

A woman with dark hair tied up, wearing round glasses and a white t-shirt, is smiling while looking at a computer screen. She is holding a black pen in her right hand. The background is a blurred office setting with windows.

ivanti

より迅速に、よりシンプルに、 より優れたITサポート

従業員の実験と生産性を向上させるためにEverywhere Workで効率的にITサポートを提供する方法

目次:

Everywhere Work により、組織の急速な成長が可能になりました。しかし、急速な成長により、環境がますます複雑化し、IT 部門やセキュリティ部門にとっては管理が困難になっています。

サービスに対する期待は、かつてないほど高まっています、そして、そのために、IT、セキュリティチームだけではなく、人事、法務、財務などの部門にも圧力がかかっています。つまり、サービスデスクは、よりスマートでより効率的なサポートを提供するためのツールとインサイトを必要としています。

この eブックでは、包括的な概要、実践的な手順、および例示的なユースケースについて説明し、それを活用してより迅速で、よりシンプルで、より高品質の IT サポートを提供できるようになり、真の意味でインサイトを価値に変えることができます。

この文書は厳密に指針としてのみ提供されています。いかなる保証をも提供するものではありません。この文書には、Ivanti Inc.およびその関連会社（総称して「Ivanti」）の機密情報および専有財産が含まれており、Ivanti が事前に書面で同意していないかぎり、開示または複製が禁止されています。

Ivantiはこの文書または関連する製品の仕様ならびに説明について、いつでも予告なく変更を行う権利を有します。Ivantiは、この文書の使用に関する一切の保証を行いません。また、この文書に瑕疵があったとしても一切の責任を負わず、この文書の情報を更新することも約束しないものとします。最新の製品情報については、<https://www.ivanti.com/ja/> をご覧ください。

