

# EMI Music

EMI Music 社は Micro Focus® ソリューションで IT 変更管理を合理化してプロセス変革を促進

## 概要

EMI Music 社は、世界的な大手音楽会社です。レコードレーベルは、Angel、Astralwerks、Blue Note、Capitol、Capitol Latin、Capitol Records Nashville、EMI Classics、EMI CMG、EMI Records、EMI Records Nashville、Manhattan、Parlophone、Virgin Classics、Virgin Records などです。EMI レーベルのアーティストには、ビートルズ、ケイティ・ペリー、ピンク・フロイド、コールドプレイ、デペッシュ・モードといった世界的に知られたアーティストが多く含まれています。

## 課題

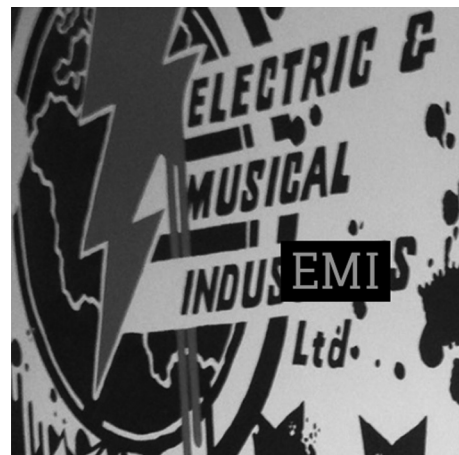
デジタル/物理的配信、販売、広報/宣伝、マーケティング、ライセンス供与、ブラン

ド提携、ライブレコーディング、関連商品販売などによって拡大する収益源とビジネスモデルをサポートするために、EMI Music 社はグローバルに分散したアプリケーションを多数使用しています。「衝突を回避するために、グローバルなアプリケーションの変更を管理して全関係者に連絡する効率的な方法が必要でした。当社の複雑な環境は拡散したローカルプロセスで構成され、テリトリー間の可視性は限られているかまったくありませんでした。また、一部のシステムコンポーネントの管理には IT パートナーの協力を得ていました」と、EMI Music 社のシニアプロジェクトマネージャの Tony Benardout 氏は述べています。

変更管理の自動化は、EMI Music 社がデジタル音楽革命の課題に対応するために事業の変革を開始したことで、重要性が一層高まりました。「既存のプロセスの多くは紙媒体を利用していたため、大量のリソースを要し、時間がかかっていました」と、Benardout 氏は述べます。「同様に重要だったのは、主要なテリトリーすべてにわたりプロセスの可視性を高めることと、アプリケーション固有の変更ライフサイクルを現実的に即してカスタマイズできることでした。さらに、プロセスを ITIL 準拠にして、米国企業改革法とバーゼルIIの規制に対応できるようにすることを希望していました」

「当社の IT 変更管理要件に照らして **Serena (現 Micro Focus 傘下) のソリューションを現行の「すぐに使える」IT サービス管理ソリューションと比較して評価した後、Serena がはるかに柔軟性とコスト効率に優れ、必要としていた可視性とレポート機能を備えているとすぐに結論付けました**」

EMI Music  
シニアプロジェクトマネージャ  
Tony Benardout 氏



## 概要

### 業界

メディアおよびエンターテインメント

### 所在地

英国、ロンドン

### 課題

衝突を回避するために、グローバルなアプリケーションの変更を管理して全関係者に連絡する効率的な方法が必要。

### ソリューション

SBM により、変更要求およびリリースをグローバルな規模で追跡および管理してサービス提供を合理化。

### 成果

- + グローバルアプリケーション全体で変更管理を簡素化
- + 完全なプロセス可視性と監査証跡によってコンプライアンスを維持
- + より優れた管理情報で顧客満足度を向上
- + プロセス管理プラットフォームを活用してビジネスの変革を促進

これらの要件を背景に、EMI Music 社の IT チームは、2005 年、グローバル変更管理システムを探ることになりました。「Serena (現 Micro Focus 傘下) の Teamtrack がすでにドイツオフィスで IT プロセス管理に使用されており、非常に高性能の製品であることが証明されていました。たとえば、この Serena ソリューションを使用しているドイツチームは、視察に来た監査官に要求されたプロセス変更を、監査官が去る前に完了できました! このことが多くを物語っています」と、Benardout 氏は述べます。「さらにドイツの同僚の推薦もあって、Serena の製品に目を向けるようになりました」

