

ivanti

# エンタープライズ規模のサービス提供の 自動化

# 目次

---

エンタープライズマネジメントとは？ .....	3
エンタープライズサービスマネジメントの価値 .....	3
使用事例 .....	4
成功事例から得られた教訓 .....	4
まとめ .....	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」または「当社」）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、[www.Ivanti.com](http://www.Ivanti.com) にアクセスしてご確認ください。

© 2019, Ivanti. All rights reserved. IVI-2317 10/19 DM/LB/DL

多くの IT 部門には、満足度の高いサービスを提供し、企業に対してより多くの価値を提供するため問題解決に必死に取り組んできた実績があります。効率的に新たな手法を導入するため、IT 部門はこれまでリクエストの取得から修正までサービス提供のライフサイクルを自動化し、支援するため IT サービスマネジメントソリューションの機能を活用してきました。自動化されたワークフローを活用することで、IT 部門は IT 業務の効率、安全性、コンプライアンスを高めつつ、費用のかかる手動プロセスを排除してきたのです。

最新のサービス提供体験を IT 部門のみに制限する必要はありません。多くの企業において、その場しのぎのメール、時代遅れのスプレッドシート、紙の資料などを使った作業など、今現在手作業で行っているプロセスを自動化された合理的なワークフローに変えれば、IT 部門だけではなく、すべての事業部門がより効率的に先を見越して業務を遂行できるようになることが明らかになってきています。

最新の IT サービスマネジメントソリューションを導入し、自分たちの業務対応を刷新した IT 部門は、他の部門のサービスの自動化をサポートできます。

ITSM プラットフォームを IT 部門の枠を超え、他部門へのサービスリクエストの管理や他部門からのサービス提供に活用するアプローチは、「エンタープライズサービスマネジメント」(ESM) と呼ばれます。ITSM ソリューションの分野で業界をリードする企業である Ivanti® の Service Manager を利用しているお客様の中には、ESM の実現を成功させたお客様もいらっしゃいます。

## エンタープライズマネジメントとは？

ESM の定義はたくさんありますが、「パフォーマンス、効率、社員が必要とする/使用するサービスの提供を改善することを目的に、IT システムの管理に使う手法とテクノロジーを企業や組織内の他の事業エリアに応用すること」は、ほぼすべての定義に含まれています。ESM は、これまで手作業で行われてきた手順の自動化に役立ちます。これにより、ITSM 部門が日常的に提供しているようなサービスの提供がより効率的に行えるようになり、同時に重要業績評価指標を継続的に追跡できるようにもなります。また、成果が出ている ESM の取り組みでは、エンドユーザーに加え、エンドユーザーが必要なサービスを見つけ、リクエストする体験が非常に重視されています。

ESM を導入することで、社員のために単一の「場所」から多数の事業部門でプロセスを自動化できる見込みがあります。ここでプロセスとは、IT 部門や人事部門、施設/設備部門や教育部

門、法務部門など、特定の部門専用のプロセスである可能性があります。事実、すべての部門が何らかのサービスを繰り返し、日常的に提供しているのです。一般的に ESM は、一貫性がありコスト効率の良い方法で各部門が社員にサービスを提供することを可能にするサービス管理プラットフォーム経由で提供されます。グループメールボックスや同様のシステム経由で社員、ユーザー、顧客のためにリクエストを処理する部門はすべてサービスプロバイダーとなり、ESM から生産性、サービスパフォーマンス、そして効率を向上するためのメリットを得られる可能性があります。

ITSM 部門は、ESM を「すでに実証された IT サービスマネジメント (ITSM) の概念をエンタープライズ向けに拡張したソリューション」と捉えるでしょう。ITSM は、IT 部門がクリティカルな IT サービス機能を標準化、自動化、合理化することを可能にします。IT 部門以外の部門にも独自のサービスマネジメントソリューションが存在しているため、社員が日常的に使用するサービスの管理と提供を容易にすることを目的とした単一のワークフローにこれまでサイロ化されていたプロセスをまとめることができれば ESM は特に企業へのメリットとなります。これには多くの場合、ITIL のベストプラクティスが多用されます。