01 課題

02 解決

03 方法

04 利点

05 次のことを想像してみてください。

この eブックは、ITSM+ Toolkit の一部です

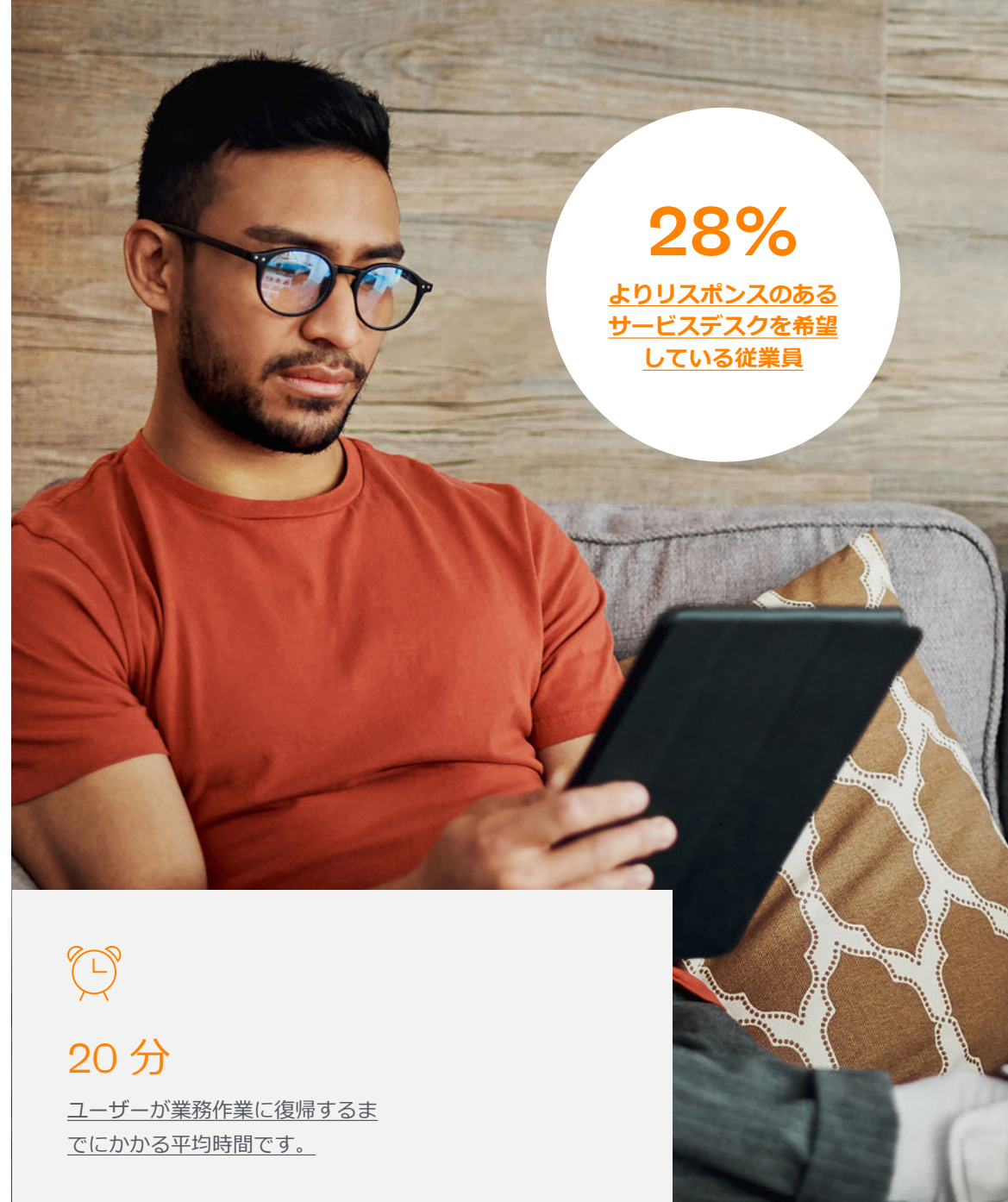


Everywhere Workで効率的なITサポートを提供し、従業員の体験と生産性を向上させる。

従業員は複数のデバイスを使用して仕事をしていますが、その結果として、チケットの量が増えています。ITチームは、コストを抑えながら、これらの資産をすべてサポートしなければなりません。組織内のすべての資産やサービス、そしてそれらの間の関係や依存関係を完全に把握しなければ、IT担当者は効率的に業務を遂行することができません。ITチームの生産性が低下すると、チケットの解決を待っているユーザーの生産性も低下し、従業員体験が損なわれます。

今日のEverywhere Workの時代において、**従業員の生産性は、効率的なITサービスデスク**とポジティブな従業員体験にかかっています。しかし、組織のITサービスを統一的に把握できなければ、ITチームは、IT問題やインシデントを迅速かつ効果的に解決するために必要なツールを持たないばかりか、ユーザーからの報告を受けても、事前に解決することはできません。

必要なインサイトにアクセスできなければ、ITチームは社内のワークフローを改善し、テクノロジーコストを最適化し、拡大し続けるユーザーにサービスを提供することに苦慮するかもしれません。



単一のプラットフォームで接続された最新のITサービス管理

IT資産とその依存関係の両方を深く理解することができる最新のサービス提供モデルにより、ITチームは今日のハイブリッドワークにおける環境のニーズをサポートするために進化することができます。このアプローチにより、サービスデスクは、**初回のコールでの解決**を促進させ、ユーザーが気付く前に問題を解決するのに必要な完全なコンテキストを得ることができます。



最新のITサービス提供では、IT チームは次のこともできます。

- 社内ワークフローを合理化
- ITILサービス管理ベストプラクティスを実装
- セルフサービスツールでユーザーの能力を向上

高度なITサービス管理ソリューションは、最終的に、ハードウェア、ソフトウェア、クラウド資産の**投資収益率 (ROI)**を改善できるように支援します。また、同時に、従業員とIT担当者にとっての従業員体験も改善します。



86%

組織が資産関連ツールの統合に取り組んでいます。

より迅速に、よりシンプルに、より優れたITサポート 4

方法

IT資産検出ツールやIT資産管理を、ITサービス管理ソリューションと連携します。

これらのエンタープライズサービス管理システムの理解によって、ITチームはより迅速でスマートなチケット解決を実現することができます。

このインテリジェント統合では次のことができます。

インシデントおよび問題管理のプロセスを促進



セルフサービスを改善



申請フルフィルメントを改善



サービスと資産の構成を最適化し、全体的な管理を改善



さらに、サービスマッピング を使用して、データセンターの **IT 資産とサービス** との間の依存関係を明らかにします。IT資産全体の直感的な視覚化に簡単にアクセスできるため、ITチームは根本的な原因をより早く突き止めることができます。このツールを使って、**ITナレッジ管理を改善** し、IT資産やサービスに関する信頼できる唯一の情報源をITチームに提供することで、サービスとサポートの合理化を図ることができます。また、サービスマッピングを活用して、**変更管理およびリリース管理** プロセスを改善することができます。さらに、ITサービスの潜在的な弱点の積極的な特定と対処、サービスレベル契約 (SLA) に対する ITパフォーマンスの向上、およびコスト削減を実現します。

⊕ 利点

- ✓ ITサービスを統合的に把握
- ✓ サービス資産と構成の一元化されたりポジトリ
- ✓ チケットをより迅速かつより正確に解決
- ✓ 初回のコールでの解決を推進し、エスカレーションを削減
- ✓ サービス提供の問題を迅速に特定して解決
- ✓ サービス提供プロセスを最適化
- ✓ サービスレベルを改善し、コストを削減
- ✓ 高品質の従業員体験を実現



ITのネットプロモーター
スコア上昇

90%

「受け取ったフィードバックはありませんでした。誰も電話をかけてきて、「私のチケットはどうなっているのか？」などと聞くことはありませんでした。」

Stephen Peatling, ステファン・ピートリング)
氏：ビクトリア大学、カスタマーエンゲージメントマネージャー

次のことを想像してみてください。

より迅速で、よりシンプルで、より高品質の
ITサポートを提供することができるようになります。



ある大学では、時代遅れのレガシー ITサービス管理ツールに悩まされており、質の高いユーザー体験に必要な可視性や革新性を提供できていませんでした。



IT部門がチケットシステムでジョブにアクセスするたびに、チケットを提出したユーザーにメールを送信していました。これは不要な混乱とストレスの原因となっていました。



先進的なIT サービス管理 ソリューションにしたことで、大学はサービスレベルを劇的に改善し、簡単にアクセスできるセルフサービスチャネルを提供し、ITチームのネットプロモータースコア (NPS) を約54~60%から90% に向上させることができました。

完全版 ITSM+ Toolkit の次のステップをご覧ください。

Toolkit を表示

ivanti

ivanti.com/ja

03-6432-4180

contact@ivanti.co.jp