

KPI 定義・プロセス改善支援サービス

継続的にサービスレベルを向上させる業務プロセスの導入／定着

IT 組織*が提供するサービスの価値は、そのサービスを利用するエンドユーザの評価によって決まります。よって、IT 組織にまず求められるのは「ユーザ視点のサービスレベル向上」です。

しかしながら、IT 組織は目先のシステム稼働維持に追われてしまうことが多く、そこまで手が回っていないのが現状です。

アビームコンサルティングは、豊富なノウハウを持つコンサルタントが中長期的な視点に立ち、IT 組織が継続的にサービスレベルを向上させることができる業務プロセスの導入および定着を支援し、IT 組織の目指すべき姿を実現いたします。

* IT 組織：企業の情報システム担当部門およびその部門を取り巻く IT ベンダーやステークホルダーなど

サービス概要

KPI 定義・プロセス改善支援サービスは、3つのステップで業務プロセスを改善し、定着までを支援します。

まず、IT 組織の「現状」と「ありたい姿」を整理し、改善活動の計画を立案します。

次に、IT 組織の成熟度ごとに KPI を定義した上で KPI を活用する評価の仕組みを整え、業務プロセスに組み込みます。

最後に、改善したプロセスを定着させることで、IT 組織の継続的なサービスレベル向上を実現していきます。

業務プロセス導入に際しては、数多くの実績をもとにアビームコンサルティングが作成した、導入アプローチ説明書・KPI 導入手引書・サービス品質報告書といったドキュメントを活用することにより、迅速なスタートが可能です。



サービスの特徴

実績に基づく 高品質なサービス

豊富な IT 戦略・IT 組織改革の経験を通じて培ったノウハウをもとに、サービスを提供

高効率・低コスト での導入

ノウハウを集約したテンプレートなどを活用することにより、効率的かつ低コストでの導入を実現

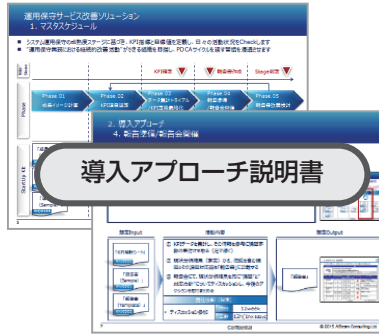
中長期的視点で IT 組織の成長を支援

継続的な改善活動およびプロセス定着を実施することで、中長期的なサービス向上を実現

成果物イメージ



導入事例集



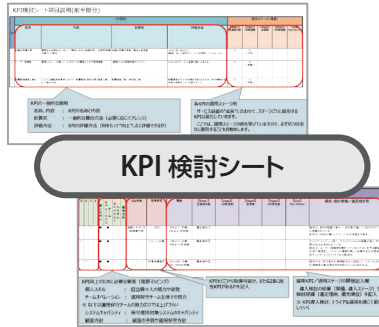
導入アプローチ説明書

■ 導入事例集 / 導入アプローチ説明書

アビームコンサルティングの導入実績や豊富な知見をベースにした導入事例集と導入アプローチ説明書を活用することで、改善したプロセスを効率的かつスピーディに導入することができます。



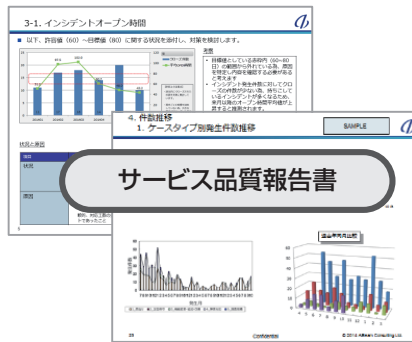
KPI 導入手引書



KPI 検討シート

■ KPI 導入手引書 / KPI 検討シート

世にある多くの KPI から、何をどのように取得し、評価するかを一から決めるのは非常に手間がかかります。また、KPI を導入しても、ユーザ視点ではなく、IT 組織にとって都合のよい KPI が使われてしまうことがあります。KPI 導入手引書および KPI 検討シートを活用することにより、これまでの実績に裏付けられたユーザ視点の KPI を、手間なく導入することができます。



サービス品質報告書

■ サービス品質報告書

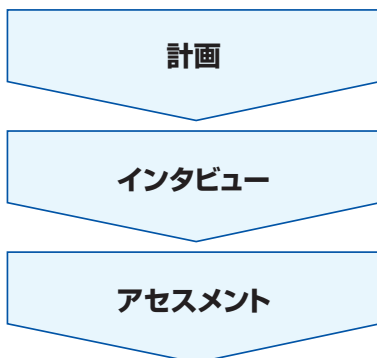
運用保守の報告書は、ただ実績を報告するだけで、継続的なサービス改善には寄与できていない場合が多くあります。これまでのノウハウが蓄積されたサービス品質報告書のテンプレートとサンプルを活用することで、ユーザ視点の KPI で、サービス品質の現状・改善状況および目指すべき姿を、ステークホルダーに的確に報告 / 共有することができます。

オプション：IT クイック診断サービス

IT 組織が現在の業務プロセス成熟度を把握することができる「IT クイック診断サービス」を、オプションで提供しています。計画からアセスメントまでを約 2 週間※で実施し、IT 組織が継続的なサービスレベル向上を実現するためにはどの点を改善すればよいのかを明確に把握することができます。

※期間は企業規模および診断範囲によって異なりますので、ご相談ください。

サービス内容



成果物イメージ

