルール例では、リンク付けされたイシューが同期されているので、バグ修正が完了するとITオペレーションチームのSlackチャンネルに通知されます。

Jiraの自動化により、ITチームと開発チームは、後手後手なマニュアル作業に時間を費やすのではなく、より複雑なタスクに注力できるようになります。自動化によりチームの貴重な時間を節約できるので、ビジネスに多大な価値をもたらします。

ITを超えたサービスマネジメントの拡張

今日のナレッジワーカーは、仕事を処理し、生産性を維持するために、情報に簡単にアクセスできることを望んでいます。しかし、IT、経理、調達といった各部門の複雑なワークフローやシステムをナビゲートするのは頭痛の種となります。これらのプロセスを合理化するために、多くのIT組織は既存のITSMソリューションに目を向け、IT以外の問題の解決に役立てています。このような成長市場は、「エンタープライズサービスマネジメント」と呼ばれています。

エンタープライズサービスマネジメントとは？

エンタープライズサービスマネジメント (ESM) は、組織全体のITSMプロセスとツールをすべてのチームに拡張することです。組織のサイロ化を解消しながら、社内チームと顧客の両方のための運用上のベストプラクティスを定義します。一般的なESMのユースケースには、人事、施設、法務でのケースが含まれます。

Jira Service Managementは、迅速に拡張可能で、ITチーム以外のスタッフでも簡単に維持できる直感的で費用対効果の高いソリューションを提供します。コード不要のセットアップと構成により、誰でも新しいサービス、顧客ポータル、関連リクエストフォーム、ワークフロールール、レポートをほぼ瞬時に立ち上げることができます。Jira Service Managementの顧客は、チームごとに専用モジュールを購入する代わりに、適応性の高いシングルソリューションを利用して、さまざまなビジネス上の問題を柔軟に解決することができます。

さらに、アトラシアンプラットフォーム全体を統合することにより、プランニング、コラボレーション、タスク、製品開発 (Jira Software および Trello) から継続的なデリバリー (Bitbucket)、ナレッジマネジメント (Confluence)、オペレーション (Opsgenie および Statuspage) に至るまで、包括的なデジタルパイプライン全体で各リクエストを結びつけることができます。

Jira Service Managementの利用は、組織的に広がっていく傾向があります。ITチームがサービス管理のためにJira Service Managementを最初に活用することが多いでしょう。ビジネスチームがエンドユーザーとしてサービスデスクとやりとりするうちに、すぐにその価値を理解し、人事部、施設部、法務部などのチームにサービスデスクを依頼するようになります。最終的にJira Service Managementは、イベント計画から調達、セキュリティに至るまで、他部門やユースケースへと拡大していくでしょう。

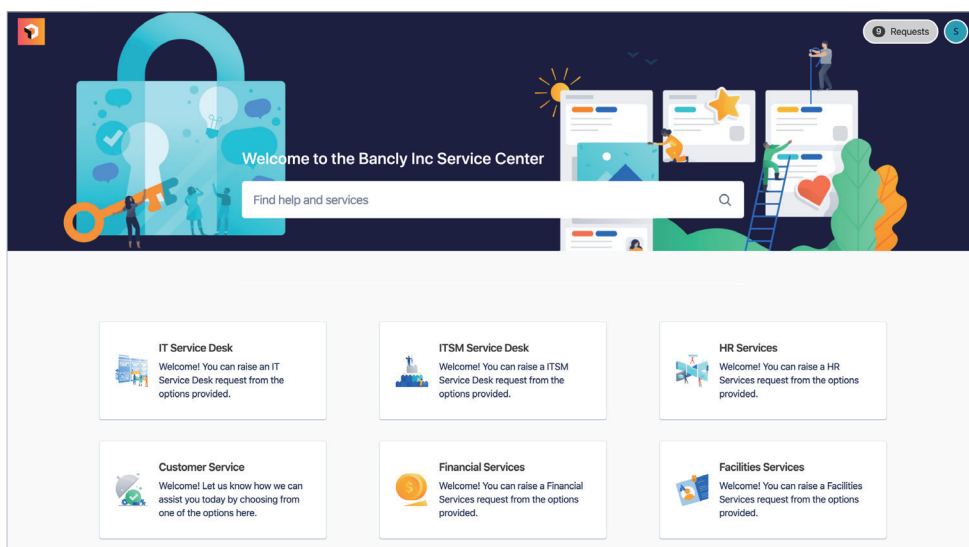
チームとミッションに最適なエンタープライズチームのワークスペース

 人事	 ワークプレイスIT	 施設IT	 マーケティング
 セルフサービスポータル、エージェントキュー、SLA、ナレッジ、メトリクス			
 ワークフロー、自動化&オーケストレーション、レポート&アナリティクス、API			

