

ITガバナンスのコンポーネント

概要

以下の記事では、デジタルアダプションプラットフォームのITガバナンスを運用化するために、考慮すべきコンポーネントに深く掘り下げます。

- 技術的なステークホルダーの役割
- テクニカルガバナンス委員会
- インスタンスとアプリケーション管理ポリシー
- サンプルプロセスワークフロー

技術的なステークホルダーの役割

ヒント

テクニカルガバナンスを確立するための最も重要なステップの1つは、プラットフォームの使用と管理方法の技術基準を決定する意思決定プロセスに直接関与する必要がある人を定義することです。

以下の役割にテクニカルガバナンス委員会に参加するか、少なくとも重要な決定のための参入と終了基準を確立することを検討してください。

テクニカルガバナンスに関連するステークホルダーの役割は、以下に依存します。

- WalkMeが置かれている場所（ビジネスとアプリケーションの両方）
- アプリケーション機能の複雑さとビジネスへの重要な重み
- アプリケーションのボリューム
- ガバナンスプロセスの成熟
- WalkMeとの技術機能の成熟
- サポートの成熟度レベル

ロール	説明
プラットフォームオーナー	• 通常、すべてのTest環境とProduction環境のガバナンスポリシーの作成を管理する責任を負う
品質保証リード	• WalkMeがアプリケーションテストを備えたQAプロトコルを持っていることを確認する（またはプロジェクト計画から通知される）

UXリード	• それを必要とするプラットフォームまたは会社のブランディングポリシーのためのデザイン権限の一部。 外部アプリケーションのための異なる構造
ビジネスアナリスト	• データ分析(WalkMeインサイト+データプラットフォームを使用)を通じてプロセスと製品改善を把握できます
セキュリティコンプライアンスリード	• WalkMeが登録されているすべてのインスタンスの情報を取得し、重要な事象が発生した場合にアラートを通知 • セキュリティ管理者は、ガバナンスポリシーの作成中に相談され、プログラムが組織のセキュリティポリシーとガイドラインに従って準拠していることを確認します。
開発リード	• 開発リード/中小企業は、ワークフローがリリースされたときに相談/通知する必要があります • 開発リードは、リリース管理の更新/変更を共有する必要があります

テクニカルガバナンス委員会

オンボーディングと継続的なアプリケーションの両方のために、テクニカルガバナンス委員会によって管理する必要がある決定と責任を定義します。

どのような成果を期待し、どのようなリスクが軽減されているかを検討します。 次に、テクニカルガバナンスチームが責任を負う決定とアクションのリストを作成し、これをDAPチーム運用モデルに追加し、ナレッジ管理システム（イントラネット、共有ポイントなど）でアクセスできるようにします

テクニカルガバナンスボードの主要な決定

- 実装の技術的な側面をどのように管理するべきですか？
- エンジニアリング、開発、統合のために、どのような技術基準を遵守すべきですか？

	チャーターの役割を定義する方法の
構造の例	• プラットフォーム関連の技術的側面についての決定ボディとゲートキーパー • 技術的、設計的なオプションやアプローチを評価する • 開発基準、ベストフィット使用法/UI基準、データガバナンス/戦略がこのグループで使用されるツールであることを確認する
ステークホルダー	• WalkMeのためのプログラムリード • WalkMeのためのITマネージャー • IT付きWalkMeのためのSPOC • 開発リード（各アプリケーション） • アプリケーション管理者(SFDC)サービス開始)