## エンタープライズサービスマネジメントの価値

ESM がもたらす主なメリットの一部の概要：

- サービスを構成する個々の部門やワークフローの範囲内でプロセス効率を向上する
- サービスの連携を強化するため部門間でしばしば生じる障害を取り払う
- サービス提供の一貫性と予測可能性を向上する
- パフォーマンスを追跡するためのレポートやダッシュボードで業務の可視化を向上する
- より多くの部門に既存の ITSM ソリューションを活用してもらうことで投資対効果 (ROI) を改善する
- サービスや情報を検索、リクエストする社員のユーザーエクスペリエンスを向上する

エンドユーザーとエンドユーザーの体験を重視することは、ESM の取り組みを成功させる鍵のひとつとなります。成功した ESM のプロジェクトに携わっていた IT 専門職のスタッフは、社員がサービスプロバイダーと話すことに時間を無駄に使うよりも自らの仕事に集中したいと考えていることをしっかりと認識していました。大多数の社員が、必要なものを見つけ、リクエストし、インシデントを送信し、自分の仕事に戻りたいと思っています。日常的なリクエストと

みなすべき内容については、電話の保留音を聞きながら待たされたり、終わりが無いのではないかと思えるほど多くの書類の入力をしたり、数え切れないほどのメールを送信したりするのではなく、営業に時間を費やしたいと考えている営業担当者の例について考えてみてください。必要な情報やサービスの検索やリクエストを行う社員に対して検索やリクエストを実行するための単一の場所を提供することにより、ユーザーエクスペリエンスははるかに向上します。

多くの場合、ユーザーエクスペリエンスは、部門を ESM の取り組みに積極的に参加させるきっかけとなります。ある IT 部門の責任者は、セキュリティ部門に対して 7 つの別々のフォームを検索し、入力し、提出することなく、オンボーディングに対する新たなアプローチを実現できる方法として、必要な情報すべてが収集され、一括送信される方法を提案したところ、セキュリティ部門からサポートを得ることができたと言います。

管理職社員や経営幹部社員のユーザーエクスペリエンスもまた、ESM で向上できます。例えばよくみられるのが、何十件ものメールや音声メッセージ、何回もの折り返しの電話を経て行われる承認や、いくつかの承認レベルでの承認が必要となる手作業の承認プロセスです。このような煩わしいプロセスは自動化できる可能性があります。簡単なメールでの確認やチャットボット経由での承認など、利用できる複数の承認モードを使用して、ルーティングや再ルーティング、ステータス確認などのプロセスを自動化すればいいのです。

サービス提供活動の可視化を強化することは、部門にさらにメリットを提供します。サービスレベル管理は、ESM ソリューションを通して自部門のサービスが提供される場合、部門のパフォーマンスと可用性を追跡、分析したいと考えている部門に対してうまく機能します。例えば、2 週間以内に契約を見直すという納期を合意の上で設定した場合、法務部門はどの程度の頻度で納期までに契約を見直しているでしょうか？ サービス提供を自動化することにより、監査チームはリクエストや関連する変更を確認できるため、簡単に監査チェックを実施できます。

## 使用事例

社員、ユーザー、顧客からメール、申請書、電話で寄せられるサービスや情報提供のリクエストを処理する部門はすべて、そのようなリクエストの管理に役立つメリットを ESM ソリューションから得ることができます。ESM の取り組みにふさわしいのは、適切な方法で追跡、管理すること（加えて必要な承認を得ることなど）が求められる日常業務に関連するリクエスト、しかも他部門からの協力が必要であるにも関わらず時間的制約のあるリクエストが大量に寄せられる部門です。

ESM の機能からメリットを得られる可能性のある他部門のプロセス：

- 人事部門：休暇、医療保険の変更、研修や人材募集、給与に関する問い合わせ、新入社員のオンボーディングのリクエストの処理
- 施設/設備部門：修理、オフィスの移転、オフィス家具のリクエストの管理
- セキュリティ部門：新入社員のオンボーディングとセキュリティチェックの実施
- カスタマーサービス部門：大量のリクエストへの対応とフォローアップ
- 教育部門：コースやプログラムの検索 / 有料コースの経費承認の管理
- 法務部門：書類の見直し、承認、証明 / 基本契約や法的文書のリクエスト
- 総務部門：事務用品のリクエスト、印刷 & 配送サービスの管理、会議室の利用状況の追跡

