

ITSMとITAMを統合するメリット を示す5つの事例

使用事例

目次

IT 部門の問題だけでなく業務の問題も解決	3
1. セルフサービスでユーザーを活性化	3
2. より的確かつ速やかなインシデント解決	4
3. 問題のある資産の主体的な管理	4
4. 効果的な変更管理	5
5. ライフサイクル全体で常に情報を把握	5
企業にもたらされる主なメリット	6

本書はガイド目的でのみ提供されています。いかなる保証も提供されず、期待されないものとします。本書には、Ivanti, Inc.および関連会社（本書では総称して「Ivanti」）の機密情報や所有財産が含まれており、事前の書面によるIvantiの同意なく開示、複製することはできません。

Ivantiは、予告なくいつでも本書や本書に関連する製品の仕様および説明に変更を加える権利を有します。Ivantiは、本書の使用に対しいかなる保証をせず、本書に含まれる誤りに対して一切の責任を負わず、本書に記載されている情報を更新する義務を負いません。製品に関する最新情報は、[ivanti.com](https://www.ivanti.com)にアクセスしてご確認ください。

IT 部門の問題だけでなく業務の問題も解決

十分に情報を把握し業務を改善

IT サービス管理 (ITSM) と IT 資産管理 (ITAM) はこれまで別々の領域として扱われ、それぞれが企業に重要な価値を提供してきました。ITSM は企業に不可欠なサービスとサポートがタイムリーに提供されることを保証するもので、ITAM はこれらのサービス向けのハードウェアおよびソフトウェア資産を検出、追跡し、資産のライフサイクル全体を通して、総合的な価値、コスト、コンプライアンスを最適化するものです。

ITSM と ITAM のプロセスとデータは相互に深く関係していますが、企業においては別々の領域で導入され、それぞれに対して事業目標が設定されているのが一般的です。ところが IT 部門が業務面でサイロ化された組織である場合はほぼ例外なく、全社の IT 環境について情報を入手し、手動プロセスを自動化することが課題となります。それぞれに異なるチームが割り当てられ、それぞれが異なる目標を目指し、異なるツールを使用しているため、情報やデータの共有が制限され ITSM と ITAM は互いに孤立状態となってしまうのです。

ITSM と ITAM を密に連携させ統合すれば、多くの操作やプロセスを自動化、効率化し、速やかな対応が可能となり、「見落とされる」問題が少なくなります。IT 部門はより多くの情報を得られるようになり、要求に応じて行動するのではなく、主体的に行動できる体制を整え、これまでよりもコストをかけずに、さらに高水準のサービスと効率を提供できるようになります。

このホワイトペーパーでは、ITSM と ITAM のプロセス、データ、情報の統合が、IT 部門にとってコンプライアンスとコストを最適化しつつ、業務効率を最大限に引き上げ、サービスの

提供を改善することを目的とした総合的なプランの一部となる可能性を示唆する5つの事例をご紹介します。

1 セルフサービスでユーザーを活性化

セルフサービスを導入することにより、企業はスタッフによる直接対応のみを提供する場合と比べチケットの処理にかかるコストを50%削減できるとHDI Research は指摘しています¹

IT サービスデスクが利用できるアプリケーションや利用状況を把握できていないことはよくあります。このため、企業をしばしばセルフサービスのリクエストに対してタイムリーな対応ができず、余分なソフトウェアを追加購入し、結果的に不必要な支出やコンプライアンスの問題を招いています。ITSM と ITAM プロセスを統合すれば、企業は使われていないソフトウェアを再取得、すなわち回収することで、コストを削減し、既存の資産のパフォーマンスを最適化し、結果的にお客様満足度と生産性を向上できます。セルフサービスを通してソフトウェアのリクエストを完全自動化すれば、例えば統合化された承認ワークフローとライセンスのコンプライアンス状況確認を活用することや、使用されていないソフトウェアを回収してソフトウェアのコストを最適化することや、ユーザーのデバイスにソフトウェアを自動展開することができます。

