

VeriSM™ Case studies: early adopters

6POINT6 CLOUD GATEWAY



© 2018 IFDC All Rights Reserved All product names, logos, and brands are property of their respective owners. All company, product and service names used in this website are for identification purposes only. Use of these names, logos, and brands does not imply endorsement. This brochure is owned and maintained by the stitching International Foundation for Digital Competences (IFDC), based in The Netherlands with the Chamber of Commerce number: 68962665

Copyright © 2018 IFDC Global, All rights reserved www.ifdc.global VeriSM™ is a registered trademark of IFDC
Document version: v1.0 November 2018

本文書は、EXIN JAPAN にて翻訳がなされました。修正などございましたら、Supportjp@exin.com までご連絡ください。

© 2018 IFDC All Rights Reserved All product names, logos, and brands are property of their respective owners. All company, product and service names used in this website are for identification purposes only. Use of these names, logos, and brands does not imply endorsement. This brochure is owned and maintained by the stitching International Foundation for Digital Competences (IFDC), based in The Netherlands with the Chamber of Commerce number: 68962665

Copyright © 2018 IFDC Global, All rights reserved www.ifdc.global VeriSM™ is a registered trademark of IFDC
Document version: v1.0 November 2018



Introduction

このケーススタディでは、VeriSM™の早期導入者である 6point6 Cloud Gateway の Steve Leach がなぜ彼らは VeriSM™アプローチで作業することを選んだのか、どのようにして始めたのか、そしてこれまでの取組みの中で見てきたことをお伝えします。

Steve Leach は 6point6 クラウドゲートウェイのサービス責任者です。彼の最初の IT サービス マネジメントの役割は、1990 年代後半に国防省 (MoD) と共に行われ、ITIL Manager の資格が必要でした。彼は MoD、Norfolk County Council、Cable & Wireless、Vodafone、Serco などサポートモデルを構築してきた ITIL の実践者であり、トレーナー、そしてエヴァンジェリストです。

彼の現在の役割は、クラウドの立ち上げのためのサービス責任者として、最新のレスポンス サービス マネジメント モデルの開発です。

About 6point6 Cloud Gateway

2012 年に設立された 6point6 は、最先端技術と機動的なデリバリー方法に支えられた、ビジネス価値重視のソリューションの提供に焦点を当てた挑戦的な技術コンサルタント会社です。

6point6 は、高品質の戦略的 IT アドバイスだけでなく、そのプログラム配信においても、政府、金融サービス、メディアの各分野で高い評価を得ています。

2018 年以來、6point 6 Cloud Gateway は 6point 6 内に独立した組織として位置づけています。

これは本質的に、「クラウドゲートウェイ」を現実化する（多くの話題ではあるがめったに提供されない）「アジャイル ネットワーク」になるソリューションのポートフォリオとして提供するスタートアップ企業です。

完全にベンダおよびテクノロジーに依存しないセキュアゲートウェイを提供し、組織をあらゆる組織に接続します。任意のキャリア媒体を使用するクラウドサービスプロバイダーまたはレガシーインフラストラクチャ。消費者に適した変化のペースで変革を可能にします。

すでに 2 つの主要な公的機関によって高く評価されているこのソリューションは、組織を IT、データ資産、およびビジネスの管理下に置き、契約上の拘束を受けることなく機動的な変革を可能にします。

© 2018 IFDC All Rights Reserved All product names, logos, and brands are property of their respective owners. All company, product and service names used in this website are for identification purposes only. Use of these names, logos, and brands does not imply endorsement. This brochure is owned and maintained by the stitching International Foundation for Digital Competences (IFDC), based in The Netherlands with the Chamber of Commerce number: 68962665

Copyright © 2018 IFDC Global, All rights reserved www.ifdc.global VeriSM™ is a registered trademark of IFDC
Document version: v1.0 November 2018

Getting started with VeriSM™

ITIL のバックグラウンドを有している Cloud Gateway チームは、サポートの側面が DevOps、アジャイル、および継続的インテグレーション/継続的配信 (CI/CD) のすべての「最善」要素を必要とする場合、ITIL だけでは必要な総合的なサービス マネジメント機能を提供できないことを認識しました。したがって、何か別のことが要求され、正確にこれを実現するためのアプローチが開始されました。