社員のほとんどが、IT 部門にチケットを申請したり、IT 部門に対して何らかのサービスをリクエストしたりしていますが、これは IT サービスマネジメントの基盤であり、ごく一般的に使用されているシステムです。上記に例示したプロセスのほとんどで、IT 部門と同じ要件が求められています。また、上記に例示したプロセスほとんどに、個別のプラットフォームだけでなく、全社規模で一貫性のある効率的なサービス提供を行うため、チケットの発行、ワークフローのデザイン & 自動化、セルフサービス、ナレッジ管理などの機能を活用できる可能性があります。

## 成功事例から得られた教訓

IT 部門との話し合いの中で、いくつかの共通する成功要因がわかってきました。主な成功要因のひとつとして、他の部門を支援する前に、IT 部門が揺るぎないサービスマネジメントとサービス提供の基盤を確立していることがあげられます。この基盤を確立することができれば、IT 部門は他の部門に自部門のプラットフォームを提供できます。そして他部門はこのプラットフォームを使用して、各部門のバックエンドのサービスのフルフィルメントに集中しつつ、チケットの追跡やワークフローの自動化、リクエストの送信やアクティビティのモニタリングを行えるようになります。他にもいくつかの教訓をご紹介します。

### 他の部門は IT 部門と同じではないことを理解すること：

ITSM や ITIL を理解している部門はほとんどありません。また、他の部門が必ずしも IT 部門をお手本にしようと思う必要はありません。他の部門にはそれぞれ部門固有のニーズがあり、同じ

単語を違う意味で使用していることもあるという事実をきちんと理解してください。例えば、人事専門職の社員にとって「インシデント」という単語は、「部門総動員」で取り組むべき状況を意味しますが、IT サービスデスクで「インシデント」はあくまでも日常茶飯事です。他の部門の社員と話す際は、IT プロバイダーのように考えないでください。他の部門の社員と話す時は、問題が生じた場合に「ここにアクセスすれば解決策が見つかります」というそのひとつの場所のみを伝えれば、全員が満足できるのです。

導入前の最初の段階で十分な時間をかけて他部門について理解を深めれば、継続的に協力してもらうことが容易になります。また、社員の体験を重視すれば、ESM の取り組みに対してさらに支援を得られるでしょう。

**意欲的な部門を選ぶこと：**IT 部門は、他の部門を教育、支援できますが、ESM は何ができるのかを理解することや、ESM のプロセスや結果を受け入れるのかどうかは各部門によります。特に ESM を初めて導入する際は、導入に意欲的で、ESM の潜在的価値を認めていて、真摯に取り組むパートナーになることに前向きな部門を選んでください。IT 部門は特に技術面でサポートすることはできますが、ESM は単なる IT 関連のプロジェクトではありません。ESM ではリクエストに応え、問題を解決する責任は IT 部門ではなく、他部門にあるのです。IT 部門が他の部門のニーズや事業モデルについてきちんと理解できている場合、他部門と連携しやすくなるでしょう。

**まずは小規模から始めること：**ある IT 部門の責任者が推奨している通り、すべてを把握して、全工程を計画するまで待つ必要はありません。IT 部門と対象となる部門の強みに合致する取り組みを選び、小規模かつ妥当で測定できる手順から始めてください。まずはいくつかのプロセス（IT に関連しないインシデントの送信、転送、追跡するための共有メールボックスを廃止するなど）から着手し、部門のスタッフが知識を習得し、ユーザーが新たな環境に慣れたら速やかに機能を追加してください。毎回成功した取り組みを参考にし、次の機会や次の部門へ取り組みの対象を移行し、継続的に改善するために前の取り組みから得た教訓を応用してください。

**プロセスを活用すること：**IT 部門の中でも部門によってプロセスが異なることがあります。したがって、他の部門の中で部門によってプロセスが違うのは当然です。例えば、人事部門には一般的な情報から、より機密な情報まで、あらゆる情報を漏れなく文書化するために確立された多くのプロセスがあります。対象の部門と共にプロセスを見直し、改善すべきエリアを特定してください。まずは部門内で始め、その後、影響が及ぶ他の部門で同じ作業を行ってください。

**ワークフローで連携すること：**ビジネスパートナーと連携し、サービス全体の手順、つながり、トリガを確認してください。新入社員のオンボーディングプロセスは、よくみられる例のひとつです。このプロセスを開始から終了まで見ていくとわかりますが、採用段階でのプロセスを開始するのは人事部門です。その後、コンプライアンス審査、身元調査、オファーの提案、必要な追加の研修へとプロセスが進められます。新入社員のオンボーディングには、他の部門も関わります。新入社員のために IT 部門はコンピューター機器を用意し、通信部門は電話や PBX を設定し、施設/設備部門は席や事務用品を確保します。このような追加のつながりと関連するワークフローもオンボーディングプロセス全体に含まれます。したがって、タイムリーな通知と必要な情報が新入社員の入社日が決まり次第送信されます。