ご存知ですか？ フォレスター社のレポート「Forrester Wave™ : Enterprise Service Management (エンタープライズサービスマネジメント)」の中で、アトラシアンは、最も強力な全体戦略と急速に拡大する市場でプレゼンスを示す「ストロングパフォーマー」と評価されています。レポートのダウンロードは[ここから](#)。

一か所からすべてのサポートをリクエスト

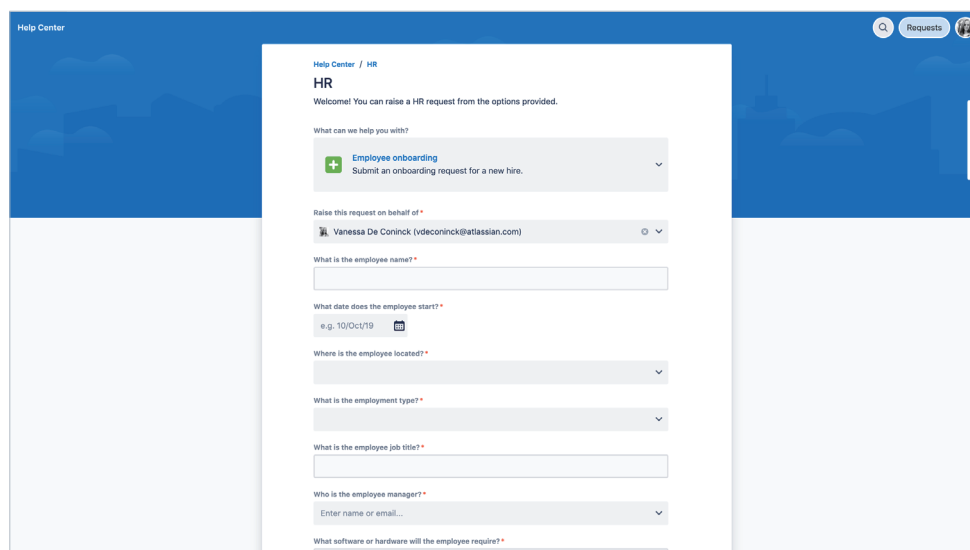
内部の顧客にとって、第一印象はカスタマーポータルで決まります。従業員がトラブルシューティングをしたり、リクエストを送信したり、提供されるサービスのリストを確認したりできる場所です。Jira Service Managementでは、バナーや色の組み合わせによってポータルの見た目をカスタマイズすることで、あなたの組織のブランドに合わせてカスタマイズできます。



その日から使える専用テンプレート

人事、法務、施設のビジネスチームのために構築された Jira Service Management の専用テンプレートとワークフローをすぐに活用することができます。これらの機能により、ビジネスチームは IT チームの助けを借りることなく、独自のサービスデスクの作成、更新、維持を独立して行うことができます。

人事部や施設部は、新入社員の受け入れやメンテナンスリクエストなどのタスクを効率的に管理することができます。法務チームは、サインすべき書類の山に追われる作業から、自動化デジタルワークフローを使用した共同作業へと移行できます。

