



サービスデスクの自動化を 実現するためのロードマップ

サービスデスクの負担を軽減し、ユーザーの満足度を引き上げ、戦略的人材としてサービスデスクスタッフの役割を果たす方法

目次

障害をなくすためのガイド.....	3
サービスの自動化&ワークフロー.....	4
セルフサービス&サービスガイド	7
電話システムの統合	10
Ivanti : サービスデスクの自動化をサポートいたします	13

障害をなくすためのガイド

ユーザーの期待は高まり、需要や責任も増加している。にも関わらず、社員は増員されず、予算も変わらない。サービスデスクは企業を支える大きな役割を担っているにも関わらず、どれだけ優れた仕事をして、CEO が働きぶりに感謝し、それに見合った予算を割り当てることはほとんどありません。むしろ、多くの企業において、サービスデスクが対応するチケット数は著しく増加しているにも関わらず、人員や予算に依然として変更が行われていないのが現状です。

テクノロジーが必ず役立つわけではないという事実を受け止める事実、テクノロジーがあるからこそ、サービスデスクマネージャーは、パッチ管理やお客様のリクエストを受けてソフトウェアをインストールする作業など、運営部門の仕事もこなすことができなくなってしまっています。テクノロジーによって増加する作業負担に備えていなければ、多くの業務が滞ってしまうでしょう。

本書について：現在の人員、予算、インフラストラクチャを変更することなく、今よりはるかに多くの業務をこなすことができます。本書では、その理想的な環境を実現するた

めに実証された 3 つの方法が説明されています。さらに、これまで 20 年にわたって何千人ものサービスマネージャーと連携し取り組みを行ってきた Ivanti の経験に裏打ちされた、実際の成功事例も紹介されています。

早速本書で未処理のインシデントを削減する方法や、初回の問い合わせで問題を解決できる確率を上げる方法、セルフサービスを使用して今現在所有しているリソースを活用してより多くのサービスを提供する方法をご確認ください。



サービスの自動化 & ワークフロー

お客様へのメリット

あらゆる面でこれまでとは異なる効率を実現する

重要なポイント： サービスデスクのスタッフとユーザーの両方の負担を軽減し、満足度を向上させることは、成功を測る重要な指標となります。また、成功につながるワークフローを主体的に管理するための鍵となるのが自動化です。その理由をご確認ください。

自動化は重複する作業を排除する。 例えば、複数の宛先に送信されるメールは、どの指示が誰に向けた指示なのか分かりづらいことがあります。作業指示に関する情報提供を管理するためにワークフローエンジンを活用すれば、作業の割り当てを自動化できます。

自動化は定型業務に費やされている時間を削減する。 サービスデスクのスタッフの仕事に対する満足度を低下させたいなら、同じ仕事を繰り返し提供すればいいのです。サービスデスクのスタッフは、解決する意味がある問題を解決し、頼りになる存在として認めてほしいと思っています。サービスデスクのスタッフはロボットではなく人間です。反復作業はすべて自動化されたワークフローにまかせましょう。

再現性が高く一貫性のある意思決定が可能になる。 アナリストの離職率が高いのは紛れもない事実です。新しいスタッフを採用したら、前任者と同じ道を辿らせる必要はないのです。頻発する問題を自動化とワークフローで対応するようにすれば、スタッフはより急を要する社員からの問い合わせの対応に集中できます。

不必要なダウンタイムがなくなる。 例えば、自動化は変更プロセスやリリースプロセスで生じるダウンタイムの軽減につながります。変更は、早い段階で競合を特定し、業務の中断を避け、お客様の満足度を向上するため変更諮問委員会に提出されます。

オックスフォード大学が Ivanti を導入し、自動化されたセルフサービスのメリットを得た方法をご確認ください。

[導入事例 \(英語\) はこちら](#)

「Ivanti とのパートナー関係は、当校の何千人もの IT ユーザーの作業を維持する上で重要な役割を担っています。また当校の IT チームは Ivanti にとても満足しています」

