

要旨

研究テーマ「業務と IT 埋まらないミゾに架け橋を！～マイクロ BPM” BBPIT” の紹介～」

1. 研究テーマの背景 私たちは BPM をみなさんに使ってもらいたい！

“BPM” と聞くと、すごく大変なものに聞こえます。トップダウンで全体最適化を目指すという大きな理想をかかえ、全社一丸となって取り組むというハードルの高いイメージがあります。そこで当研究グループではどうすればもっと気軽に BPM を使ってもらえるか考えました。

使ってもらうためには発想の転換が必要です。全体最適化がダメなら部分最適化？安易な発想かもしれませんが、まずは BPM を始めるためには小さなところから、つまり現場の担当者の身近な所から始めることにしました。

ただ、これだけでは足りません。やはり、現場の担当者にメリットがないとうまくいきません。

では、そのメリットをどこに求めるのかですが、当研究グループメンバーは日ごろ運用業務に携わる仕事が多く、その経験から、また常々課題と感じている業務部門との関係改善にメリットを見いだせないかと考えました。

仮想環境やクラウド環境の利用が進んでいる中、安価で高性能なサーバ構成が構築できるようになり利便性が高まる反面、業務アプリケーションがどのようなロケーションで稼働しているのか把握できなくなってきました。つまり、物理的な構成を意識しなくなった代わりにインフラ側でトラブルが発生した場合、業務側への影響の範囲が捉えにくくなっており、リスクが高まっているといえます。このような業務部門と IT 部門の間にミゾがある状況を改善するために BPM を業務と IT を今まで以上に“繋ぐ”ツールとして活用できることがメリットであると結論付けました。

2. マイクロ BPM “BBPIT”

(1) マイクロ BPM とは

マイクロ BPM の由来は、現場の担当者が身近な業務から始められる BPM として、その名前を付けました。そして、業務部門と IT 部門を繋ぐツールということで、Bridge of Business Process and IT “BBPIT” という名前でオリジナルフォーマットを作成しました。

このフォーマットは、大きく業務情報とアプリケーション情報と IT インフラ情報で構成されています。そしてそれらの関係が一目瞭然、わかるようになっています。

(2) マイクロ BPM の特徴

特徴を一言でいうと、業務と IT インフラの関係がわかる、IT 部門も使える BPM です。そ

して、簡単に始めていただくためにスプレッドシートで作成しました。

業務部門にとってのメリットは、作成したフォーマットが業務手順書として活用できることです。さらに工数の情報を付加することにより、ボトルネックになっている作業がわかるようになっていきます。

IT 部門にとってのメリットは、システムに障害が発生した場合にいち早く影響する業務が特定できることです。また IT と業務の関連が可視化できることにより業務改善のポイントがを見つけやすくなります。

(3) マイクロ BPM の作り方

作成するにあたり、いくつかポイントがあります。それは、どこの業務を対象にするのかスコープを明確にすること、作成の役割分担を明確にすることです。実際の作成はそれほど難しいものではなく既存のドキュメントを持ち寄り、BBPIT のフォーマットに埋め込むイメージです。

3. 研究結果

BBPIT を作成、ある企業のご協力をいただきレビューをさせていただきました。フィードバックとしまして、「両側の視点でフローがわかる。障害対応やアナウンスも早くなる。」「改善活動の取り掛かりとして導入しやすい。」と評価をいただきました。

ただ、課題としては、継続していくための仕組み、体制づくりが必要であることも改めて認識しました。

4. 最後に

オリジナル性のあるものができ上がったと思いますが、これからいろいろな企業で使っていただいて初めて成果がでると考えています。興味を持っていただいた方、同じような問題を抱えている方が、このマイクロ BPM を始めていただければ幸いです。

※文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標または各社に帰属する標章もしくは商号です。

以上