

世界的名門大学が統合された IT サービス マネジメントを実現



UNIVERSITY OF CAMBRIDGE

プロフィール：

影響力のある世界最古の名門大学の一角。

所在地：

イギリス、ケンブリッジ

業界：

教育

ウェブサイト：

<https://www.cam.ac.uk/>

導入製品：

- Ivanti® Service Manager
(Heat 搭載)

ケンブリッジ大学への主なメリット

- 2つの独立した IT サービスデスクをひとつに集約し、総合的なレポート生成と ITIL プロセスを実現
- 職員と学生が時間を問わずいつでもシームレスにデジタル環境でサービスを利用できるようにするため、クラウド経由でのシステムへのアクセスを提供
- インシデント、リクエスト、セルフサービス、ナレッジ管理モジュールでユーザーのサポートを改善し、生産性を向上

1209年創立のケンブリッジ大学は、31のカレッジと100の学部で構成される教育機関です。在籍学生数2万人の1人になれるのは、狭き門を潜り抜けた極めて優秀な学生のみです。誰もが羨むケンブリッジ大学の学生という地位を手に入れた学生は、大学職員と管理部門の職員合わせて10,000人で構成されるサポート体制を利用できます。現在、ケンブリッジ大学では、同大学で学ぶ経験と同じくらいデジタル対応のインフラストラクチャーサービスに滞りなくあらゆるインターネット対応デバイスからアクセスできることが重視されています。

サービスデスクの統合

ケンブリッジ大学には、2つの独立したITサポート部門があり、それぞれが独自のサービスデスクを運営していました。2015年、同大学はこの2つの部門を、職員数300人の大学情報サービス部門（UIS）としてひとつの部門に集約しました。当社、ケンブリッジ大学は、業務支援職員、卒業生、客員研究員、学生用のアカウントに加え、複数のITユーザーを持つアカウントを65,000件まで拡張できる機能と共に、同大学の2万人のエンドユーザーに対してITILのベストプラクティスに準拠した総合的なITサポートを提供する体制の構築を検討していました。

環境の規模に加え、ITヘルプデスクが分散していることを踏まえると、ITサポート部門をひとつに集約化し、最先端の環境を整備するには相応の時間が必要な状況でした。それぞれのサービスデスクがまったく異なるソフトウェアを使用しており、両方のサービスデスクがすべてのクエリをインシデントとして分類していました。また、両方のサービスデスクに報告のための指標がなく、チケット発行機能に制限がありました。システム間を連携させることは不可能だったため、チケットが紛失し、職員は自信を学生は信頼を失い、苦情が頻繁に寄せられていました。毎年新年度の最初には、新入生が入学し、寄せられる問い合わせの件数がピークに達するため、この状況はさらに悪化していました。

UISのフロントラインサービス部門の部門長であるSteve Hoensch氏は、クラウド上で一元管理できるサービスマネジメントソリューションがなければ、新たな部門のサービス提供の目標を達成することはできないと認識していました。そして、このインフラストラクチャーソリューションが確立されれば、IT部門だけでなく、設備部門や人事部門、財務部門や運営部門のプロセスの自動化にも役立つだろうと考えていました。Steve氏はソリューション展開の決定が下された経緯をこう振り返ります。

「できる限り以前のサービスデスクで使用していたシステムを排除する必要がありました。以前使用していたシステムは互換性がなかったことはもちろんですが、ハードウェア

のサポートが終了していたため、いつ攻撃されてもおかしくない状況であるにも関わらず、システムの保護を強化することは不可能でした。効率的に連携して作業するための統合された体制そして学生のデジタル環境の利用体験を把握し改善することを可能にするレポートを提供できる一元管理されたサービスを目指していたこともあり、新しいUIS部門の枠組みを構築するにあたり、将来的にサービスを一元管理するためには、単一のポータルソリューションを提供する必要があることは明らかでした。

オックスフォード大学がクラウド経由でのサービスマネジメントについて助言

新しいUIS部門に対して直接ソリューションを提案する機会を得られたベンダーは5社でした。そして各社の提案を検討後、同部門は2社に検討対象を絞り込みました。最終決定が下される前に、サービス部門はオックスフォード大学で2日間、同大学のサービス部門とのコンサルティングセッションを行いました。同大学で2日間を過ごしたケンブリッジ大学の職員は、このセッションを通して、オックスフォード大学が3年前に同じように3つの独立したサービスデスクを統合するためにIvanti® Service Managerを選んだ経緯について貴重な情報を得ることができました。

この2つの大学の要件は驚くほど似通っていたため、ケンブリッジ大学の職員は、オックスフォード大学が導入したプラットフォームに具体的なイメージを持って触れることができ、同大学が採用したカスタマイズのアプローチについても詳しく理解することができました。様々な情報やオックスフォード大学で同じような経験をした職員からの提案を考慮した上で、ケンブリッジ大学のUIS部門は、現行のサポートデスクから、インシデント、リクエスト、セルフサービス、ナレッジベースすべてを移行し統合するため段階的なアプローチでソリューションの展開を開始しました。60の部門が移行の第1段階の対象となりました。ワークフローをドラッグアンドドロップで選択し、テストし、構築するためのワークフロー設計ツールがソフトウェアに内蔵されており、このツールによりこれほど多くの部門を統合する複雑な作業も簡単に実行することができました。またワークフローは、展開前だけでなく展開中にも変更できました。