— ジョン・アイルランド
オックスフォード大学、カスタマーサービスマネージャー



最初のステップ&マイルストーン

計画を立てる

現状を把握し、目指す場所をしっかりと理解する。非効率的なプロセスを自動化しても意味がありません。自社のサービスデスクに負担をかけている元凶を慎重に見極めてください。インシデントの量なのか、それとも問題解決にかかる時間なのか。元凶を特定しましょう。明らかになったら、得られる効果ではなく、原因に基づいて明確な目標を設定しましょう。

鉛筆、紙、ホワイトボード。テクノロジーに手を出す前に、関係者とミーティングの場を設け、具体的な問題の詳細をメモしましょう。その後、ホワイトボードに大まかな情報の流れを書き、実際に関与しているプロセスを特定しましょう。影響の大きいプロセスを1~2個選び、まずはそれらのプロセスから自動化しましょう。

プロセスのワークフローを作成する。次に、プロセスのワークフローを作成します。手作業で定義した作業をガイドする役割をツールにまかせましょう。

「効率的な事業に自動化を導入すれば、より効率がよくなる。非効率的な事業に自動化を導入すれば、より効率が悪くなる」

— ビル・ゲイツ

必要な統合を判断する。この作業は極めて重要です。例えば、最新版にアップデートするためのパッチが必要なFlashのユーザーには、修正が必要になる可能性があります。適切な統合を導入すれば、追加のステップを取ることなく、サービスデスク内で必要な作業を完了できます。

プロセスの自動化を実装する。ワークフローエンジンにプロセスのワークフローを設定し、サービスデスクに対して自動化されたワークフローを公開しましょう。

評価する！自動化を実装後は、必ず継続的に結果を評価してください。評価することで、目標までの進捗状況を把握し、軌道修正し、時間と共に改良を続けることができます。最初のワークフローはうまく機能している場合は、影響の大きい他のプロセスも同じように自動化しましょう。



メリットの実現

期待できること & 実体験のご紹介

全力を尽くして導入したサービスの自動化からは一体何が得られるのでしょうか？サービスの自動化は、間違いなくダウンタイムを軽減し、重複する作業をなくし、効率を向上するでしょう。ただし得られるメリットはそれだけではありません。

メンテナンスにかかるコストが削減されます。 イベント追跡を自動化することで、機器の利用可能性が広がります。マシンにメンテナンスが必要な時期や交換時期を把握できるため、主体的な対応が可能となります。これにより、機器の寿命が延び、お客様が不満を抱くこともなくなります。

エンドツーエンドの可視化が実現されます。 経営幹部に対して予算の必要性を伝える場合、サービス水準に関するパフォーマンスを完全に可視化することは非常に重要で

す。サービスデスクが企業にもたらしているメリットを明確に示すために必要なすべてのデータを入手できるようになります。

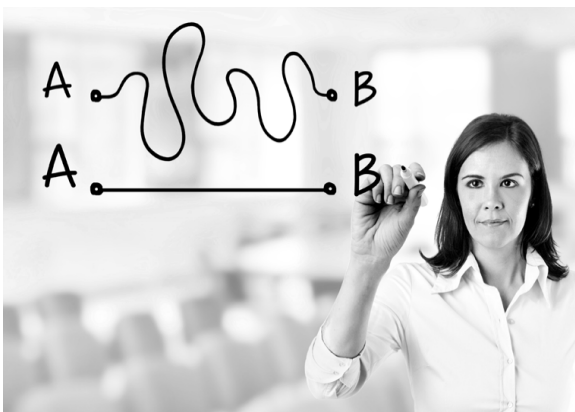
サービス品質が向上します。 社員の満足度は、IT 部門の存在意義の要です。だからこそ、サービスの自動化では、ユーザーを満足させ、ユーザーの生産性を維持することが何より重視されています。そしてだからこそ戦略的な資産としての役割を担う上でサービスの自動化はサービスデスクにとって必要不可欠なのです。