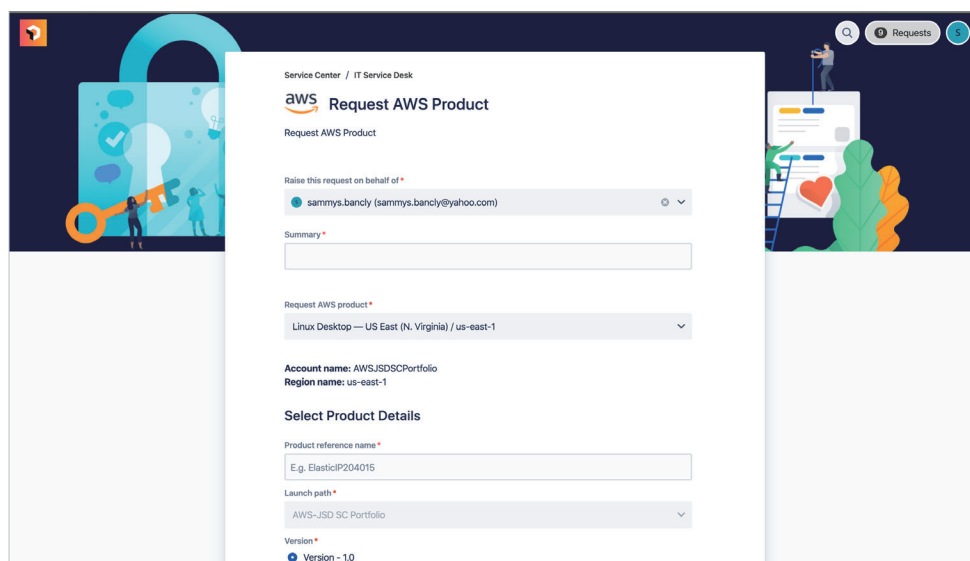


The screenshot shows a Jira Service Management interface for an HR request. The page title is "Help Center / HR". Below the title, it says "Welcome! You can raise a HR request from the options provided." There is a section "What can we help you with?" with a dropdown menu showing "Employee onboarding" and the subtext "Submit an onboarding request for a new hire." Below this, there is a field "Raise this request on behalf of" with the user "Vanessa De Coninck (vdeconinck@atlassian.com)". The form includes several required fields: "What is the employee name?", "What date does the employee start?" (with an example "e.g. 10/Oct/19" and a calendar icon), "Where is the employee located?", "What is the employment type?", "What is the employee job title?", "Who is the employee manager?" (with a subtext "Enter name or email..."), and "What software or hardware will the employee require?".

人事チームは、新入社員受け入れテンプレートと関連ワークフローを数分で作成できます。

セルフサービス型クラウドのプロビジョニングとコンプライアンス、セキュリティのバランス

クラウドサービスへの要望が高まる中、管理者は高い需要とリスクやセキュリティ管理とのバランスを取る必要があります。AWS Service Catalog Connectorを使用すると、管理者はAWSのポートフォリオや製品をJira Service Managementのワークフローに接続することで、リクエストをプロビジョニングすることができます。ユーザーはJira Service Management上でクラウド製品をセルフサービスで利用することができ、管理者はAWSリソースに対するガバナンスと監視を遵守することができます。



The screenshot shows a 'Request AWS Product' form within a Jira Service Management interface. The form is titled 'Request AWS Product' and is part of a 'Service Center / IT Service Desk' workflow. It includes the following fields and options:

- Raise this request on behalf of:** A dropdown menu showing 'sammys.bancly (sammys.bancly@yahoo.com)'.
- Summary:** A text input field.
- Request AWS product:** A dropdown menu showing 'Linux Desktop — US East (N. Virginia) / us-east-1'.
- Account name:** AWS-JSDSCPortfolio
- Region name:** us-east-1
- Select Product Details:**
 - Product reference name:** A text input field with the example 'E.g. ElasticIP204015'.
 - Launch path:** A dropdown menu showing 'AWS-JSD SC Portfolio'.
 - Version:** A dropdown menu showing 'Version - 1.0'.



05

リソース

リソース

Atlassian Team PlaybookおよびITガイド

「正しい」ツールを入手し、「正しい」プロセスに従うだけでは十分ではありません。強力な文化を構築し、コラボレーションと透明性に基づいたチームプラクティスを採用することで、組織は変化に対するレジリエンスと適応力を高める行動を育成することができます。以下のようなリソースを活用して、ITチームのプラクティスを次のレベルに引き上げましょう：

Atlassian Team Playbook

チームプレイブックでは、アトラシアンチームが連携を改善するために日々使用している、ツールに依存しないテクニックを紹介しています。まずは、共通の属性に照らし合わせてチームの健全性を評価し、自分できるワークショップ（いわゆる「プレイ」）を試してみましょう。チームの盲点を発見し、プロセスを改善し、将来のための重要な会話を始めることができます。

