

導入後の運用面については、ヘルプデスクにPrimeDeskの専任の担当者を置き、IT資産の調達や廃棄のプロセスを情報システムチームに集約したことで、IT資産の管理レベルが大幅に向上した。また、情報システムチームの要員も8名に増強、ヘルプデスクと合わせて11名となり、十分な社内リソースを確保。既存のメンバーは新たな社内システムの企画やインフラ環境の高度化など本来の業務に注力できるようになった。



インベントリツールの更新により情報の収集精度を高め さらなる管理コストの削減へ

今後ベリサーブは、老朽化した現行のインベントリツールを、Winテクノロジーのサポートを受けながら2018年度を目処にリプレースし、情報の収集精度を高めていくことを目指している。さらにはPerfectWatchの対象となるソフトウェアの範囲を拡大し、ライセンスにまつわるリスクのさらなる低減を図るといふ。

運用面に関しては、現在別々で行っているレンタル品管理と資産管理の連携を強化し、返却済み機器の消込作業を自動化する方針だ。加えて、発生費用の配賦業務を統合することで、さらなる工数削減を狙っている。

「ここまで早く軌道に乗れたのは、PerfectWatchの導入に加え、PrimeDeskで高い知見のあるプロに運用支援をお任せできたことが大きかったですね。両社には引き続き機能の強化と、サービスレベルの向上に期待しています」(高沢氏)

SCSK Winテクノロジー株式会社

SCSK SCSKサービスウェア株式会社

PerfectWatch & PrimeDesk 導入事例

株式会社ベリサーブ 様

「PerfectWatch」の導入により IT資産の管理を一元化 併せて「PrimeDesk」を活用し 管理レベルの大幅な向上を実現

数多くの企業の製品・システムを検証し、その品質の向上を支援してきた株式会社ベリサーブ(以下、ベリサーブ)。これまでは、従業員が使うPCやソフトウェアなどのIT資産をExcelベースの台帳で管理していたが、その入力の手作業で行っておりミスや揺らぎが発生するおそれがあった。また、IT資産は各部門が独自に調達したものも多く、台帳と実際の保有数や利用状況との間に食い違いが発生していた。こうした状況を改善すべく検討を開始したが、社内リソースの不足という別の課題に直面。そこで同社は、Winテクノロジー株式会社(以下、Winテクノロジー)のIT資産管理製品「PerfectWatch」の導入によって管理を一元化し、併せてSCSKサービスウェア株式会社(以下、SCSKサービスウェア)のヘルプデスクサービス「PrimeDesk」を活用し、プロセスの見直しとリソースの確保を実施することを決めた。その結果、約8カ月の導入期間を経て、管理レベルの大幅な向上を実現している。



導入ソリューション

PerfectWatch

Win テクノロジー株式会社

ハードウェアやソフトウェアなどのIT資産を管理するためのソリューション。台帳機能ではIT資産情報を一元管理でき、ライセンスの過不足など社内状況を正確に把握可能。調達コスト・管理コストの最適化を図ることができる。また、インベントリツールとも連携可能で、ライセンスの不足や未許可ソフトウェアの利用を検出した際は、エンドユーザーにアラートで通知。社内の意識向上を図ることが可能。

PrimeDesk

SCSK サービスウェア株式会社

企業の情報システムの活用を支援する業務最適化サービス。経験と蓄積されたノウハウをもとに、利用者視点から最適な業務の運用を提案。サービスコンシェルジュ、サービスデスク、業務可視化サービス、教育支援サービス、業務定着化支援サービス、IT資産管理支援サービス、セキュリティ管理支援サービス、Web・SNS運用サービス、マーケティングサービスの9サービスを軸に、新たな業務の定着を促進し、稼働開始と同時に高いパフォーマンスを発揮できるよう支援する。

SCSK Winテクノロジー株式会社

<http://www.scskwin.com/>

〒160-0023 東京都新宿区西新宿6-24-1 西新宿三井ビル 20階
TEL:03-3343-2512
E-mail:sales@scskwin.com

SCSK SCSKサービスウェア株式会社

<http://www.scskservice.co.jp/>

〒163-6015 東京都新宿区西新宿6-8-1 住友不動産新宿オークタワー15階
TEL:03-6890-2540

※ 記載の会社名、製品名は各社の商標、または登録商標です。 ※リーフレットに掲載されているロゴ、文章、図版その他を無断で転載、複製、再利用することを禁止します。

Corporate Profile



株式会社ベリサーブ
設立：2001年7月
資本金：7億9,200万円
従業員数：653名(2017年3月末時点)
所在地：東京都新宿区西新宿6-24-1

事業内容：
2001年に株式会社CSK(現:SCSK株式会社)から分社化。ソフトウェア検証については30年以上の実績があり、現在もSCSKグループの一員として、製品検証サービスやセキュリティ検証コンサルティングなどを手がける。近年はこれらのサービスに加え、自社開発のテスト設計支援ツール「TESTSTRUCTURE」、テスト管理クラウドサービス「QualityForward」、テスト実行自動化サービス「VsAutoStudio」をリリースするなど、独自サービスの強化にも取り組んでいる。

