

SIAM™はどのような時に、自分に役立つのだろうか？

はじめに

SIAM™は、顧客のビジネス目標の達成を内外の複数のサービスプロバイダの複数サービスで実現する為のガバナンスやマネジメントの方法論です。

SIAM™が、誰に、どのように役立つかは、立場により様々に考えられます。

ここでは、顧客・ビジネスの立場と、（外部）サービスプロバイダの立場で考えてみます。

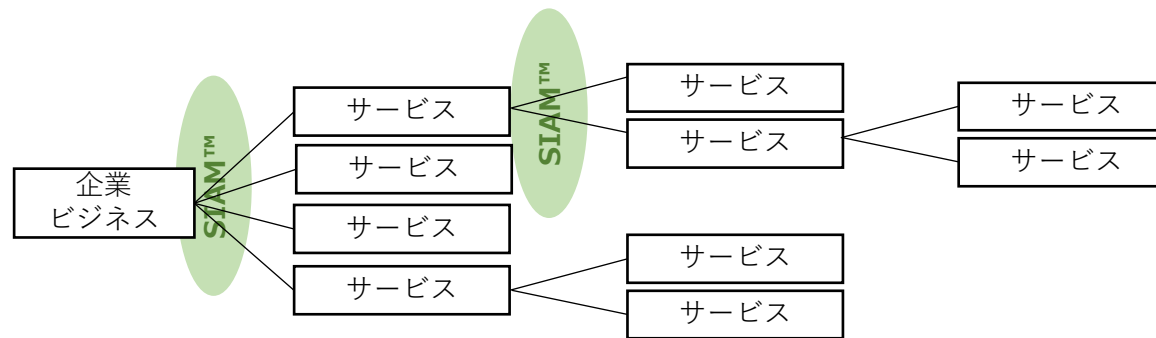


図1 サービスサプライチェーン

顧客・ビジネス側と、（外部）プロバイダにとってのSIAM™の価値

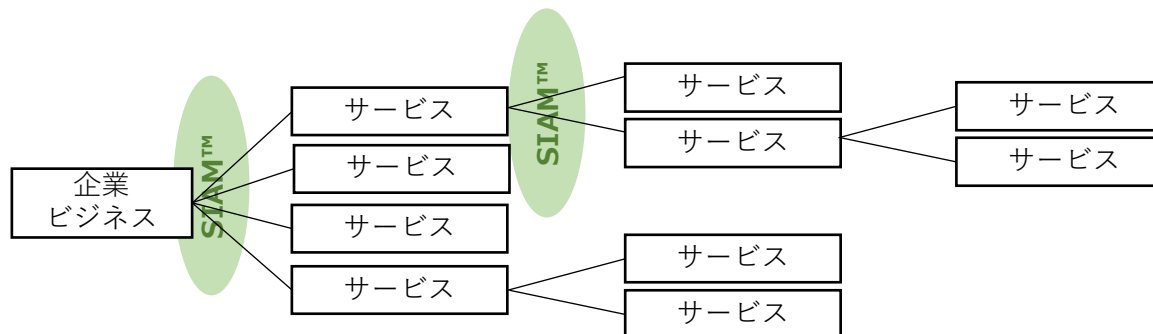


図1 サービスサプライチェーン

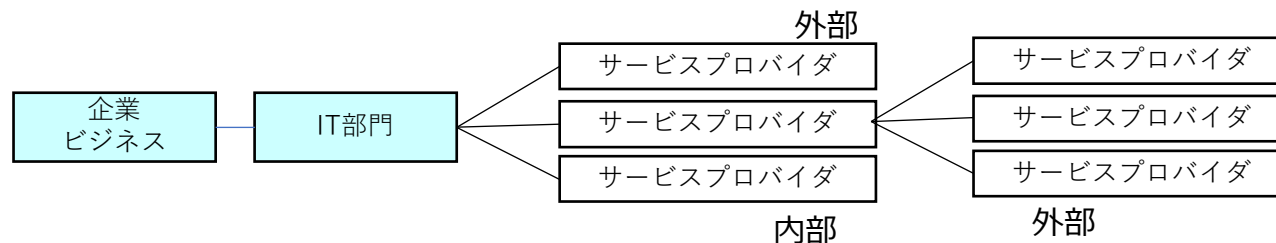
A) 顧客への価値 : SIAM™は、顧客・ビジネスが、複数プロバイダを活用する際に価値を発揮します。

- マルチソーシングアプローチの**リスクを最小化**します。
- 複数プロバイダによる**サービスサプライチェーンの複雑さ**を、サービスの消費者に対して見えなくします。
- 顧客組織を、サービスプロバイダや技術ではなく、**ビジネスにフォーカス**できるようにします。
- ビジネスへの貢献やIT革新のための**変更を、迅速**に行います。
- **提供価値とコストの妥当性**を高めます。

B) サービスプロバイダへの価値 : SIAM™は、サービスプロバイダにとっても、価値があります。

- SIAM™エコシステムを理解したサービスプロバイダとして、**顧客内で長期的な契約**を得ていくことができます。
- SIAM™エコシステムにおいて**サービスインテグレータ**となり、顧客のアドバイザーとしてマルチソーシングサービス提供の取り纏めとなる方向もあります。
- 他のサービスプロバイダの**サービスをインテグレート**することにより自らのサービスを作り上げたり、自らのサービスの価値を上げることが出来ます。