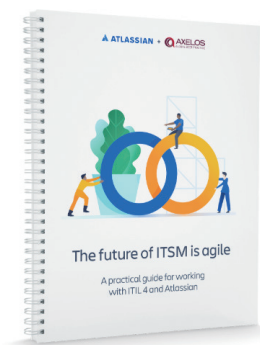


[Team Playbookのプレイを試してみましょう](#)

アトラシアンのITILガイド4

人気の高いITSMフレームワークの最新バージョンであるITIL 4が登場しました！ このガイドでは、アトラシアンとAXELOSが手を組み、ITIL 4の新機能、ITSMにアジリティとコラボレーションをもたらすためのヒントが載っています。

[ガイドを入手](#)



アトラシアンのインシデント管理ハンドブック

「Always-on」のサービスが期待されるこの世界では、迅速でわかりやすいインシデント管理プロセスが重要です。このハンドブックでは、主なインシデントへの対応、解決、学習のための戦略を共有しています。

[ハンドブックを入手](#)



Marketplace アプリで ITSM ソリューションを拡張

サービスリクエスト、自動化、CMDB、資産管理、ナレッジマネジメントなどのカテゴリに対応可能な 1,000 以上の Marketplace アプリを使って、ITSM ソリューションをカスタマイズできます。Atlassian の顧客が ITSM ソリューションを拡張するためによく使用しているアプリケーションをご紹介します：

サービスリクエスト

Jira Service Management の拡張機能

Jira Service Management の拡張機能は、セキュリティ、ユーザビリティ、カスタマーサポートチームのためのソリューションを提供します。カスタマーポータルでは問題の詳細を表示し、さまざまな要素の許可を設定し、動的なリクエストフォームを構築します。

ProForma

Jira Service Management プロジェクトでサービスリクエストカタログが増えると、Jira のカスタムフィールドの数が管理者の負担になることがあります。ProForma は、カスタムフィールドを必要とせずに、Jira と Jira Service Management でダイナミックなフォームとチェックリストを提供してくれます。ProForma は、エンタープライズサービス管理 (ESM) を活用しているお客様に最適です。

ポータルのカスタマイズ

Refined for Jira

Refined for Jira は、コードを書くことなくカスタマーポータルをカスタマイズ可能なツールを提供します。目的に合わせたサイト構造を持つサービスデスクを整理し、シンプルなビルトインテーマエディタを使用してレイアウトをカスタマイズし、顧客にブランド化されたユーザーフレンドリーなインターフェイスとテーマをもたらします。

資産管理 / CMDB

Device42

Device42 は、資産管理のための包括的なエージェントレスディスカバリーシステムです。物理、仮想、クラウドすべてのインフラストラクチャとアプリケーションを継続的に検出、マッピング、最適化し、IT エコシステムを正確にとらえます。

Insight — 資産管理

Jira に搭載されている Mindville の Insight はエンタープライズ IT サービスおよびアセットマネジメント用ソリューションです。柔軟なアセット構造、高度にカスタマイズ可能な CMDB、シームレスな自動化、リアルタイムのレポートリングが実現可能です。Mindville のエージェントレスネットワークスキャン用アプリケーションである Discovery と併用することで、アセットの検出と依存関係のマッピングを自動化することができます。

Oomnitza for Jira Service Management

Oomnitza はクラウドベースのアセットトラッキングソフトウェアです。Jira Service Management とのシームレスな統合により、チケット内でリッチなアセットコンテキストを表示することができます。ワークフローは自動的に作成され、エージェントは Jira Service Management で最新アセット記録を維持することができます。

Reftab Jira Plugin

Reftabは、固定資産管理のユーザーフレンドリーなソフトウェアプラットフォームです。リザーベーションやローンを活用して、資産、ライセンス、アクセサリを管理することができます。操作簡単なモバイルアプリで資産タグをスキャンします。

レポート作成

eazyBI

顧客はeazyBIを使用して、ビジネスインテリジェンスデータのレポートやダッシュボードを作成することができます。操作簡単なレポートビルダー、カスタムチャートやダッシュボード、強力な計算機能も備えています。Jiraソフトウェア、Jira サービスデスク、外部データソースからのすべてのデータを分析し、可視化することができます。

Arsenale Dataplane

Arsenale Dataplaneは、パワフルで直感的なJiraレポートを提供し、過去にさかのぼって過去のトレンド、移行のタイミング、プロジェクトやチームのパフォーマンスを確認することができます。すぐに使えるレポート機能とカスタムレポート機能の両方を備えています。