URL：<http://www.veriserve.co.jp/>

導入ソリューション
PerfectWatch
PrimeDesk

人手頼みのIT資産管理

部門ごとの調達も多く、台帳と実際の保有数や利用状況に食い違いが発生

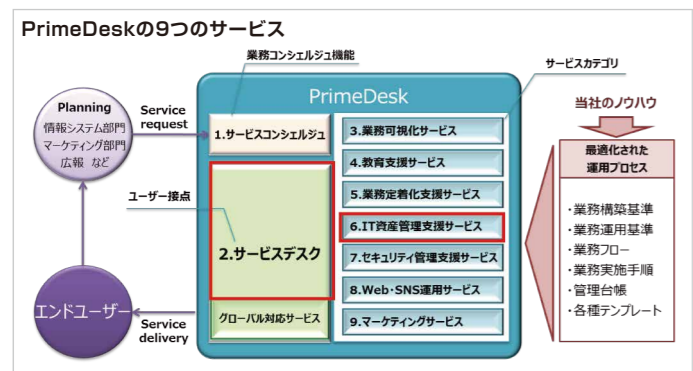
2001年に独立系初の検証専門企業として設立されたベリサーブは、組み込みのソフトウェア検証を中心に、850社を超える企業の製品・システムの検証やテストを手がけ、品質やセキュリティの向上に寄与してきた。対象とする分野は年々広がっており、自動車からアプリ・パッケージ、アミューズメント、モバイル、デジタル家電・スマート家電、産業機器、医療、クラウド・Webサービスまで多岐にわたる。

顧客のニーズに合わせてさまざまな検証・テストを行うという業務の特性上、PCやソフトウェアなどのIT資産はビジネスに欠かすことができない存在だが、その管理体制は十分なものではなかったという。

かつてのIT資産の管理方法は、Excelベースで台帳を作成して管理していたが、入力の手作業だったためしばしばミスが発生し、効率的な更新が難しかったという。当時のことをベリサーブ IT企画開発部情報システムチームの高沢秀行氏は次のように振り返る。

「社内には約900台のPCがありますが、その管理は手作業に頼る部分が多く、ミスや揺らぎが発生するおそれがありました。また、台帳を利用者に公開していなかったため、ユーザーのIT資産に対する意識も高くありませんでした」

一方、台帳の正確性にも問題があった。同社の業務の8割を占めている検証やテストでは、各々がPCを顧客先に持ち込んで業務を行い、作業が終わったら次の顧客先に移動、また新たな業務に取り組むというのが基本的な流れだ。検証やテストで使うPCは各部門が状況に応じて独自に調達し、個別に支払いやリースの申請をしていたため、請求処理もバラバラになっていた。ゆえに、情報システムチームには後追いで調達したという連絡が来るものの、登録漏れや入力ミスにより実際の台数と台帳登録の数とで食い違いが出ることもしばしばだったという。



「新しく調達したPCのセットアップも現場任せだったため、どんなソフトウェアをインストールしているのかきちんと把握できておらず、危険なフリーウェアやシェアウェア、ソフトウェアの使い回しなど、セキュリティのみならず、ライセンス違反等のリスクがありました。また、現場のエンジニアがテストや検証で使うフリーウェアは、各部門が利用の可否を独自に判断していたため、統制が困難という問題もありました。さらに当社では年に1回棚卸を行い、ライセンス確認を実施していましたが、これも人手に頼っており情報の収集に時間がかかる上、正確性に欠けていました」(高沢氏)

同社はこうした状況に対し早くから危機意識を持っており、状況の改善に向けて検討を開始したものの、当時の情報システムチームのメンバー数は4名と少なく、社内リソースが圧倒的に不足していた。折しも業務が拡大し従業員数が増え、管理するPCやソフトウェアの数が増加傾向にあった時期であり、このままではますます対応が難しくなると判断。あらためてリソースの補強まで含めた対策をとることにした。高沢氏は「リソースの確保、プロセスの改善を含めた新たな仕組みを導入することでIT資産の管理を一元化し、調達・管理・運用コストの最適化とIT資産の最大限の有効活用を目指すことにしました。さらには、ユーザーに自分が使っているPCやライセンスの状況を公開することで、IT資産に対する意識を向上させることにしました」と語っている。

よりレベルの高いIT資産管理の実現を目指し「PerfectWatch」「PrimeDesk」を採用

ベリサーブではまずIT資産管理製品の導入を検討。ハードウェアからライセンスまでを一元管理できるWinテクノロジーの「PerfectWatch」に注目した。また、リソースの確保には、IT資産の洗い出しから管理まで運用全体をアウトソーシングできるSCSKサービスウェアのヘルプデスクサービス「PrimeDesk」の提案を受け、同製品およびサービスの採用を決定した。その理由について高沢氏は次のように語る。「PerfectWatchはポータルを通してユーザー自身が使っているIT資産やライセンスの状況を確認できる点、棚卸がWebから簡単に申告できる点を評価しました。PrimeDeskは企業のヘルプデスク業務で20年以上の実績があり、IT資産管理を含めサービスデスク業務全般に対し高い知見を持っている点が魅力でした。これらを組み合わせることで、よりレベルの高いIT資産管理の実現を目指したのです」