## ソリューション

Micro Focus のソリューションを現行の「すぐに使える」IT サービス管理ソリューションと比較して評価した後、Benardout 氏のチームはすぐに、Micro Focus のソリューションがはるかに柔軟性とコスト効率に優れ、必要としていた可視性とレポート機能を備えており、カスタムソリューションを作成するオプションもあると結論付けました。

Micro Focus のソリューションでは、EMI Music 社は変更要求およびリリースをグローバルな規模で効果的に追跡および管理してサービス提供を合理化することができます。「Serena のソリューションは非常にスケーラブルで、必要なすべてを 1 つのプラットフォームで提供してくれます。チームは、先の変更スケジュールを自動作成したり、標準のレポートを通じて変更審議会 (CAB) 会議の議題を作成したりすることができるようになりました。このソリューションは、シンプルなユーザエクスペリエンスながら、非常に複雑なタスクを実行できます」と、Benardout 氏は述べています。

変更管理プロセスを実装して間もなく、EMI Music 社はデジタル革命の課題に対応するための大規模な変革プログラムに着手しました。その結果、手動プロセスの自動化と再設計を求める多くの意見が寄せられました。Micro Focus の強力なプロセス管理プラットフォームによって、EMI Music 社は新しいプロセスベースのアプリケーションの迅速な自動化と導入を容易に実行できました(「概要」欄を参照)。

## 成果

EMI Music 社は、Micro Focus のソリューションを使用して、信用管理やロイヤリティの問い合わせなどさまざまな業務のサポートプロセスを合理化しています。英国の信用管理ヘルプデスクの大部分がアウトソーシングされているため、自動化によって確実に、アウトソーシング先は標準プロセスに従い、要求は解決まで正式に追跡されます。米国を拠点とするロイヤリティヘルプデスクは、効果的なシステムで問い合わせを管理できるようになりました。このソリューションは自動的に、問い合わせの優先度に基づいて SLA を設定し、未処理要求を追跡する時系列分析レポートを提供します。そのため、EMI Music 社のアウトソーシング先はこれらの要求を適時に処理できます。

このソリューションは、契約管理の面でも、EMI Music 社がデジタル音楽革命の課題に迅速に対応するのに役立っています。「当社は、Micro Focus SBM を利用して、信用調査、契約交渉、議題作成などデジタル音楽配信に関連する業務のプロセスの合理化を可能にするソリューションを開発しています。このシステムで何ができるか、まだ探しているところです」と、Benardout 氏は述べています。

現在、EMI Music 社では約 1,500 人の従業員が、Micro Focus を基盤とするアプリケーションを活用しています。「Serena のソリューションが EMI 内部で確立され、ユーザがそれに慣れた今、たくさんの新しいソリューションが歓迎されていることが分かりました。これは堅牢でセキュリティに優れ、監査が非常に容易なソリューションです」と、Benardout 氏は述べています。

EMI Music 社は業務プロセスの自動化と最適化においていくつかの重要なマイルストーンを達成しています。

- 英国でアウトソーシングされている出張 / 経費処理業務が電子承認に対応
- 計画と達成の差異が記録可能となり、変更管理プロセスが向上
- 米国のロイヤリティヘルプデスクと特別パッケージ見積もりシステムをサービスレベルに従って実行
- 強力なレポート機能により、パフォーマンスと例外を分析可能
- カスタマーサービス向上に役立てるために、要求に対応するまでの時間を測定してベースラインを作成することが可能

Benardout 氏は、EMI Music 社がソリューションを業務に統合する際に Micro Focus のサポートチームが非常に迅速に対応したと付け加えています。「これまで数多くのベンダーと仕事をしてきましたが、Micro Focus のサポートチームは間違いなく最も顧客本位のチームでした。期待以上の努力で、当社のニーズに応えるために変更を加えてくれました」

「これまで数多くのベンダーと仕事をしてきましたが、Serena (現 Micro Focus 傘下) のサポートチームは間違いなく最も顧客本位のチームでした。期待以上の努力で、当社のニーズに応えるために変更を加えてくれました」

EMI Music  
シニアプロジェクトマネージャ  
Tony Benardout氏

[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)



マイクロフォーカス株式会社  
〒106-0032  
東京都港区六本木7-18-18  
住友不動産六本木通ビル9F  
電話 03-5413-4800  
[www.microfocus.co.jp](http://www.microfocus.co.jp)