Cloud Gateway チームは、VeriSM™で、すでに必要なアプローチを正式に策定していることを直ちに理解しました。VeriSM™が新しく、したがって市場的に未熟であるにもかかわらず、Cloud Gateway は、VeriSM™メソドロジーを採用するに値する、有益な機会であることを確認しました。

•VeriSM™の実用的で最新のアプローチは、6point6 Cloud Gateway の基幹業務に不可欠なクラウドコンピューティング環境での開発に最適です。

•VeriSM™は、変更管理を通じて必要なレベルの移行ガバナンスを適用しながら、設計および開発チームが更新や機能強化を迅速に市場に投入する必要性を認識しています。

また、6point6 Cloud Gateway とその顧客にとっても重要なレスポンス アクティビティ、インシデント管理、および関連プロセスを通じてユーザーサポートを可能にします。

VeriSM™は統合サービス マネジメント アプローチを提供し、ITIL ベースのサービス マネジメントの要素を DevOps、アジャイルなどと共に採用することを可能にします。

The Relationship Now

Cloud Gateway チームにとっては

VeriSM™の採用は順調に発展しており、早期導入者にとって典型的な利点がありました。

具体的には、VeriSM™の書籍著者は早期導入者に耳を傾けました。VeriSM™はサービス マネジメントに対する Cloud Gateway の当初の目標を正確に反映するように進化し続け、メソッド開発を続けています。

© 2018 IFDC All Rights Reserved All product names, logos, and brands are property of their respective owners. All company, product and service names used in this website are for identification purposes only. Use of these names, logos, and brands does not imply endorsement. This brochure is owned and maintained by the stitching International Foundation for Digital Competences (IFDC), based in The Netherlands with the Chamber of Commerce number: 68962665

Copyright © 2018 IFDC Global, All rights reserved www.ifdc.global VeriSM™ is a registered trademark of IFDC
Document version: v1.0 November 2018

わずか6か月で、Cloud Gateway は以下のことを実現しました。

- 新しい支援スタッフを募集し、ITIL ファンデーション レベルに教育しました。
- 主要スタッフに VeriSM™Plus 教育と試験を実施して、既存の ITIL の知識を活かします。
- サービス マネジメント ツールとして Service Now を購入し、熟練した Service Now 管理者を採用しました。
- 公共部門の顧客と新しい SLA を合意しました。
- VeriSM™ を採用し始めました。
 - 組織向けの VeriSM™モデルドラフトの作成
 - フローチャート化し、文書化し、合意した支援プロセス
 - 新しいサービス マネジメント原則の採用

