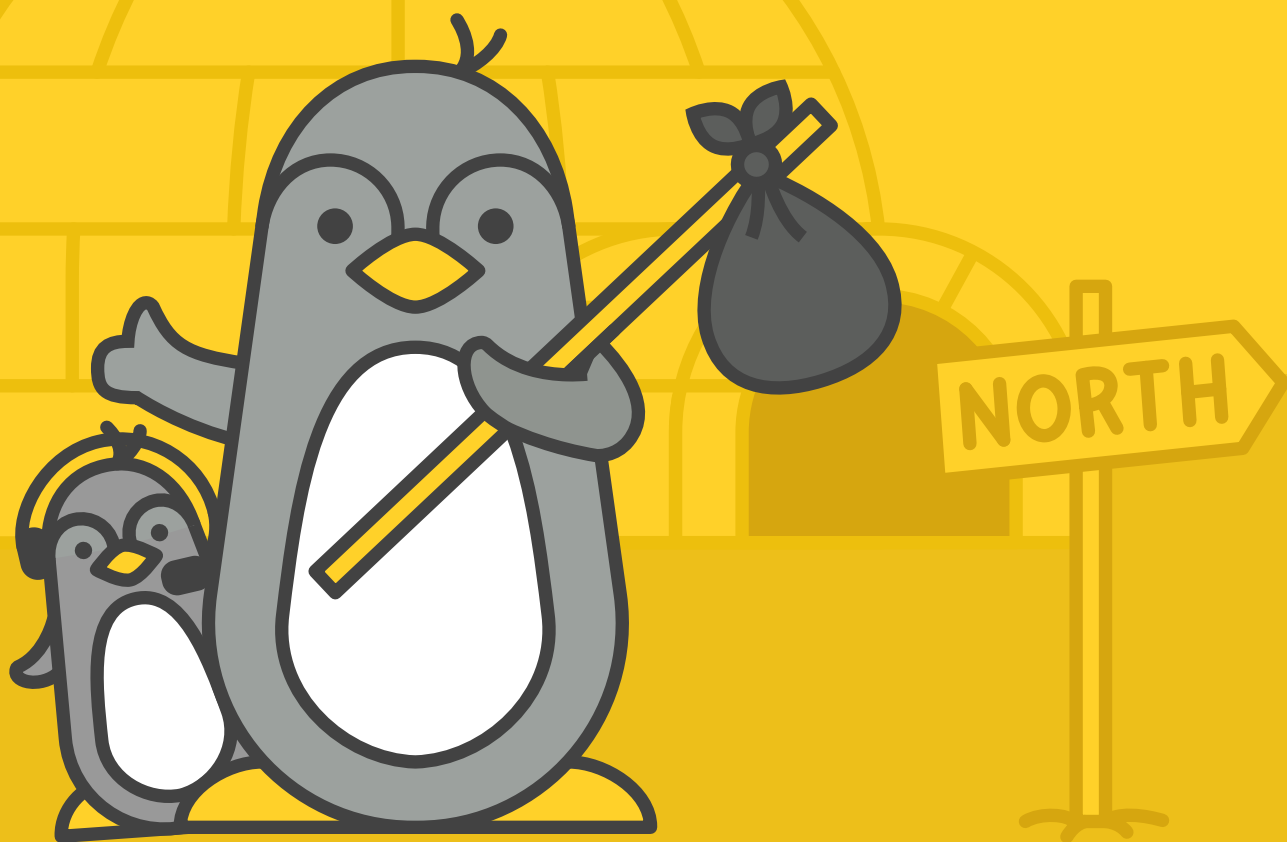




ヘルプデスクシステムの 移行を成功させる方法



毎年恒例のコウテイペンギン(皇帝ペンギン)の大打進は苛酷な旅です。猛烈なブリザード(地吹雪)の中で耐え忍び、海岸と南極大陸の繁殖地の危険な往復を何度も繰り返さなければなりません。この危険な旅の間、ペンギンたちは飢えや極限までの疲労、外敵からの攻撃といったリスクにさらされます。