例えば、Microsoft Visio を必要としているAさんという営業担当者がいるとします。Aさんはアプリケーションを持っていませんが、ソフトウェアを購入し、インストールするために数日を無駄にしている余裕もありません。AさんはVisioを起動しようとしたが、アクセスが拒否されました。通常であれば、

このような場合はサービスデスクに電話で問い合わせ、ソフトウェアのインストールをリクエストします。そしてリクエストを受けたサポートデスクのアナリストが購買部にタスクを送信し、購買部が新しいソフトウェアライセンス購入の申請を行い、申請が承認されると購入手続きを開始します。IT部門はAさんに確認メールを送信し、IT部門の技術者が手動でデバイスとユーザーを検索し、Microsoft Visioのインストールを開始します。ところがこの時点で、Aさんがリクエストしてから数日が経過していることでしょう。

ITSM と ITAM が連携していれば、ユーザーが利用できるセルフサービス経由でソフトウェアをリクエストするための一連のプロセスを加速できます。例えば、AさんがMicrosoft Visioのリクエストを送信すると、システムによって、未使用のステータスのすぐに使えるVisioのライセンスが確認、特定されます。VisioのアプリケーションがAさんに割り当てられ、エンドポイント管理プロセスを通して、Aさんに付与されている権限に従って、自動的にインストールが行われます。プロセスはサービス管理ソリューションによって記録、追跡され、Aさんには通知が送信されます。そしてAさんへの通知をもって、ソフトウェアリクエストのステータスが完了済みとなります。

ITSM と ITAM を統合すれば、プロセス全体がわずか数分で完了するため、数日間待つ必要がなくなります。また、ユーザーに自分で問題を解決する機能を提供できるため、サービスデスクは他の戦略的なプロジェクトに時間を費やすことができます。

2

よりの確かつ速やかなインシデント解決

アンケートに参加した企業の43%がITSMソリューションの導入により顧客満足度が向上したと回答しています²

サービスデスクがよりの確かつ速やかにインシデントを解決できれば、企業の生産性はより安定し、社員の満足度も向上します。インシデントに関連する多くの資産情報に速やかにアクセスできる環境、そして多くの情報に基づいてよりの確な判断を下すために追加の情報も利用できる環境をサービスデスクのアナリストのために確保してください。これにより、インシデントの解決にかかる時間が短縮され、対応の質も向上します。

例えば、会社支給のノートパソコンが充電できずシャットダウンもできないという理由で、Cさんという社員からサービスデスクに問い合わせがあったとします。この状況において問い合わせを受けたサービスデスクのアナリストDさんが、社内のノートパソコンの資産すべての記録をすぐに確認できれば、問題のノートパソコンが数ヶ月前に購入されたばかりの資産でまだ保証の対象であるとすぐに特定できます。そしてこの情報を踏まえ、Dさんはノートパソコンを修理するために社員の工数を使うのではなく、保証を利用してノートパソコンを交換することが得策だと判断できるでしょう。また、Cさんの仕事を中断させないために、利用できる代替機や交換できるノートパソコンがないか、資産レポジトリを確認するという手段を取ることもできます。故障したノートパソコンが修理から戻ったら、Dさんは他の社員が使えるように、関連付けられているソフトウェアライセンスを回収します。

ハードウェアとソフトウェアに関して把握できる情報が多ければ、アナリストはパフォーマンスの低下やアプリケーションのクラッシュなど頻発する種類の異なるインシデントについて、メモリ不足やソフトウェアバージョンの競合など考えられる原因を速やかに特定できます。また、すべての手順と操作を記録しておけば、後で分析する際や、監査で求められた場合に役立ちます。

このノートパソコンの簡単な例には、サービス品質を犠牲にすることなく、問題解決にかかる時間を短縮し、社員の満足度を向上し、サポートコストを削減するために、資産に関する情報から企業がメリットを得られる可能性が示されています。

3

問題のある資産の主体的な管理

データ損失とシステムのダウンタイムのインシデントの53%がハードウェアの不具合によって生じています³

資産情報とインシデント・問題管理を相互に関連付けることは、一部のデバイスが定期的に故障する理由を適切に評価する上で役立ちます。IT部門は、デバイスが故障する度に unnecessary コストをかけプロセスのダウンタイムにつながるデバイスの修理を行う代わりに、全体的なリスクを主体的に管理できます。

