



ビジネス上の課題

CK Enerji 社は、トルコの電力会社を買収しましたが、そこではかなり古いやり方で IT 技術サポートや資産管理行われていました。そこで、これらの基幹サービスを標準化・自動化するために、新しいシステムを導入したいと考えました。

変革への取り組み

主な取り組みの 1 つとして、CK Enerji 社は IT サポートの一元化と社内の IT 資産管理の自動化を可能にする、IBM® マルチベンダー・サポート・サービスを採用するとともに IBM Maximo® ソリューションを導入しました。これらの IBM ソリューションの導入により、人件費の削減と IT サポート・サービスの向上はもちろん、管理者が社内の IT インフラストラクチャー全体を可視化できるようになりました。

結果

技術サポート担当の従業員 15 人分のコストを削減

IBM が提供する全社的な IT サポートを活用

IT サポート・サービスを改善および 合理化

即応性が高く熟練した技術サポート
専門家を配置

すべての IT 資産を可視化できる 管理手法

一元化かつ自動化された IT 資産管理
システムを活用

CK Enerji 社 IT 管理の効率性を強化

2011 年に設立された CK Enerji 社は、トルコで 第2 の規模を誇る電力グループ会社です。従業員 5,000 名、配電会社 3 社、小売会社 3 社を有し、年間 380 億キロワット時以上の電力を供給しています。CK Enerji 社の顧客は 800 万以上にのぼり、本社所在地でもあるトルコの首都イスタンブールを含み、市場の 25 % を占めています。CK Enerji 社の主要株主には、トルコ最大規模の財閥の Cengiz Holding 社および Kolin Construction 社が含まれます。

「当社の文化を変えるのは決して簡単ではありませんでしたが、IBM の柔軟なソリューションがこれを可能にし、非常にスムーズに移行することができました。」

—CK Enerji 社、CIO、Serhan Özhan 氏

Share this



新しい企業のレガシー資産

21世紀以降、トルコ国内の電力需要は他の先進国より急速に増加しました。増え続ける電力需要に応えるため、2013年にトルコは電気事業セクターを民営化しました。CK Enerji社は、この新たに自由化された電力市場で第2の規模を誇る電力グループ企業として誕生し、トルコ国内の3つの広大な地域の800万以上の顧客の電力需要を支えることが期待されています。

前身である公益法人からインフラストラクチャーと従業員を継承すると、CK Enerji社は難しい経営課題に直面しました。電力網もプロセスも古く、非効率な運用には近代化が必要でした。新しい企業が、より競争力のあるビジネス環境で運営できるように、従業員には機能的なデスクトップPC、ノートPC、タブレット、スマートフォンが必要でした。

CK Enerji社の新しいIT管理者が着任すると、組織全体でいろいろな社内チームが技術サポートを行っていることがわかりました。しかし従業員は、1カ所にまとまったITサポート担当者から個々にサービスを受けられることを望んでいました。さらに、ITサービスは文書化されておらず、公式に提供されていませんでした。サービス・チケットが発行されることがなかったため、IT管理者は、ITサービスがどこで要求されたり、

どれだけのスピードで解決したのか、前者的な見通しをもったり把握したりする術がありませんでした。

さらに、社内のサービス技術者は、必ずしもITサポートに関連する問題を解決するための十分な訓練や経験を積んでいないということがわかりました。この状況ではIT管理者は、技術サポートと品質保証に関するシステム全体の標準を設定することができませんでした。

CK Enerji社のIT資産を確認する中で、管理者は新たな問題を見つけました。それは、一元化されたIT資産管理システムが存在しないということでした。しかも、CK Enerji社が公益法人から受け継いだIT機器がどれなのかを誰も把握できていませんでした。

「ITサポートの一元化をめざしたものの、民営化してから社内の文化を変えることは容易ではありませんでした。」とCK Enerji社のCIO、Serhan Özhan氏は言います。「そこでIT分野での標準を確立し、可視化を促し、これを他のビジネス・プロセスにも横展開することを主な計画にしました。」