A) **ビジネス・顧客**はどのような課題を持つのでしょうか？
それらはSIAM™によって、どう解決できるのでしょうか？



➡ **解決の方向性**

■ **課題 (例)**

- ニーズを満たす適切な**サービスとその組合せ**を見付けるのが困難。
- **複数プロバイダのガバナンスやマネジメント**が難しく、煩雑。
複数プロバイダに渡るセキュリティの維持が困難。
- **複数プロバイダを、協調・協働**させるのが困難。
自分の主張ばかりが強く協調しないプロバイダがいて困っている。
障害が長引いてしまう。
- **ビジネスで直接活用するエンドツエンドサービスの責任が不透明。**
- **似たようなサービス**が散在。
- **“シャドーIT化”**。

- **SIAM™ロードマップ**を参考に、まず**現状の把握**を行い**戦略を立案し、SIAM™移行の承認**を得ます。

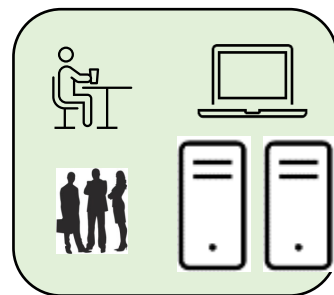


- ① 戦略目標を定義します (目指すべきSIAM™価値を定義)。
- ② ガバナンス要件と、ハイレベルなガバナンスフレームワークを定義します (需要と供給、セキュリティ、契約等)。
- ③ 役割と責任を定義します。
リテンド能力、サービスインテグレータ、プロバイダ、構造要素
- ④ 現状のサービスとソーシング環境を図化します。
サービスモデル、エンドツエンドサービス
- ⑤ ITの市場を調べます (クラウド等のサービスやプロバイダ市場の調査)。
- ⑥ SIAM™戦略とSIAM™モデルのアウトラインを定義します。
- ⑦ **あるべきサービスモデル、エンドツエンドサービス**
- ⑧ SIAM™移行のビジネスケースのアウトラインを創ります。
目的と目標、戦略概要、費用対効果

- このフェーズを遂行できる人材を育成、或いは外部コンサルタントを雇います。

B. サービスプロバイダは、マルチソーシング環境ではどういう課題を持つのでしょうか？ それらはSIAM™によって、どう解決できるのでしょうか？

システムインテグレータ
システム運用会社
〇〇サービス提供会社
ベンダーやサプライヤ、等



企業
ビジネス

IT部門

外部
サービスプロバイダ
サービスプロバイダ
サービスプロバイダ
内部

外部
サービスプロバイダ
サービスプロバイダ
サービスプロバイダ
外部

■ 課題 (例)

- 顧客のニーズを満たすのが困難。
他のプロバイダと組んで対応しなくてはならない。
提供するITサービスも自社開発だけじゃなく、クラウド等を組合せ複雑になり、サービス開発も運用も管理が難しくなっています。
ニーズが定まらない時はアジャイルやDevOpsなど新しい手法にチャレンジする必要がありますが、契約の仕方も見積もりも従来と違います。
- セキュリティは言われなくても今や当たり前前に備えなくてはなりません。
- 障害が発生すると自分達じゃなくても調べてくれと言われる。切り分けてから来てくれないと無駄なコストになり赤字になりかねない。
- いつも、契約金額が高いと言われ、毎年下げるように求められる。
- 既存顧客が、マルチソーシング環境になり、まとめて管理してくれないかと言われるている。
 - 自分たちが長年のプロバイダなので、まとめてくれないかと言われる、ボランティアでやっている。
 - ある顧客からサービスインテグレータをやってくれとRFP（提案要請）が来たが、出来るだろうか、見積もれるか、利益が出るのだろうか？



■ 解決の方向性

- 顧客やサービスインテグレータの指揮のもと、他のプロバイダとの協働プロジェクトで、サービス設計・開発を行います。
現状の把握やあるべき姿の立案やその後の進め方は、SIAM™ロードマップを参照します。
- その顧客向けのISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）を構築します。セキュリティのガイドラインやルールは顧客に尋ねます。もし無いならば、顧客のリテンド能力のセキュリティガバナンスを定めるコンサルティングを提供します。
- 顧客やサービスインテグレータの指揮のもと、ワーキンググループを設立・運営することをお勧めします。月数回はインシデントで（自社のサービスでは無くても）グループに呼ばれることを見込み、契約金額に入れます。クラウド化等を常に検討します。
- 例 次ページのように
 - （仮称）SIAM™サービス
コンサルティングサービスを提供します。
サービスインテグレータを提供します

■ サービスプロバイダによる「(仮称) SIAM™サービス」の開発と提供をお勧めします。

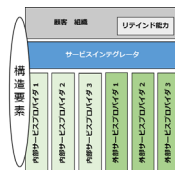
マルチソーシングのガバナンスとマネジメントをお悩みの皆様へ、SIAM™関連の二つのサービスをご紹介します。

例 SIAM™ コンサルティングサービス

- ✓ **アセスメントサービス**： 現状をアセスメントし、マルチソーシングの価値を最大化する戦略立案を支援します。
- ✓ **ガバナンス構築支援サービス**： 需要管理やセキュリティなどのガバナンスの構築を支援します。
リテインド能力はお客様ご自身で構築し運営していただきますが、どのようなガバナンスを作り上げるかを支援します。或いは、そのための要員（セキュリティ・エンジニア等）を提供します。

例 SIAM™ サービスインテグレータ・サービス

- ✓ 現状やガバナンスの狙いなどを伺い、サービスインテグレータを設計・計画します。
- ✓ サービスインテグレータを立上げ、運営します。
- ✓ マルチソーシング環境のセキュリティ維持を含みます。



終わりに

複数プロバイダ環境のガバナンスやマネジメントは簡単なことではありません。

SIAM™は、複数のプロバイダが協調・協働してことに当たるための強力な方法論です。

現代のようなマルチソーシング時代には、SIAM™の知恵が直接間接に役立ちます。

SIAM™の様々なアイデアや方法の活用をお勧めします。