例えば、次回行われるベンダーとの交渉とデバイス統一化の取り組みに備え、データを準備しているBさんというIT責任者がいたとします。Bさんは問題に関するデータに目を通し、関連するデバイスの情報を分析する中で、一部のデバイスの

故障率が他の機種よりも30%高いことに気付きました。購入履歴や保証範囲など、資産に関する情報をさらに詳細に調べた結果を踏まえ、Bさんが所属するIT部門は、ユーザーの生産性を維持するため、今後故障率の高い機種は修理せずに買い替え、別の機種に統一することを決めました。

さらにBさんは、購入当初見込まれていたライフサイクルを経過後も問題なく利用できているハードウェアを特定するため、インシデントと問題に関するデータを調査しました。分析の結果、市場の基準である3年ごとのハードウェアの買い替えサイクルに沿う代わりに、買い替えサイクルを4年に延長できることが明らかとなりました。これにより、企業は既存のデバイスをより長く利用できるようになりました。手順とデバイスの基準にいくつか重要な変更を加えるだけで、コスト削減は実現でき、全社規模でコストを最適化することができます。従来のアプローチを取っていたら、Bさんはサービスデスクに寄せられる問題しか見ることができず、アナリストである部下のスタッフが特定のユーザーの問題を解決するまでにかかる時間を特定するために電話での問題解決率に目を向けていたかもしれません。

「真実を示す単一のシステム (one system of truth)」、すなわち情報が収集され、絞り込まれ、分析される単一のレポジトリを構築することで、結果を相互に関連付け、より多くの情報に基づいて判断できるようになります。これにより、問題が社内の広範囲に影響するかを見極め、ハードウェアの契約やライセンス情報を確認しつつ、問題を解決するための是正措置を主体的に取ることが可能となります。明確な是正計画を作成する際に、リスクやリスクの度合いを認識するための情報があれば、問題を機会に変えることができます。

² EMA Reinventing ITSM (2019年)

³ <http://www.infostor.com/backup-and-recovery/disaster-recovery/data-loss-and-downtime-costing-enterprises-1.7-trillion-a-year-survey.html>

4

効果的な変更管理

アンケートに参加した企業の32%が、情報の把握状況を改善することでIT業務の効率化を実現できたと回答しています⁴

変更管理プロセスの一環として資産に関する情報を利用できるようにするだけでも、あらかじめ潜在的なリスクを特定し、プロセスをより効率化することにより、ある程度変更が効果的かつ正常に実施されることを保証する上で役立ちます。

例えば、資産に関するより多くの情報をすぐに利用できれば、変更諮問委員会 (CAB) はレビューサイクルの一環として重要な問題、例えば、「社員が希望するライセンスか、業務に必須のライセンスかを問わず、適切なライセンスが利用でき、適切に割り当てられているか」、「追加のソフトウェアパッケージ、ドライバ、ハードウェアのアドオンは必要か」、「必要なライセンスは利用できるか」、「ハードウェアの構成は容認できるものか」、「予期せぬインシデントや故障に対応するため、メモリの増設、接続の追加、容量やストレージの拡大により、ハードウェアを強化する必要があるか」などの問題を見直し、回答できます。

資産に関する情報を不足なく把握していれば、問題解決にかかる時間が重要な状況において、緊急の変更リクエストに対応する時間を加速できます。例えば、ビジネスクリティカルなアプリケーションを実行中のサーバーがクラッシュし、速やかな交換が求められているとします。この場合、インシデント対応チームは直ちに資産のインベントリ(目録)を確認し、すぐに利用できる代替のサーバーがあるかどうかを把握できます。代替のサーバーが見つかり次第、そのサーバーに関するあ

らゆる情報(サーバーの正確な場所、設置予定場所、必要なソフトウェアやアドオンなど)を活用し、チームは緊急の変更に着手できます。

この例では、解決にかかる時間が極めて重要ですが、資産に関するあらゆる情報が利用できたため、コンポーネントや構成不足による潜在的な障害点をもたらすことなく、アプリケーションの復旧にかかる時間を短縮できています。