責任と決定	• WalkMeデプロイメント、リリースサイクル管理とセキュリティが整合されていることを確認する • プラットフォームのカスタマイズと統合に関するデザインの責任者になる • デザイン決定レジスタを維持する（新しいアプリケーションのために） • コンテンツ付きプラットフォームパフォーマンスの監視を維持する（技術的な負債を削除するかヘルススキャンをトリガーする） • プログラム運営委員会とプロジェクトにアドバイスと推奨を提供する • プラットフォーム品質とアップグレード可能性の施行 • プロジェクト、オペレーション、エグゼクティブボードのためのアドバイザリーになる
成果	• 新しいアプリケーション検証とオンボーディングの承認 • プロジェクトからのテクニカルサポートのリクエストに対するガイダンス • カスタマイズと統合のための技術的な設計承認 • 機能または特別な設定を承認してレビューする • プラットフォームに影響を与えるリクエストの決定
典型的な議題	• テクニカルリクエストのレビュー • 新しい要求/ストーリー/要件を評価する • 要件を評価する • リリースコンテンツのレビュー（テクニカルレビュー） • テクニカルリリース承認 • プロジェクトチームへのリリース計画推奨事項 • プラットフォーム全体の承認 • DAPチームに対処されたハイ/クリティカルなインシデントをレビューする

インスタンスとアプリケーション管理ポリシー

レビューするものと質問するもの

各WalkMeアプリケーションを管理する方法のためのポリシーを定義します。これらのポリシーを事前に定義することは、組織に次のような多くの方法で役立ちます。

- コンテンツメンテナンスのために、アプリケーション/製品ロードマップとリリースサイクルを積極的に調整することで、システムリリースファイアドリルを削減する
- サポート手順とチームを明確に定義することで、インシデントを解決するための解決時間を短縮する
- システムプロパティを変更するプロセスを定義し、プラグインを有効にするか□WalkMeサポートまたはテクニカルアーキテクトと直接作業することで、インシデントを防止する

ロール	役割を定義する方法の構成例
-----	---------------

高度な権限	- 各アプリケーションのための管理とセキュリティ管理権限を誰に付与する必要がありますか？ - 最も高度な役割は何ですか？ - WalkMeは、各インスタンスにどのような権限を持っていますか？ - 時間の経過とともにインスタンスの権限を監視し、維持するにはどうすればよいですか？
サポート手順	- インスタンスに対するインシデントを解決するためのサポート手順は？ - インスタンスに対するインシデントを解決するには、どのようなサポートグループが関与していますか？ - より高い複雑さでインシデントを解決するために、どのようなエスカレーションパスが必要ですか？ - 必要に応じて、いつ、どのようにWalkMeサポートにエスカレートすべきですか？
重要な可用性	アクセスおよび/またはリリースを防ぐために、どのようなブラックアウトウィンドウがありますか？
メンテナンス手順	- インスタンスに対して定期的なメンテナンスおよび/または変更リクエストを実行するために、どのようなメンテナンスウィンドウがありますか？ - インスタンスに影響を与えるどのようなエンタープライズメンテナンスウィンドウがありますか？ - バージョンアップグレードのための組織変更管理手順は？
機能と追加の統合	- インスタンス内でプラグインをアクティブにするプロセスは？ - インスタンス内でプラグインをアクティブにする前に、誰に相談する必要がありますか？ - インスタンスでプラグインをアクティブ化するのは誰ですか？
ユーザー考慮事項	- どのようなユーザーが存在しており、どのようにこのアプリケーションに依存していますか？ - ユーザーはどのようにアプリケーションにアクセスするのですか？ - アプリケーションのユーザーは誰ですか？（リモート、オフィス内、#、使用時間、頻度） - アプリケーション内で承認者がある場合、誰ですか？ - このアプリケーションでサポートされている重要な機能は？
所有権とスチュワードシップ	- アプリケーションの所有者は誰ですか？ - アプリケーションの管理者がある場合、誰ですか？ - 必要に応じて、所有者に連絡するにはどうすればよいですか？

開始する

Additional Resources & Peer Connections

WalkMe [コミュニティ](#)を訪問して、仲間と一緒にこの知識を実践してください –

- [チャンピオンツールキット](#)からスライドデッキ、リソース、ツールをダウンロードする
- [Strategy & DAPtics](#)（毎月ミーティングを行い、リソースを共有し、デジタル導入戦略について議論するピア主導のグループ）に参加する