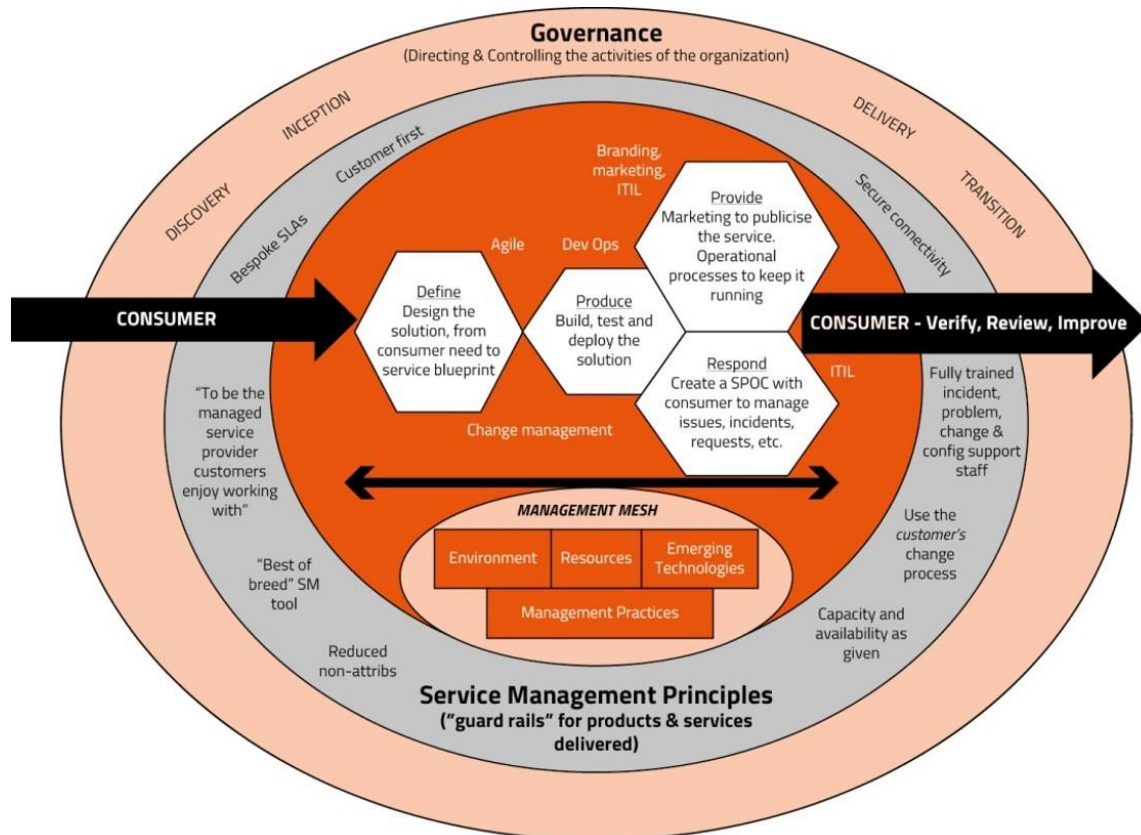


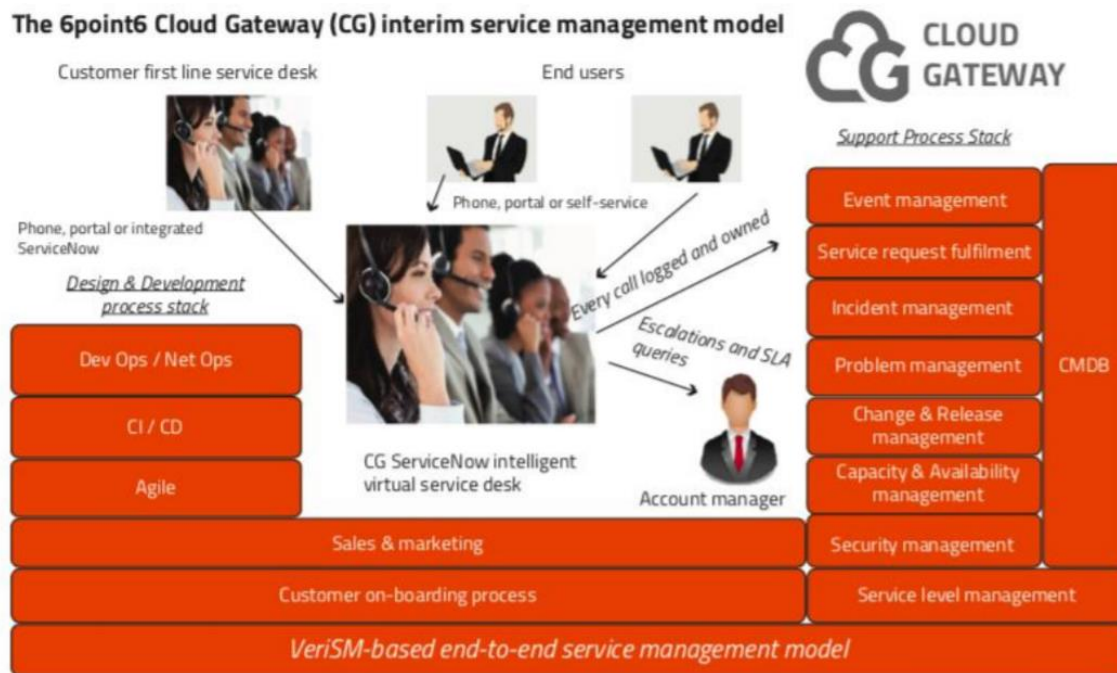
Figure 81 Draft VeriSM model at 6point6 Cloud Gateway (source: 6Point6)