変更管理に資産に関する情報とプロセスを含めることにより、潜在的なリスクを特定し、変更が承認、導入される前に解決できる可能性が高くなります。資産に関する情報を完全に把握していなければ、展開後に多大なコストのかかるクリーンアップの取り組みが必要となり、結果的にコストの増加やパフォーマンスの問題、予期せぬダウンタイムやコンプライアンス違反につながる可能性があります。

5

ライフサイクル全体で常に情報を把握

企業の56%が1年に1度しか資産の確認を行って
おらず、10~15%の企業は5年に1度しか確認し
ていないことが明らかとなっています。⁵

多くの企業が依然としてスプレッドシートを使用して自社のハードウェアとソフトウェアを管理し、購買情報を記録し、デバイスを最初にリクエストした社員とデバイスとを関連付けています。サービスデスクのアナリストが担当業務を効率的に遂行し、インシデントや問題を速やかに解決できるようになるためには、煩雑なスプレッドシートを使用せずに、資産の種類や利用状況など、自社環境にある資産に関するすべての情報を把握することが重要となります。

ところが多い企業のIT部門が、1年に1度しか資産の確認を行っておらず、中には5年に1度という企業も存在します。派遣先に初入社する日に登録スタッフにデバイスを支給する人材派遣会社について考えてみてください。スタッフは様々な職務に派遣されるため、ものすごい速さでデバイスの使用者が変わり、使用される場所が変わり、必要なアクセス権も変わります。IT部門が手作業でインベントリ(目録)の監査を行っているとするれば、これらの変更は十分に管理されていないか、まったく管理されていない可能性があります。これにより、言うまでもなく、IT部門は自分たちが何よりも必要としているデバイスの状態とパフォーマンスに関する情報を把握できなくなり、重大なセキュリティのリスクが生じます。

ITSMとITAMが統合化されたプロセスとツールを導入すれば、企業はリアルタイムのスキャンを実行し、ユーザーと位置情報を調整できます。これによりサービスデスクはこれまでよりはるかに短時間でインシデントを解決し、お客様満足度を向上させ、セルフサービスの充実化を図ることができます。また、自社の資産の場所を常に把握することは、サービスとサポートの観点からだけでなく、資産の紛失や盗難がデータの完全性へのリスクにつながるセキュリティの観点からも極めて重要となります。

さらに、パフォーマンスデータ、問題、修正、パッチ情報、契約、ライセンスを管理し、ソフトウェアとハードウェアの投資が最適なパフォーマンスで動作し、社員の生産性に影響を与えないことを保証するためライセンスを付与することで、資産のライフサイクル全体を通して資産を管理することが極めて重要となります。ITSMとITAMを統合し、ライフサイクル全体で常に情報を把握できるようになれば、多くの企業のIT部門が頭を悩ませているパズルのこれまで見つからなかったピースが見つかるでしょう。

4 EMA Reinventing ITSM (2019年)

企業にもたらされる主なメリット

ITSM とITAM を密に連携させ統合すれば、IT 部門はコストを削減し管理にかかる負担を軽減しつつより多くの業務をこなすことができ、結果的に企業に直接的な価値をもたらせるようになります。企業は業務を改善するため、より多くの情報に基づいて判断を下すために必要な情報をこれまで以上に把握できるようになります。改善されたセルフサービスと速やかなインシデント解決により、社員の生産性が維持されます。IT 部門のスタッフは、要求に応じて対応する業務から解放され、より戦略的なプロジェクトに時間を費やすことができるようになります。

The logo for Ivanti, featuring the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, while the remaining letters are black. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the "i".A vertical decorative bar on the left side of the contact information, consisting of a red-to-orange gradient.

+81 (0)3-6432-4180

contact@ivanti.co.jp

5 [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Navigating_through_the_complexities_of_the_fixed_asset_management_function/\\$FILE/EY-navigating-through-the-complexities-of-the-fixed-asset-management-function.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Navigating_through_the_complexities_of_the_fixed_asset_management_function/$FILE/EY-navigating-through-the-complexities-of-the-fixed-asset-management-function.pdf)