データ移行も、ペンギンの群れの大移動のように様々なリスクを伴います。そのため、多くの人々がヘルプデスクを別のシステムへ移行する際に、いちからやり直すことを選択します。とはいえ、様々な理由から移行前の履歴情報は保持してはなりません。履歴情報をアーカイブとして保管庫行きにするにせよ、新しいシステムへ移行するにせよ、戦略を定めて十分に時間をかけて計画を練ることで、データがシャチやヒョウアザラシに食べられてしまうようなことは避けられるでしょう。

データの重要性について

“ ヘルプデスクシステムから履歴データを廃棄するか移行するかの意思決定には、データの重要性とデータの量という2つの要因が影響します。

データ移行とは、レガシーデータを新しいシステムに取り込むプロセスです。このプロセスでは、手作業でのデータの再入力やAPI経由でのインポート、サードパーティ製の移行アプリといったさまざまな手段が用いられます。データを移行すべきかどうかを判断するには、移行そのものと同じくらいの労力を事前の検討と調査に注ぐ必要があります。ヘルプデスクシステムから履歴データを廃棄するか移行するかの意思決定には、「データの重要性」と「データの量」という2つの要因が影響します。

「ストレージに制限はあるか?」「新システムの始動時に大量のレコードが存在していた場合、パフォーマンスは低下しないか?」といった技術的な制約さえ把握できていれば、「データの量」による制約というのは非常にわかりやすいものです。25万件のチケット(問い合わせ案件の単位)を保管するヘルプデスクの例について考えてみましょう。チケット1件につき、アバター、メールの署名、スクリーンショットという3点の添付ファイルがあるとします。この場合、保管の必要なデータはおよそ1TBになります。

「データの重要性」の判断はもっと複雑です。誰がデータを使うのか、データに対して何が行われているのかについて理解する必要があります。納税記録の履歴のように、データを現状のまま保管するように法律で定められている場合は、保管するしかありません。しかし、データの参照やレポート生成を目的とする移行の場合、移行の予算を賢く使うために、利害関係者にいくつか質問

をしてみてもよいでしょう。たとえば、定期的にレポートを作成している人を追跡し、現在もそのレポートが必要かどうか確認します。ときには、定期レポートを作成していた社員がとくに退社し