**知識を集結すること：**IT 部門が独自のプロセスとワークフローを持っているように、他の部門にも、ナレッジベースや各種方針、人事関連の書類など、社員がアクセスを必要とする文書がたくさんあります。これはすぐに価値を創出するという点では「手が届く果実」すなわち「かなり簡単に成果がでるもの」です。なぜなら、必要な情報を 1 箇所ですべて入手できるようにするだけで、社員のエクスペリエンスが向上するからです。

**機密情報を保護すること：**人事部門や財務部門など多くの事業部門が自部門のデータに神経をとがらせており、他の部門（IT 部門など）の社員が情報に近づくことに難色を示します。必要な機密性を維持するため、ESM プラットフォームに、フィールドとレコードを保護およびロックダウンするオプションがあることを必ず確認してください。

問題は「機密情報を保護するかどうか」ではなく「機密情報を保護する方法」であることがほとんどです。機密情報を重視する他部門にとっては、自部門でデータを扱えるようにトレーニングを提供するために、自部門のデータと IT 部門向けのデータを分ける必要があるかもしれません。プロジェクトの考慮事項に加えるため、導入前にあらかじめこの種の要件を特定してください。

**サービスカタログを拡張すること：**サービスカタログは、他部門が提供するサービスポートフォリオをユーザーが利用するきっかけとなり、特に電話でのやりとりがなくなるため、多くの場合 ESM の取り組みにおいて重要な役割を担います。サービスカタログは、ESM プログラムの発展に伴い、継続的な投資とイノベーションを示すサービスパイプラインと回収または廃止を希望する過去の資産を示す廃止されるサービスと共に変化します。

**電話の存在を忘れないこと：**多くのユーザーが何か必要な場合、電話で問い合わせることを好みます。サービスデスクの電話番号を 1 つ提供することは、（IT 部門同様）サービスデスクに配置されたスタッフ全員があらゆる問い合わせを解決する方法を

把握する必要があるというわけではありません。それは、社員が問い合わせできる番号を 1 つ持てることを意味します。また、電話番号を社員に提供する場合には、転送を繰り返して社員をたらい回しにしないためにも、適切な自動音声応答装置（IVR）とスキルベースの転送システムでバックアップすることが理想的です。

**一貫性のある体験を提供すること：**ユーザーエクスペリエンスを重視することは、一貫性のある方法（共通の電話番号、単一のウェブサイト、定型のサービスレベル契約、レベル 1 のサポートに対する共通の対応時間など）で必要とされているサービスを見つけることを可能にし、提供することです。そうすることで、異なる部門が連携して取り組んでいるように見え、社員の生産性を維持することが容易になります。

**成功をお祝いすること：**ESM を継続的な取り組みと捉えてください。今後も新たな部門と連携し、既存のサービスを更新し、新たなサービスを追加し、新たなイノベーションが必要なエリアを特定していくことになるでしょう。部門のスタッフの貢献を評価し、展開や更新に成功したら、その都度成功をお祝いしましょう。社員、そして組織全体に継続的に提供している価値を明らかにするため、進歩を測定し続けてください。成功ほど、さらなる支援と成功を後押しするものではありません

## まとめ

多くの企業で、ESM の取り組みを通してユーザーエクスペリエンスを向上できること、さらに高い生産性を実現できること、コストを削減できることが実証されています。IT デスクと IT 部門以外のサービスデスクを集約し、実証された ITSM ソリューションの基盤とベストプラクティスを活用することにより、プロセスがさらに効率的になり、満足度の高いセルフサービスを提供することができるようになるため、他の事業部門と全社員に明確な価値を提供できます。取り組みに関わる部門は、ESM が継続的な取り組み—すべての改善、すべてのマイルストーン達成が成功であることから、それらすべてが高く評価され祝福される取り組み—であることを理解する必要があります。

### 詳細はこちら



[www.ivanti.co.jp](http://www.ivanti.co.jp)



03-5226-5960



Contact-Japan@ivanti.com