変更の承認：実体験のご紹介

Ivanti の某お客様にとって、変更の承認は、仕事を進める上で障害となっていました。変更諮問委員会は、手動のメールプロセスを使用していたため、総意に至るまでに気が遠くなるほどの時間がかかっていました。ところが、Ivanti を導入しワークフローが自動化されて以来、それは過去の苦労話となりました。

自動化前の実情

- 承認メールが埋もれてしまっていた
- 承認基準を支援する方法がなかった
- 承認プロセスが順次行われていた



自動化後の変化

- 依然としてメールが使用されているものの、対応していない社員にリマインドが送信されるようになった
- 承認管理が改善された。（誰でも変更を停止できるようになった、承認者が 51% を占めると承認が可能となった、など）
- 承認プロセスを並行して進められるようになり、承認にかかる時間が短縮された

セルフサービス & サービスガイド

お客様へのメリット

言うまでもないことですが、多くの人が窓口に並ぶよりも ATM を好むように、多くの社員が自分で問題を解決したいと思っています。この事実を踏まえた上で、自動化されたサービスカタログがサービスデスクの負担を軽減する鍵となる理由をご確認ください。

セルフサービスカタログはユーザーが一番に選ぶ選択肢。
社員が求めているものを提供する：そうすることで、社員によってサービスデスクにかけられている負担がなくなります。ガートナー社のレポートで指摘されている通り、多くの社員が、できることなら自分自身で問題を解決したいと思っているのです。

セルフサービスはチケットよりも速やかで簡単。セルフサービスの見方を変える：セルフサービスを「チケット受付」と捉えるのではなく、社員とお客様にとってサービスを利用する速やかかつ簡単な方法として考えてみてください。

生産性の妨害を最低限に抑える。セルフサービスとサービスカタログ：サービスデスクに問い合わせるよりもはるかに速やかに、ユーザーが生産性につながる作業を再開することを可能にします。

人員を増やさずにサービスの価値を高める。サービスカタログは、従来の IT 関連の問題をサポートすることに加え、社員のオンボーディングなど高度な作業のリクエストへの対応まで、サービスの範囲を拡大します。

SCL Health が変更によるリスクを軽減するため、新たな処方プロセスを見出した経緯をご確認ください

[導入事例（英語）はこちら](#)

「私たちは地下で働く単なる IT 部門の社員から、患者の安全のために共に取り組むパートナーになることができました。これにより、話し合いの内容がまったく変わりました」

— アミー・ヤンコビック

SCL Health

サービス事業 & サービス管理部門責任者



最初のステップ&マイルストーン

計画を立てる

重要：自動化されたサービスカタログは常に未完成であることを認識してください。1回ですべてを完成させようとするとおそらく失敗するでしょう。次の重要なステップを踏まえた上で、段階的な計画を立ててください。

優先順位トップ5の項目から始める。問題の特定：問い合わせの頻度が最も高く、既知の解決策がある問題を特定し、何よりも先にサービスカタログに追加しましょう。

ユーザーの背景事情を把握する。社員がサービスカタログに何を期待しているかを聞き、社員からの回答に基づいてビルドを作りましょう。つまり、社員の声をあなたが作っている製品の対象となるお客様の声として扱きましょう。

ユーザー自らが利用できるサービスを設計する。周知の事実：初期投資に対する最大の効果は、お客様が自ら問題を解決できる機能から得られるでしょう。

ナレッジ管理を活用する。ユーザーの半数以上が、ナレッジベースを使用して自分で問題を解決しています。ナレッジベースを組み込み、ナレッジ記事を作成し、精査しましょう！

最後のステップ：宣伝する！早速、敏腕広告代理店社員のようにサービスカタログを宣伝しましょう！あなたが伝えなければユーザーは新しいカタログについて知る術がありません。また、SNSや予定表、メールなどの手段で、サービスカタログの存在を繰り返し伝える方法についても考えてください。