同社は2015年12月からPerfectWatchの導入を開始。台帳のデータを移行した上で、既存のインベントリツールと接続した。その際には、PerfectWatchで管理するソフトウェアの対象を絞り込み、さらにインベントリ情報と資産管理情報の間に差異が生じたときに通知されるアラートの範囲を限定することで、スムーズに管理できるようにしている。導入作業を担当したWinテクノロジー SAMサービス事業部 第一課 主任の後藤裕之氏は「検証・テストを業務の主体とするベリサーブ様の場合、使うソフトウェアの種類が一般企業よりもかなり多いため、まずは対象を優先度の高いOffice関連、ウイルス対策関連、CAD関連、開発関連のソフトウェアに絞り込み、運用が軌道に乗ってから拡大することにしました。また、アラートに関しては最初から通知が頻発するとユーザーの混乱を招いたり、アラートが常態化したりするおそれがあるため、その範囲を制限してスタートしました」と説明する。

PerfectWatchが稼働した2016年4月からは、PrimeDeskのヘルプデスク要員が1名、翌月からはさらに1名が社内へ常駐。それまでの運用プロセスを改善しながら、ハードウェアやライセンスの入力作業を行った。運用の改善ポイントとしては、それまで各部門が独自に行っていたPCの調達を情報システムチームに一歩化。ユーザーに代



わってヘルプデスクがレンタル会社などとやりとりし、見積依頼、発注などを行うように改めた。また、業務に必要なソフトウェアを、ヘルプデスクでセットアップ。インベントリ情報を取得してから、利用者、部署、プロジェクトコードなどをPerfectWatchに登録し、ユーザーに渡すようにした。ヘルプデスクを務めるSCSKサービスウェア 第二事業本部 PrimeDesk事業部の沢田未哉氏は「当初、ユーザーの中には自分たちで自由にPCを調達できた運用が変わってしまい不便だという方もいましたが、この方法なら現場の負担も減って楽になることを都度説明して理解していただきました。実際、現場ではPC調達時に見積り等の手続きを行う必要がなくなり、PCのセットアップやその後の報告も不要になったことから、徐々にそのメリットが理解されてきたようです」と語る。

さらにヘルプデスクでは、毎月のレンタルPCの精算やプロジェクトごとの費用配賦データの作成作業と並行して、新たなソフトウェアの利用やインベントリが取得できない端末等を検知した場合は、各部門にIT資産の利用状況を細かく確認し情報の収集に努めた。「拠点数が多いので苦労もありましたが、最近では社内に放置されていたIT資産の存在も、自主的に報告として上ってくるようになり、ユーザーの意識向上を実感しております」(沢田氏)

システムの導入とプロセスの改善によりIT資産の管理レベルが大幅に向上

2016年8月には台帳登録と運用プロセスの改善が一通り終了。その結果、社内にあるPCなどのハードウェアの台数が正確に把握できるようになった。また、ユーザーが人事異動などで別の部署に異動した

際も、PCの使用者の更新が漏れた場合は、PerfectWatchで所属不一致のアラートが発生するため、対応もしやすくなった。これに加えて高沢氏は「自分が使っているIT資産の状況がPerfectWatchにて各自が確認できるようになったことで、ユーザーのIT資産に対する意識が高まりました。おかげで、使わないソフトウェアをアンインストールしたり、不要なIT資産を返却したりする人が増えています」とその効果を語る。

さらには、管理側もソフトウェアのインストール状況が正確に把握できるようになったため、ライセンスにまつわるリスクも大幅に軽減された。この点についてベリサーブ IT企画開発部 情報システムチームの武慎哉氏は「特にソフトウェアの可視化ができるようになった点は大きいと思います。例えば、以前の業務で使っていたフリーソフトが業務終了後もPCにインストールされたままであれば、情報システムチームからユーザーに注意し消去してもらうことができます。また、お客様先にいる当社の社員が、お客様資産のソフトウェアを当社のPCにインストールして使ってもわかるので、ライセンスの内容を吟味して利用の可否を判断するなど適切な対応が取れるようになりました」と語る。

棚卸の作業はPerfectWatch導入直後の2016年に一度行っているが、2017年、2018年と回数を重ねることでユーザーと情報システムチーム双方の工数の削減が進むことを想定している。「Excelベースで管理していたころは、情報の収集や整理に手間がかかり、期間も約4カ月はかかっていた。PerfectWatchを導入して1回目の2016年は、棚卸方法の説明や、新システムの操作への慣れといったオーバーヘッドを含めて過去と同等の期間で実施できました。2回目以降は1ヵ月程度まで短縮されるのではないかと期待しています」(高沢氏)

