

お客様とのコミュニケーションを重視した クライアント展開作業

背景

サーバー側の機器リプレースや、リース切れ、OS・Officeのバージョンアップなど、クライアントPCをリプレースし、展開する作業は尽きることはありません。

某金融系企業様は、新規 Active Directory 構築に伴い、クライアント移行作業を行うことになりました。移行に際しては以下の作業が発生します。

- 移行方法、移行スケジュールの調整
- 現場作業員への事前レクチャー
- 移行後のユーザーヘルプ

前回のクライアントのリプレース時に、ご担当者様は業者に手順書を提供の上、作業全般を任せる方法を採用されました。しかし、プロジェクトの背景、個々の設定理由などの情報共有がうまくいかず、作業ミスが発生いたしました。

このような失敗から、今回はプロジェクト管理者(お客様)と現場作業担当者(弊社)の情報共有、コミュニケーションを重視したクライアント展開体制を構築し、作業を開始することにしました。

目的

プロジェクト背景から理解することで作業全般の情報を共有し、リスクの少ないクライアントリプレースを実施すること。

作業概要

症状:バックアップ時間が業務時間にかかることが予測された

1. プロジェクト全般についての情報共有
 - プロジェクト背景、役割分担、事前懸念事項の確認
2. 作業におけるリスクの洗い出し
 - サーバー側の設定状況の確認
 - リプレースにおける影響範囲の確認
 - 作業の簡素化
 - リプレース後のユーザー案内、ユーザーヘルプ体制の確認
3. クライアント展開作業手順書、チェックシートの作成
 - ヒューマンエラーによる作業ミスが起こりにくい作業手順書、チェックシートの作成
4. 現地作業
 - 十分なレクチャーを受けた作業員によるミスのない展開作業
 - プロジェクトを十分に理解した現場リーダーによる進捗管理の徹底、一次障害の切り分け
5. ユーザーサポート
 - クライアント展開後のリリース立会い、ヘルプデスクの設置

作業効果

十分な情報共有により、作業ミスを防止

- プロジェクト全体の情報共有を行うことで、プロジェクトの意味、影響範囲、リスクまでを理解した上で作業を実施し、理解不足や情報不足による作業ミスを軽減できた(情報共有しなかった場合に起こりうる ミスの例としては、ユーザーのパスワード設定変更を実施する際に、サーバー側のパスワードセキュリティ要件 を共有していなかったためにログインができず、作業がすべて中断してしまう、など)
- 十分にコミュニケーションを取ったことで、お客様の環境に適した展開方法を弊社よりご提案の上、実施できた

一括対応により高品質な作業を実現

- 展開方法のご提案、手順書・チェックシートの作成、さらに作業レクチャーまで一括して担当することで、ミスのない高品質な作業をご提供できた

展開時の一次障害切り分け

- クライアント展開方法の立案から一括して担当することで、展開時の一次障害切り分けが迅速に実施できた(Active Directory などサーバーとクライアントの連携が重要な展開においては、サーバー側の設定状況を理解していることで、障害対応範囲や速度が格段に向上)

弊社利用による効果

リスクの少ない展開方法をご提供

- 今までの経験により、事前に想定できるリスクを洗い出すことが可能
- 事前準備として、作業員にレクチャー(手順書の確認、実機での作業手順の確認、注意事項、セキュリティ研修)を実施
- 作業日当日も、作業前に注意点を再徹底
- 作業開始後は、終了時だけでなく作業途中にも随時報告を実施

業務負担となるドキュメント類の作成が可能

- 作業手順書、チェックシート、ユーザーへの案内など、工数が膨らみ業務負担となり得るドキュメント類の作成が可能
- ユーザーの立場に立ったドキュメントを作成
- ドキュメント作成のみのご依頼も可能