メリットの実現

期待できること&実体験のご紹介

サービスカタログは、サービスデスクが企業にもたらすメリットのリストとなります。これはサービスカタログを作成する何よりも重要なメリットとなります。したがって、サービスカタログは、経営幹部（CIO など）にサービスデスクが提供している付加価値を改めて伝える存在となります。これに加え、サービスカタログがもたらす主なメリットは次の通りです。

「聞かれたら答える」から「聞かれる前に答える」へ。 サービスカタログの作成に時間を投資することで、ユーザーがサービスデスクに問い合わせる前に、必要な回答を目の前に提供できます。

SLA の測定を可能に。 メリットをリスト化し、カタログの使用状況と照らし合わせて追跡することで、SLA のより厳密な管理と外部ベンダーの追跡が可能となります。

ユーザーの生産性をさらに向上。 セルフサービスとサービスカタログにより、ユーザーは、サービスデスクに問い合わせ

問題を解決するよりもはるかに速やかに自分で問題を解決し、作業を再開できるようになります。

サービスデスクの効率をさらに向上。 サービスデスクの作業負担が軽減されます。したがって、より複雑な問題に取り組むために時間を有効活用できるようになり、問題を速やかに解決し、ユーザーの生産性を向上できるようになります。

サービス品質とお客様満足度の向上。 ユーザーがセルフサービスを使用することにより、サービスデスクの負担が軽減され、お客様満足度が向上します。

社員のオンボーディング：実体験のご紹介

複数の異なる部門を手作業で調整、管理することを余儀なくされていたお客様にとって、社員のオンボーディングは時間がかかり、ストレスが溜まる業務でした。ところが、サービスマネージャーが関係者全員の作業を自動的に統合するワークフローを確立して以来、それは過去の苦勞話となりました。

自動化されたセルフサービスを導入する前の実情

- 多くの異なる部門を調整、管理する必要があった
- すべての体制が整う前に、新入社員は業務を始めなければならなかった
- 成功を測る指標がなかった

自動化されたセルフサービスを導入した後の変化

- 必要な詳細情報をあらかじめ取得できるようになった
- 財務分析のためにコストや支払取り消しに関する情報が自動収集されるようになった
- 資産のプロビジョニングが自動で実行されるようになった



電話システムの統合

お客様へのメリット

自動化とセルフサービスをコールセンターに展開する

サービスデスクには必ず電話があります。電話システムとサービスデスクを統合すれば、常に丁寧に対応を提供しつつ、サービスデスクの負担を軽減できます。その仕組みをご確認ください。

スタッフがやっている業務を電話の統合と着信転送で対応する：例えば、パスワードをリセットするために電話で問い合わせを行うユーザーがいるとします。この場合、API 経由でこのユーザーが特定、認証され、ユーザーは音声に従ってリセットの手順を行うことができます。この方法でリセットが行われた場合、セキュリティ上の目的でこのユーザーと直属の上司にアラートが送信されます。

重要な情報を自動送信できる。電話システムの統合により、問い合わせ電話の内容が特定できるようになります。特定された内容に関連する情報がナレッジベースからユーザーやサービスデスクのスタッフに送信されます。

主体的な問題管理を可能にする。例えば、ルーターが故障した場合、殺到する電話での問い合わせに対応し、問題を説明し、インシデントを作成し、問題が解決されたことをユーザーに通知するために電話システムの統合を活用できます。