展開の最初のプロセスは、インシデント管理でした。以前のシステムは、指標が欠落しており、申請されるチケットが部門間で紛失することも日常茶飯事だったため、苦情と不満のみが指標として測定されていました。Ivantiのインシデント管理を使用することで、UIS部門は初めて正確な初回対応率を把握できるようになりました。また、インシデントやリクエスト、問題を正確に分類できるようになり、問い合わせの電話の種類を以前より正確に理解できるようになりました。これにより、以前よりはるかに効率的に、最初の窓口となるファーストラインチーム15人の中から、問い合わせ

に最適なサポートを提供できる職員を選択し取り次ぐことができるようになりました。

自動化されたセルフサービスの導入

展開の第2段階においては、ITSMのリクエストモジュール向けに、「パスワードのリセット」や「受信トレイの容量の増加」といった頻繁に寄せられるリクエストを含む30種の自動化されたサービスリクエストがシステムに導入されました。現在、UIS部門はさらにリクエストの設定を追加しており、新しいノートパソコンを指定するためのドロップダウンや、承認と発注書の添付、リクエスト元のユーザーに対するステータスの通知など、最終的に100種のリクエストを自動化することを目指しています。

セルフサービスモジュールにより、あらゆるデバイスからポータルに難なくリクエストを申請できるため、学生は簡単にサービスを利用できるようになりました。また、モジュールにアクセスすると、ユーザーに関連のある予定されているメンテナンスやソフトウェアアップデートに関する情報が目に付く形で表示されるため、学生はUISにいちいち問い合わせることなく、自分で予定を把握できます。さらにモジュールには、「化学学部で発生している接続の問題」といった特定のユーザーグループが対象となる問題も表示されます。問題を解決できない場合、ユーザーはセルフサービスを利用することや、チケットを記録することができます。ドロップダウンから該当する問題を見つけ、選択すると、サービスマネージャーが執筆した記事がまとめられたナレッジベースにアクセスでき、「プリンターが壊れた場合」など、よくある問題を簡単に解決する方法を入手することができます。ユーザーの技術面の能力は一律ではないため、ナレッジベースでは、あらゆるレベル別に幅広い情報が提供されています。ユーザーは常に自分のサービスリクエストの最新の状況をトラッキングできます。UIS部門は、セルフサービスの利用率が申請されるチケットでのリクエストの約25%を占めるようになればと期待しています。

継続的にもたらされるプラスの影響

展開から12ヶ月が経過し、ソリューションが信頼できるものと確信し、ユーザーにもセルフサービスが受け入れられている現状を踏まえた上で、ソリューションを展開したことでもたらされた大きな成果についてUIS部門のSteve Hoensch氏はこう振り返ります。

「この展開は、チケットを利用して運営していたヘルプデスクをただ統合するプロジェクトではありませんでした。IT部門をはじめ他の部門にもソリューションを展開しつつ、ITILに基づくプロセスと結果の指標を提供するプロジェクトだったのです。最初から、学内の部門や学部によってITILに関する成熟度は異なるとわかっていたので、Ivanti Service Managerに内蔵されている機能を活用し

て、役割、レイアウト、ワークフローを利用する方々の要件に応じてそれらを簡単にカスタマイズできるようにしました。

他部門の満足度

結果が得られたのはIT部門だけではなく、Steve氏は、人事部門や財務部門から利用した感想を聞いたと言います。そして、人事部門から聞いたというフィードバックをシェアしてくださいました。「人事部門は単純なシステムからIvantiに移行したことで業務効率が向上しただけでなく、IT部門とチケットを共有できるようになりました。同じシステムを使用しているので、複数のシステムで分散した作業を行う手間がなくなり、仕事にかかる時間が短縮されています。また、今後数ヶ月かけて複雑な人事手続きをサービスリクエストに移行することが予定されているため、さらに生産性の向上が見込める予定です」

Steve氏は使用開始から1ヶ月後に財務部門からのフィードバックもシェアしてくださいました。「ツールをカスタマイズできたので財務部門での移行が簡単でした。移行後は、チケットを直接簡単にシェアし、各ジョブのプロセスを確認できるようになりました。これは以前のシステムでは考えられないことでした。財務関連の手続きやプロセスを支援するため、合計で約400種のサービスリクエストを作成することを目標としています」

注記：Ivantiのサポートやソリューションはケンブリッジ大学が得た結果の一翼を担っていますが、この結果は同大学の環境やソリューションの使い方といった総合的な条件の下得られたものです。得られる結果はお客様の環境によってそれぞれ異なる場合があります。

Ivanti について

Ivantiは、デジタルワークプレイスの管理とセキュリティを改善するため、IT部門とセキュリティ業務部門を統合します。PCからモバイルデバイス、VDI、データセンターまで、Ivantiはオンプレミスおよびクラウド上でIT資産を検出し、ITサービスの提供を改善し、情報と自動化を活用してリスクを軽減します。また、バックエンドのシステムを修正することなく、倉庫やサプライチェーンで最新技術を活用できるようお客様を支援します。Ivantiは、ユタ州ソルトレイクシティに本社を構え、世界中に拠点を置き事業を展開しています。詳細は、www.ivanti.co.jpにアクセスしご確認ください。また、当社アカウント（@GoIvanti）をフォローしてご確認ください。



ivanti.co.jp



03-5226-5960



Contact-Japan@ivanti.com

Copyright © 2018, Ivanti. All rights reserved. IVI-2133 05/18 SL-CW/BB/DL