包括的なIT管理への道

従業員のために過去の非効率だったプロセスからIT保守サポートを合理化するために、CK Enerji社はIBMのマルチベンダー・サポート・サービスを採用しました。これまでのようにIT技術者が近くにいないか探し出し、そこからさらにサービスを

受けられるまでに何日も待たされるのではなく、従業員は電話や電子メールでIBMの単一の窓口で連絡してIBM製品はもちろんさまざまなベンダー製品のITサポートをすぐに受けられるようになりました。

さらに、IBMコンタクト・センターがサービス要求ごとにチケットを発行するので、IT管理者はサービスがどこで要求され、どの機器が対象なのか、そしていつ問題が解決したのかを容易に追跡することができるようになりました。これによりCK Enerji社は、設備の耐用年数を最適化することが可能になり、IT設備の修理やアップグレードへの予算を確保することができるようになりました。

CK Enerji社は、5,000名の従業員が使用している、デスクトップPC、ノートPC、およびモバイル・デバイスなど、トルコ国内全体で何万台ものIT資産を管理する必要がありました。これまでは、3つの異なる地域別のシステムを使用してIT設備の管理をしていました。Maximoエンタープライズ・アセット・マネジメント(EAM)ソリューションの導入により、CK Enerji社は地域にかかわらず一元化してIT資産にタグを付けて追跡できる方法を確立しました。

IoTテクノロジーを活用したMaximoシステムは、すべてのロケーションであらゆる種類のタイプの資産を保守することができ、新しい資産の追加も迅速かつ確実に行うことができます。EAMの一元化と自動化により、IT部門の社員はIT資産管理業務の負担から解放され、その時間を戦略イニシアチブやイノベーションに割くことができるようになりました。

「当社は公益法人から全事業資産のおよそ80%を受け継ぎましたが、それをIT資産の観点から把握できる者は誰もいませんでした。」Özhan氏は述べています。「IBMにより、それらの資産を特定し、タグ付けし、記録することができました。これは私たちにとって非常に大きなメリットでした。」

IT環境全体を可視化

IBMのマルチベンダー・サポート・サービスをIT保守に採用してから1年で、CK Enerji社はITサポート部門の15人分のコストの削減に成功しました。IBMソリューションにより、標準化および即応性の改善を通じて業務効率性が向上、さらに年間10%から15%のコスト削減が見込まれています。

CK Enerji社で実施したアンケートによると、従業員は新しいITサポート・サービスに満足していて、単一の窓口の利便性と信頼性を評価しています。技術サポートの専門家の不在で待たされるようなことはもうなくなりました。また管理者は、CK Enerji社全体のすべてのIT資産のサービス状況をモニターできる新しい機能を高く評価しています。

CK Enerji社が今後さらにコンピューター設備やモバイル・デバイスをIT資産として追加しても、Maximo EAMシステム

によって社内の技術ツールやSLAの
全体的なパフォーマンスの監視、評価、
そして最適化が容易になります。

「導入から3～5カ月のうちに、
資産管理の面でもITサポートの面でも、
すべてがほぼ安定しました。」Özhan氏は
述べています。「管理職以上については、
この15カ月でディレクターやCIOの
私に、報告がエスカレーションされた
ことはありません。私は事業の
戦略的な側面により集中する
ことができるようになりました。」

ソリューション・コンポーネント

- IBM Maximo
- IBM マルチベンダー IT サポート・サービス

次のステップ

この事例で扱っている IBM の
ソリューションの詳細については、
IBM 担当員または IBM ビジネス・
パートナーにお問い合わせください。

© Copyright IBM Corporation 2019. 〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19番21号 日本アイ・ビー・エム株式会社Produced in the United States of America, September 2019. IBM, IBM ロゴ, ibm.com, および Maximo は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、ibm.com/legal/copytrade.shtml をご覧ください。本書の情報は最初の発行日の時点で得られるものであり、予告なしに変更される場合があります。すべての製品が、IBM が営業を行っているすべての国において提供されているわけではありません。記載されている性能データとお客様事例は、例として示す目的でのみ提供されています。実際の結果は特定の構成や稼働条件によって異なります。本書に掲載されている情報は特定物として現存するままの状態を提供され、第三者の権利の侵害の保証、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任なしで提供されています。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。