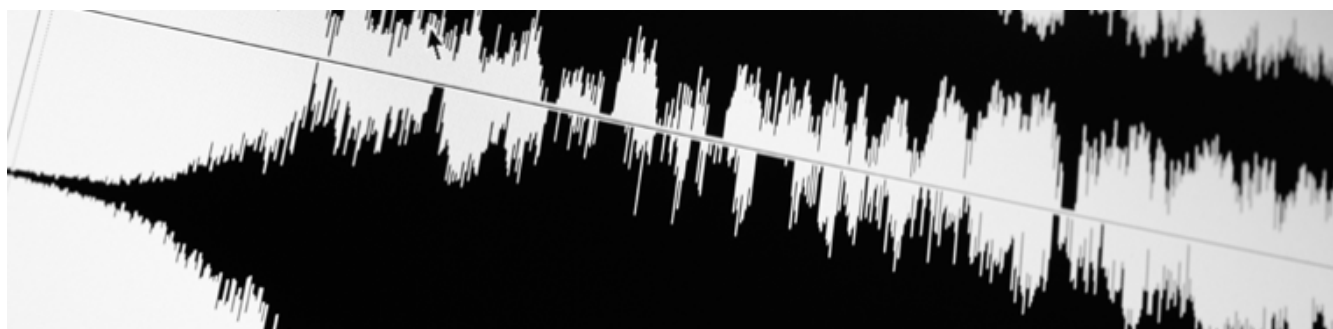
コストを削減し、サービス水準を向上しつつ、より多くの業務を支援する。電話システムの統合と着信転送は、たとえ問い合わせ電話の件数が増えたとしても、サービスリクエストのコストを削減し、サービスデスクマネージャーがより複雑な問題の解決に集中して取り組むことを可能にします。

Total Wine が Ivanti 対応の ITIL プロセスに感謝している理由をご確認ください

[導入事例（英語）はこちら](#)

「当社のユーザーは新しい Ivanti のシステムにとっても満足しています。使いやすいダッシュボードとレポートで必要な情報を把握できるようになり、経営陣も非常に満足しています」

— キャンディス・ピーコック
Total Wine、IT サービスデスクマネージャー



最初のステップ&マイルストーン

計画を立てる

サービスカタログのケースと同様に、Ivanti は電話の統合についても未完成のプロジェクトとして考えることを推奨しています。「設定して、はいおしまい」というものではありません。この場合も同様に、次の重要な最初のステップをもとに、段階的な計画を立てましょう。

現状を分析する。 お客様の問い合わせや問題発生の頻度などに関するデータを取得するため、指標に目を向け、サービスデスクのスタッフを対象に調査を実施しましょう。

問い合わせをする側の立場からソリューションを策定する。
順位付け：問い合わせ件数が多い問題を特定するため順位を付け、類似の問題をひとつにまとめ、ソリューションに到達するまでの段階を最短に短縮するため、電話システムの最初の選択メニューに採用しましょう。

操作はシンプルかつ手軽に利用できるものに。 ユーザーに判断を求める操作やメニューの選択肢の数を制限し、明

確かつ簡潔なメッセージをプロンプトで使用し、ユーザーが簡単にメインメニューに戻れるようにしましょう。

エンジンを実装する。 自動化エンジンを実装し、音声対応のワークフローを推進しましょう。

評価と最適化を継続する。 展開後は、指標を注意深く確認し、問題を特定し、原因を突き止め、対応しましょう。ユーザーのニーズは常に変化しているため、新たなニーズに対応することが極めて重要となります。



メリットの実現

適切に構成することで、パスワードのリセットからサービス停止まで、これまでサービスデスクのスタッフが対応していた業務を電話の統合によって自動化できます。これにより、サービスデスクのスタッフが電話で対応せず問題が解決されるため、非常に大きなメリットがもたらされます。以下はその一例となります。

大幅なコスト削減。パスワードのリセットやソフトウェアのアップデートなど、頻繁に問い合わせが寄せられる問題を自動化し、サービスデスクのスタッフの人数を自動化後の状況に合わせて調整することで、サービスデスクあたりの人件費を削減できます。

お客様満足度の向上 & SLA の測定の実現。ユーザーは待たされるのではなく、セルフサービスで速やかに問題を解決することを望んでいます。サービスデスクが SLA で規定された対応時間を守り、問題解決にかかる時間を短縮する上で自動化は役立ちます。