自動化

Automation for Jira

Automation for Jiraを使用すると、カスタムスクリプトなしにJiraの自動化ルールを簡単に設定することができます。たとえば、サービスチームが問題の自動割り当てや古いサポートチケットの自動クローズを行うことができます。

ScriptRunner for Jira

ScriptRunner for Jiraは、Jiraの自動化、拡張のために重要なツールセットです。スクリプトを使用したワークフローの自動化、フィールドの更新、Jiraの他のアクションにも対応しています。また、APIを使って他のアプリ機能も

拡張します。

ChatOps

Jira Cloud / Server for Slack

Jira Service ManagementのプロジェクトをSlackチャンネルに接続することで、チームはプロジェクトについてリアルタイムなコラボレーションとコミュニケーションを実現することができます。Slack内では、ユーザーはJiraから通知を受信し、変更に対応できるため、チームメンバーはJiraから常に正確な最新情報を得られます。

Microsoft Teams for Jira

Microsoft Teamsを使用しているチームの場合、Jira Service Managementと統合することで、コラボレーションやコミュニケーションがさらに簡単になります。 이슈のタブを作成し、Microsoft Teamsから離れることなく、チャンネル内でチームの進捗状況を追跡し、話し合うことができます。

統合

Elements Connect (旧Feed)

Elements Connectは、SQLデータベースやREST APIなどの任意のソースからデータを取得し、カスタムフィールドに自動入力します。一般的な使用事例としては、CRMからデータを取得したり、アセットのCMDBへの問い合わせなどがあります。

ナレッジ管理

Comala Workflows

ナレッジベースとしてConfluence with Jira Serviceを使用している場合、Comala WorkflowsはConfluenceのコンテンツを公開前に検証してくれます。これにより、Confluenceドキュメントにレビュー、承認、ドキュメント管理を追加することができます。

エンタープライズサービス

アトラシアン の ITSM ソリューション の デプロイ 方法 は、 それぞれ 異なり ます。 その ため、 規模 に 応じた ソリューション の 設計、 実装、 最適化 の ため に 幅広い エンタープライズ サービス を 提供 して います。



エンタープライズ パートナー

あらゆる規模の ITSM 導入を成功させるための、コンサルティング、ベストプラクティス、技術構成。エンタープライズパートナーは、システムの統合、展開、アップグレードを実践的に支援します。また、あなたのチームと協力してアトラシアン の ソフトウェア を 特定 の ニーズ に 合わせて カスタマイズ する こと が でき ます。

エンタープライズ パートナーについて



サポートサービス

ミッションクリティカルなアトラシアンアプリケーションをフレキシブルにカバーするために、さまざまなレベルの専任サポートエンジニアチームへアクセスできます。経験豊富なサポートチームは、すべての製品、既知の問題、回避策を熟知しており、お客様の問題を最短で解決します。

サポートサービス について



テクニカルアカウント マネージャー (TAM)

アトラシアン の 経験 豊富 な ソリューション アドバイザー が 顧客 と 協力 して 成功 を 導 きます。 TAM は ITSM の ジャーニー を ナビゲート し、 チーム の 調整 を し、 製品 ロードマップ を 定期的 に アップデート します。

TAM について

コラボレーションITSMのための虎の巻

コラボレーションITSMに必要なベストプラクティスをまとめた虎の巻をご紹介します。印刷してオフィスに掲示したり、チームメイトと共有してください！

アトラシアンITSMソリューションを始めましょう

1. チーム中心のITSMアプローチを採用
2. 一歩下がって、見直そう
3. サービスレイヤから始まるトップダウンのアプローチ
4. まず実用最小限の製品で「クイックウィン」を
5. ソフトウェアスタックを会社の成熟度とニーズに合致させる
6. ソリューションを拡張して成功をあなたに

重要なメトリクス

サービスサポートメトリクス

1. 平均解決時間
2. 平均対応時間
3. リクエストのバックログのサイズ
4. 作成件数 vs 解決件数
5. SLA達成率
6. チケット1枚あたりのコスト
7. CSAT (顧客満足度)

インシデント管理メトリクス

1. 一定期間のインシデント
2. 平均故障間隔
3. 平均着手時間
4. 平均解決時間
5. SLA内で解決されたインシデント率 (%)
6. インシデントによる障害発生率 (%)
7. アップタイム