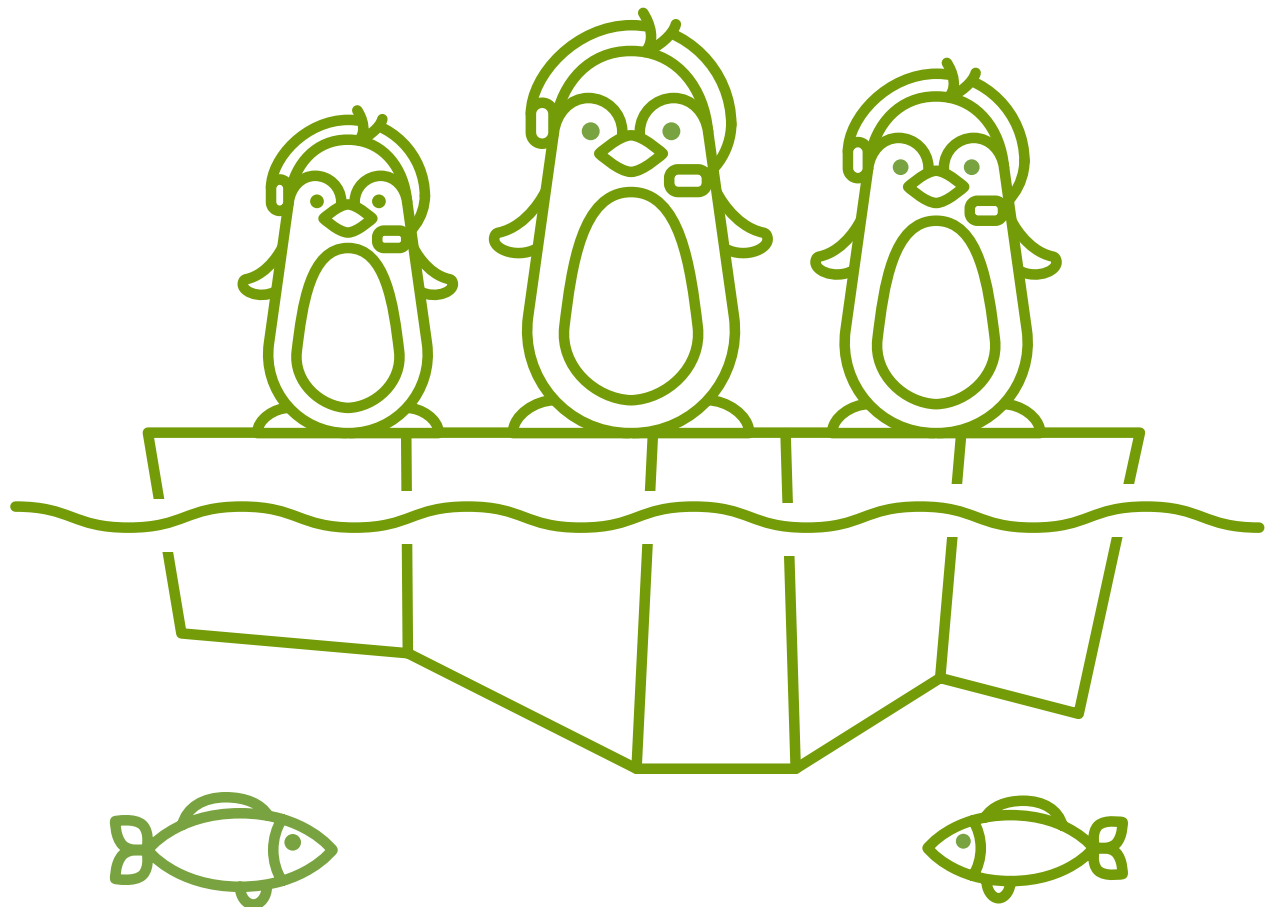
“

レポートの所有者がわからない場合、ひとまず現行のシステムでのレポートの作成を止めてみましょう。レポートが届かなくなった、と困っている人はいませんか。

ていた、といったケースもあります。レポートの所有者がわからない場合、ひとまず現行のシステムでのレポートの作成を止めてみましょう。レポートが届かなくなった、と困っている人はいますか？ 組織内の知識共有のために履歴レコードを保管する場合は、現行のヘルプデスクシステムの社内ユーザーに問い合わせ、過去のチケットを照会している頻度を確認します。

過去のレコードをあまり照会していない場合は、おそらくデータの移行はせずに、いちから新しいシステムでやり直してよいでしょう。

ヘルプデスクデータのアーカイブ



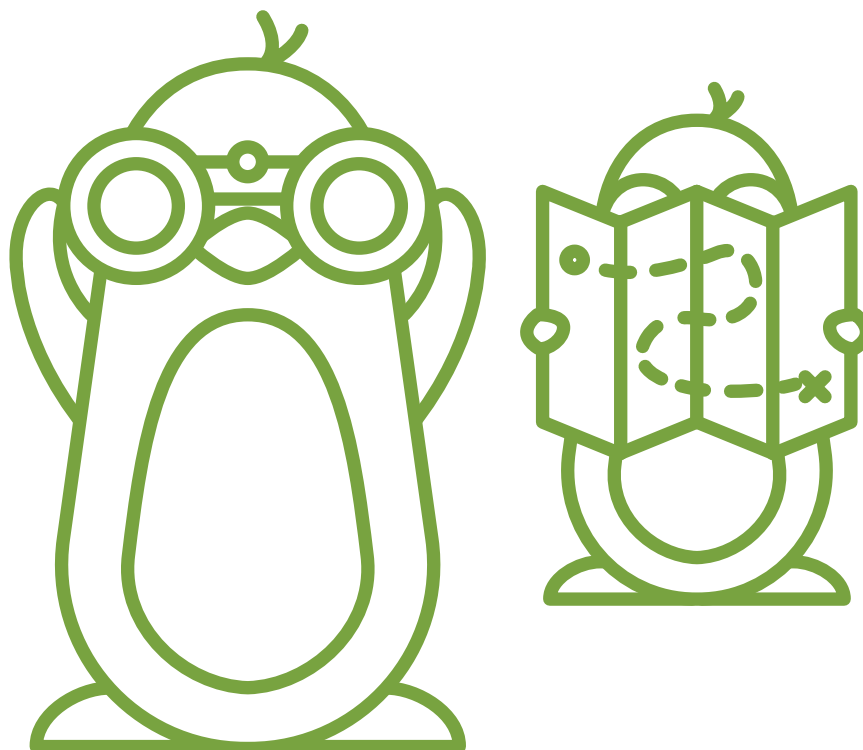
オープンチケット(完了していない問い合わせ)やその他のアクティブなデータのみを移行し、それ以外のデータはアーカイブするというやり方は、ごく一般的です。データを部分的にアーカイブしようとしている場合も、ストレージに関して考慮すべき事項は同じです。単に、流氷の上に何匹のペンギンが乗ることができるかという「量」だけの問題ではないのです。乗っているのはどのペンギンなのか、特定のペンギンをつかまえようとする場合、どうやってつかまえるのかというデータの検索や取得に関する問題を考慮しなくてはなりません。例えば、アーカイブし