生産性の向上 & ユーザー満足度の向上。電話の統合と着信転送により、ユーザーは、サービスデスクに問い合わせ

せて問題を解決するよりも速やかに自分で問題を解決し、作業を再開できるようになります。

効率の向上 & スタッフの離職率の低下。電話の統合により、頻繁に問い合わせが寄せられる原因に起因する数々の問題に対応する負担や同じ内容の問い合わせに繰り返し対応する退屈さが軽減されます。これにより、サービスデスクのスタッフは、より対応しがいのある問題に時間を注ぐことができるようになります。

時間の節約。電話の統合により、サービスデスクに問い合わせたユーザーは、スタッフに求めている情報に合わせてオプションを選択することができるようになるため、スタッフに繋がってから必要な情報を伝え、スタッフが検索している間待たされることがなくなります。

45,000 人の学生のためにサービスを向上

実体験のご紹介

クイーンズランド工科大学は毎年 45,000 人の新生を迎えており、同校のサービスデスクのスタッフは相当量の仕事を抱えていました。ところが、サービスマネージャーが音声対応のプロンプトと統合ワークフローを活用し、ユーザーが電話で問題を記録し、解決できる体制を整えて以来、それは過去の苦労話となりました。

自動化されたセルフサービスを導入する前の実情

- 事務手続きは相当な負担となっていた
- ユーザーが利用できるセルフサービスはほとんどなかった
- サービスデスクの対応に課題があった
- リクエストに対する対応の精度が低く、対応までに時間がかかっていた

自動化されたセルフサービスを導入した後の変化

- 導入 1 ヶ月で、セルフサービス経由での問題解決率が 300% 増加した
- インシデントの管理がはるかに簡単かつ短時間でできるようになった
- 1 日がかかりで行っていた作業量が 15 分で終わる作業になった
- サービスデスクのスタッフへの電話やメールでの問い合わせ件数が減少した

[導入事例 \(英語\) はこちら](#)

Ivanti : サービスデスクの自動化をサポートいたします

冒頭で述べた通り、サービスデスクがどれだけ優れた仕事をして、ご褒美に作業負担を軽減するために必要な予算が割り当てられることは皆無に等しいのが現実です。ただし、本書で説明されている既存のリソースをうまく利用して負担を軽減する方法はどれも、Ivanti によってサービスデスクのスコア全体で実証されています。自動化、セルフサービス、電話の統合を他の実証された方法と組み合わせることで、お客様は以下のことができるようになります。その仕組みについてさらに詳細をお話させていただきたいと思っています。

- 「IT サービスのコンシューマライゼーション」を強みに変えること
- 未処理チケットを減らし、初回の問い合わせ電話での解決率を上げ、ユーザーの満足度を大幅に向上するワークフローの自動化に向け戦略を策定すること
- 自動化の目標を設定し、ツールを導入し、ワークフローを作成するためのスタート地点とステップを決めること
- ヘルプデスクが企業にとって戦略的なプロバイダーとしての役割を果たすことを可能にするため、ヘルプデスクのサービスを構築し、改良、改善すること

「Ivanti のセルフサービスにより、ヘルプデスクの社員数を 5 人から 3 人に減らすことができただけでなく、サービスレベルを大幅に向上し、SLA の遵守をさらに強化できました。ここ 5 年間で IT 部門が会社に対して行った最大の貢献は Ivanti を導入したことです」

— リアン・ファン・デル・ヴェストハイゼン
Dis-Chem Pharmacies, IT マネージャー

ぜひ当社までお電話（**03-5226-5960**）でお問い合わせください。

メール（**Contact-Japan@ivanti.com**）でのお問い合わせも受け付けております。また、当社ウェブサイト（**www.ivanti.co.jp**）もご確認ください。本書をお読みいただきありがとうございました。



www.ivanti.co.jp



03-5226-5960



Contact-Japan@ivanti.com