サービスデリバリ

ITビジネスマネジメント

- セルフサービスポータルから戦略的なビジネスリクエストを簡単に収集
- IT部門とビジネス部門間のオープンなコラボレーションを実現するためのプラクティスを採用
- キューと自動化を利用した戦略的なビジネスリクエストの優先順位付け
- アジャイルプロジェクト管理を採用して納期を短縮
- ビジュアルボードを使用して、ステークホルダーとのコラボレーションとコミュニケーションを実現

サービス構成管理

- トップダウンのアプローチでサービスモデルアーキテクチャを構築
- 組織全体で統一したサービスビューを構築
- 柔軟なCMDBアプリケーションでソリューションを拡張

サービスオペレーション

インシデント管理

- 積極的なインシデント管理プレイブックを確立する
- ユーザーやシステムから報告された問題を簡単に把握できるようにする
- スマートなオンコールスケジューリングにより「アラート疲労」を軽減する
- ChatOpsとランブックを使用してチームを連携させる
- 外部とのコミュニケーションを一元化して信頼関係を構築

変更実現

- 従来の変更を新しい標準(ニューノーマル)にするためのプラクティスを受け入れる
- ITおよび開発者チームの変更要求リクエストを合理化する
- 自動化リスクモデルを用いて、変更の優先順位をつける
- 大きな変更を小さな作業単位に細分化する
- 変更メトリックおよびKPIによって学習を修正する
- DevOpsの変更によって、将来のリリース管理方法にシフトする

ナレッジ管理

- オープンかつ共有された情報により透明性を高める
- クロスファンクショナルチームによるコラボレーションで作業を可視化する
- 知識共有の文化を推進する

問題管理

- インシデントと問題管理プラクティスを統合し、サービスの質を向上させる
- 教訓から学んだことや改善点を共有する

サービスサポート

サービス管理

- セルフサービスで「シフトレフト」
- 知識中心のサービスデスクを構築
- KPIでサポートサービスを測定
- 柔軟なソリューションとの統合によりアセットを追跡
- 自動化できるところは自動化し、できないところは合理化する
- ITを超えたサービスマネジメントの拡張

Atlassian Team Playbookの人気プレイ

- Health Monitor
 - IT Project Poster
 - IT Project Kickoff
 - Capacity Planning
 - Retrospective
- もっと詳しく：atlassian.com/team-playbook

その他のITリソース

- アトラシアンITILガイド4
- アトラシアンインシデント管理ハンドブック
- アトラシアンITSM Microsite

執筆者について



Paul Buffington

アトラシアン
ITSM プリンシパルソリューション
エンジニア

アトラシアンエンタープライズチームの一員として、現代のITSMの形を再定義するサポートを行うPaul。彼のITに対する情熱は業界での15年以上のコンサルティング経験によって裏付けられており、アトラシアン製品についてはもちろんのこと、その専門知識はテクノロジーにとどまらず、チームの働き方の改善にまで及びます。オレゴン州の海岸近くで家族と3匹のゴールデンレトリバーと暮らしており、週末にはハイキングと写真撮影を楽しんでいます。



Teresa Fok

アトラシアン
ITSM シニアプロダクトマーケティング
マネージャー

Teresa Fokはアトラシアンのプロダクトマーケターです。顧客のニーズを理解することから、アトラシアン製品を使ってビジネスの問題を解決するところまで、ITチームとともに、組織の変化を促進することに情熱を注いでいます。建築と設計が好きで、趣味はサンフランシスコのベイエリアの探索。UCバークレーのハース・スクール・オブ・ビジネスでMBAを取得しています。

レガシーITSMツールからの移行でも、
初めてソリューションを導入する場合でも、
アトラシアンはあなたのIT環境をアップデートし、
目まぐるしく変わるビジネスのニーズに応えます。

アトラシアンがあなたのサービスマネジメントを
どのように変えるでしょうか？

アトラシアンのITSMソリューションについては、
アトラシアンの[ウェブサイト](#)をご覧ください。



🔍 その他のリソース

- *Case Studies: Reimagining ITSM with Jira Service Management*
- *Forrester Wave™: Enterprise Service Management*
- *Forrester's Total Economic Impact™ of Atlassian for ITSM*