

# 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

某金融系企業様において、お客様とのコミュニケーションを重視し、クライアント PC のリプレース作業を行った事例

クライアント展開時だけでなく、プロジェクト自体に参加

ID	タスク名	開始日	終了日	期間	2009年2月				2009年3月					
					2/1	2/8	2/16	2/22	3/1	3/8	3/15	3/22	3/29	
1	要件定義	2009/2/2	2009/2/10	7d	■									
2	クライアント展開方法策定	2009/2/5	2009/2/9	3d		■								
3	クライアント展開スケジュール策定	2009/2/9	2009/2/13	5d		■								
4	展開手順書、チェックシート作成	2009/2/12	2009/2/25	10d			■	■	■					
5	クライアント展開(パイロット)	2009/2/25	2009/2/27	3d						■				
6	現地クライアント展開	2009/3/2	2009/3/16	11d						■	■	■	■	■
7	サポート(リリース立会い、ヘルプデスク)	2009/3/2	2009/3/30	21d						■	■	■	■	■

情報共有の上、最もリスクの少ないクライアント展開方法を立案

## 内容

サーバ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がありません。

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、ご担当者様は業者手順書を提供の上、作業全般を任せられ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案内、ユーザヘルプ体制の確認

### 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理解した現場リーダによる進捗管理の徹底、1次障害の切り分け

### ⑤ユーザサポート

- ・ 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

## 効果

### ① 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、ユーザのパスワード設定変更を実施する際に、サーバ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

### ② 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

### ③ 展開時の1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1次障害切り分けが迅速に実施できた(Active Directory などサーバとクライアントの連携が重要な展開においては、サーバ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)

## 結果

### ① 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、作業前に注意点などを再度徹底
- ・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

### ② 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、ユーザへの案内など、工数が膨らみ業務負担となりうるドキュメント類の作成が可能
- ・ユーザ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