たデータを検索可能にするかどうかというのは、アーカイブ形式に影響します。CSV、SQL (Structured Query Language データベースを操作するための言語)、などの形式があります。また、検索と取得のプロセスはドキュメント化し、今後アーカイブデータへのアクセスが必要になるユーザーのトレーニングをするといよいでしょう。わずかな時間を先行投資することで、将来の潜在的なボトルネックを回避できます。

旧システムの段階的なシャットダウン

移行計画で、しばらくの間、新旧のシステムを同時に運用することになる場合、移行期間中にレガシーのヘルプデスクを「スタベーション化する(飢餓状態にする)」プロセスが必要になります。データを段階的にスタベーションすることは、ヘルプデスクがメール経由でサポートリクエストを作成する場合に特に有効です。ひとはいだれでも、自分がマルチタスクを処理できると考えがちですが、よく似た2つのシステム間で並行して作業をすると、混乱を招きやすくなります。レガシーシステム上のやり取りは旧来のヘルプデスクに転送し、新しい問い合わせは新しいヘルプデスクに転送するルールを企業のメールサーバーに追加しておけば、このプロセスを実現しやすくなるでしょう。以前のシステムを最終的にクローズするまでは、以前のシステム上のチケットに対応するサポートエージェントを一定数確保しておきましょう。

4つの「P」から成る移行戦略



“ 残念ながら、ボタンを1回押せばすむような、あらゆる場合に当てはまる全自動の移行方法はありません。

ヘルプデスクのデータ移行は、移行プログラム全体の一部にすぎませんが、データ移行はそれ自体がひとつの大きなプロジェクトともいえるので、適切に計画し、リソースを配分する必要があります。残念ながら、ボタンを1回押せばすむような、あらゆる場合に当てはまる全自動の移行方法はありません。とはいうものの、ヘルプデスクの移行の手順は、大体、決まっています。

これから説明する移行戦略は4つの「P」から構成されます。ペンギン(Penguin)の頭文字Pということで、覚えておいてください。

① 計画(Planning)

移行プロジェクトの範囲を理解するには、レガシーのヘルプデスクデータがどこに格納されているか把握しておく必要があります。いうまでもなく、通常は「今使っているヘルプデスクシステム」がその答えになるかと思います。自己完結型のヘルプデスクシステムをお使いの場合、システム内にすべてのデータがあります。しかし、別のシステムから引き出したデータをヘルプデスクで使用している場合、あるいはヘルプデスクのデータを他のシステムに転送している場合には、データとシステムとの関係をマッピングする必要があります。

ツールを使ってマッピング情報を格納し、自動的に更新している場合を除き、マッピングは手動で行う必要があります。そして、この作業において、初めてレガシーシステムのドキュメント化が行われることとなります。社内のインフラであれば、ネットワークトラフィックとアクティビティとをスキャンして、サーバーとアプリケーションの関係を検出できます。最初のインストールを行った担当者を探して、把握している依存関係について詳しく話をきくこともできるでしょう。適切に管理できるように、データとインフラ間のすべての依存関係を解明する必要があります。既存のシステムのドキュメント化だけでなく、移行作業そのものにも時間がかかりますので、プロジェクトの見積もりを行う際には、移行作業のための時間を十分にとるようにしてください。

プロジェクトの計画と見積もりという点で言えば、データと、スタッフ、およびお客様の移行期間中に、新旧2つのシステムを並行して運営するための費用を用意しておく必要があります。また、レガシーシステムをシャットダウンするための準備が整う前に、レガシーシステムのライセンス期限が切れてしまうということもないようにしましょう。