Source: VeriSM™: Unwrapped and applied

© 2018 IFDC All Rights Reserved All product names, logos, and brands are property of their respective owners. All company, product and service names used in this website are for identification purposes only. Use of these names, logos, and brands does not imply endorsement. This brochure is owned and maintained by the stitching International Foundation for Digital Competences (IFDC), based in The Netherlands with the Chamber of Commerce number: 68962665

Copyright © 2018 IFDC Global, All rights reserved www.ifdc.global VeriSM™ is a registered trademark of IFDC Document version: v1.0 November 2018

暫定サポートモデルは、VeriSM™の定義、作成、提供、およびレスポンスの各段階がシームレスに連携するというビジョンに向けて取り組み続けているため、現在次の図に示すように実施されています。



これまでのお客様からのフィードバックによると、このサポートモデルはすでに彼らが必要とするものを正確に提供していると同時に、Cloud Gateway が競合製品との違いを示すことも可能にしています。

VeriSM™の導入によって、6point6 クラウドゲートウェイは以下の利点を享受しています。

- **PEOPLE 人** : そのアプローチについての組織全体の理解。以前の「サイロ」は排除されました。
- **PROCESS プロセス** : アジャイルによる新機能の迅速なリリースが、十分なガバナンスをもってまだ展開可能であることの確認。サービス マネジメント原則の確立により、Cloud Gateway は自社独自の強み Unique Selling Point (USP) に焦点を当てることができ、サービス契約およびサポートプロセスはこれらの原則を反映するように作成されています。

© 2018 IFDC All Rights Reserved All product names, logos, and brands are property of their respective owners. All company, product and service names used in this website are for identification purposes only. Use of these names, logos, and brands does not imply endorsement. This brochure is owned and maintained by the stitching International Foundation for Digital Competences (IFDC), based in The Netherlands with the Chamber of Commerce number: 68962665

Copyright © 2018 IFDC Global, All rights reserved www.ifdc.global VeriSM™ is a registered trademark of IFDC
Document version: v1.0 November 2018

- **テクノロジー**：クラウドゲートウェイは、クラウドコンピューティングに対する変化する需要を満たすために迅速な開発が可能である必要があり、同時に、自動化、AI、および機械学習を探索するための自由度が必要です。VeriSM™ Management Mesh はこれを容易にしながら、一定レベルのガバナンスを提供します。その結果、Cloud Gateway はそのサービス マネジメント原則によってリスク回避アプローチを強いられることはなく、実際、新しいテクノロジーを採用することが積極的に推奨されています。

Next Steps

今後の 6point6 クラウドゲートウェイ：

- **サービス マネジメント モデル**を進化させ、VeriSM™のガイダンスにさらに近づけることを計画しています。管理手法とサポートプロセスは、クロスチームの作業とコミュニケーションを継続的に改善するために最高の価値を付加する VeriSM™ ステージによってグループ化されます。
- **再現性の高い顧客のオンボーディングプロセス**を作成することを目的として、営業、マーケティング、デザイン、サポートのオンボーディング要素がすべて「応答」段階まで連携する方法の詳細な内訳と説明にも取り組んでいます。
- **新興企業におけるアーリーアダプターとしての導入**について学んだことで、VeriSM™の継続的な進化に貢献しています。

© 2018 IFDC All Rights Reserved All product names, logos, and brands are property of their respective owners. All company, product and service names used in this website are for identification purposes only. Use of these names, logos, and brands does not imply endorsement. This brochure is owned and maintained by the stitching International Foundation for Digital Competences (IFDC), based in The Netherlands with the Chamber of Commerce number: 68962665

Copyright © 2018 IFDC Global, All rights reserved www.ifdc.global VeriSM™ is a registered trademark of IFDC
Document version: v1.0 November 2018