② 準備(Preparation)

ヘルプデスクの移行は、単純なリフトアンドシフト（取り外して差し替える）作業ではありません。また、そうあるべきでもありません。データ内のエラーをコピーしてしまうことで、プロセス上の問題をそのままコピーしてしまうおそれがあるからです。新しいシステムの導入は、データ品質とビジネスプロセスを監査するチャンスです。新しいシステムを適切に構成することができるように、移行前にビジネスプロセスを見直す時間をとるようにしましょう。移行先のシステムのデータ構造が分析によって明らかになったら、レガシーシステムのデータ構造も分析します。この分析と、データマッピングの情報を使うことで、インポートしやすい形式で必要なデータを抽出するためには、どうすればよいかを決めやすくなるでしょう。通常、スマートな形式ではないですが、移行がしやすいCSV形式が最適です。

これ以外の考慮事項としては、移行の初期段階で移行先のシステムのライセンス要件が見過ごされやすいことが挙げられます。転出したスタッフに割り当てられていたチケットが移行する履歴データに含まれている場合、新しいヘルプデスクのエージェントライセンスに一時利用のためのライセンスを追加する作業が必要になることがあります。移行が完了し、レガシーエージェントに割り当てられていたチケットがすべて終了となった時点で、この一時利用ライセンスは削除してかまいません。

③ 段階的实施(Phases)

ふわふわで灰色の赤ちゃんペンギンの餌を捕るためにコウテイペンギン(皇帝ペンギン) がせっせと海と陸とを往復す

るように、データ移行もまた反復のプロセスです。テストインスタンス環境(サンドボックス)は、移行テストを実施するのに安全な場所です。サンドボックスに移行し、正しくマッピングが行われており、データの整合性がとれていることを確認してください。しっくりこない場合には、微調整してから、もう一度テストし直してください。本稼働環境で移行を実行する前に、おそらく2、3回はテストすることになるでしょう。

新しいヘルプデスク内にはデータの依存関係があり、特定の順序でデータを取り込む必要があるので注意してください。通常は、ユーザーデータ、組織およびグループ、チケットフィールド、カスタムフォームの順に取り込み、チケット自体は最後に取り込みます。

その他にも、APIの速度制限や、その他の技術上の制約がある場合があるので、注意してください。アプリケーションを使用可能な状態で維持するために、システム要求に速度制限が適用されます。このような速度制限が段階的なアプローチをとらなくてはならない理由の一つです。これ以外に、移行をバッチ処理で実行する理由としては、終了済みのチケットを最初に移行し、オープンチケットを最後に移行することで、長時間にわたるデータ移行をバックグラウンドで実行しながら、ヘルプデスクのスタッフがオープンチケットの対応を続けられるようにするためです。

④ 移行後の処理 (Post-migration)

ヘルプデスクの移行プロジェクトは、最後のチケットがインポートされた時点で終了するわけではありません。同時

に、ナレッジベースの記事も移行する場合は、リンク監査を実行して、旧来のナレッジベースにリンクしているマクロ(応答ひな形)も更新し、再構築する必要があります。また、インポートしたばかりのオープンチケットおよび保留中のチケットにも、修復が必要なリンクが含まれている可能性があります。古いシステムをシャットダウンする前に、データの状態を再度分析します。たとえば、必要なレポートを新しいヘルプデスクから作成してみます。すべての関係者に必要な情報が届くことを確認してください。新旧のレポートを並べて比較することで、データの整合性を保証できます。

幸いにも、コウテイペンギン(皇帝ペンギン)の行進とは違い、ヘルプデスクの移行は毎年恒例のイベントではありませんし、そうなることを誰も望んでいません。十分な計画と準備のうえで移行を行うことで、こういったプロジェクトに伴うもっとも危険な事態の発生を防ぐことができるでしょう。

既存のヘルプデスクデータのZendeskへの移行にサポートが必要なお客様へZendeskの開発者向けガイドブック内の、役に立つ[APIドキュメント\(英語\)](#)や、[基本\(英語\)](#)の手順について説明するフォーラム投稿もあわせてご参照ください。また、Zendeskプロフェッショナルなサービスチームや経験豊富な[パートナー](#)によるサポートも提供しています。詳しくは、御社のアカウントマネージャーにお問い合わせください。