

A man with a beard and glasses, wearing a blue button-down shirt, is smiling while looking at a tablet device. The background is a blurred office setting with a window.

ivanti

# シームレスで 中断がない ユーザー体験

自動化とAIを活用して、増加するサポートチケットを効果的に管理

# 目次:

Everywhere Work の拡大により、組織は急速に成長することができましたしかし、その結果、IT 環境がますます複雑化しています。IT 環境における新たな問題が発生し、それが障害やセキュリティインシデントにつながる前に能動的に対処することはおろか、大量の受信チケットに対応することも困難になっていることに、気づかされるかもしれません。

手動のプロセスや非効率なワークフローは、社内の生産性を急速に低下させ、従業員の満足度を低下させ、セキュリティやコンプライアンスのリスクをもたらし、予算超過の原因となり、最終的には、高品質のカスタマー体験を実現する能力が阻害されてしまいます。

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、組織がシームレスかつ中断のない体験をユーザーに提供し、サービス提供を真の意味で加速できるようにします。

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



## 増え続けるサポートリクエストを効率的に大規模に管理する。

Everywhere Workは、多くの場所に散在するエンドポイントの増加を意味しますが、IT担当者は限られた予算で優れたサービスを提供する必要があります。ITチームメンバーが大量のチケット対応に追われると、インシデントの解決に時間がかかり、従業員体験が損なわれ、組織の生産性が低下してしまいます。IT環境が複雑化し、エンドポイントも膨大な数になるにつれて、ITチームの業務も複雑化し、その量も増えています。IT部門は、チケットリクエストを効率的に管理し、よりインパクトのある戦略的プロジェクトに焦点を移すために、インテリジェントなサービス提供ツールとプロセスが必要です。



### 知っていましたか？

ナレッジワーカーの41%は、技術的な理由でサポートを受けるのが難しいと感じています。



73%

ITおよびセキュリティ担当者は、リモートワークによって業務の負荷が増えたと報告しています。



回答

## 自動化とAIが可能にするプロ アクティブなITサポート

32%

IT担当者は、リモートワークによってヘルプデスクチケットの増加を経験しています。

企業は、24時間365日、**プロアクティブに問題を診断および修復**する自動ワークフローや AI ボットを活用することで、IT サービス提供を加速できます。フロントラインのアナリストがIT ユーザーと資産を 360度の視点 で管理できるようにすることで、より高い水準のサービスを提供し、従業員体験への影響を最小限に抑えることができます。 統合エンドポイント管理 により、IT担当者は、従業員が使用するすべてのデバイスを一元的に管理し、安全性を確保できます。自動化を活用することで、より予測可能で再現性の高いプロセスを構築しながら、導入のスピードアップを図ることができます。これらの機能はすべて、IT チームの日常業務の負担を軽減し、自己修復環境 への道を開き、**ユーザーが** 簡単な問題に自ら対処できるようにしながら、**コストを削減**し、技術スタッフの複雑さの増加ペースとそれをすべて管理する能力とのギャップを最小化します。



ivanti<sup>®</sup>

シームレスで中断がないユーザー体験 4

目次

課題

解決

方法

利点

次のことを想像してみてください。

## 自己修復やAIボットに支えられた自動化されたワークフローへの移行

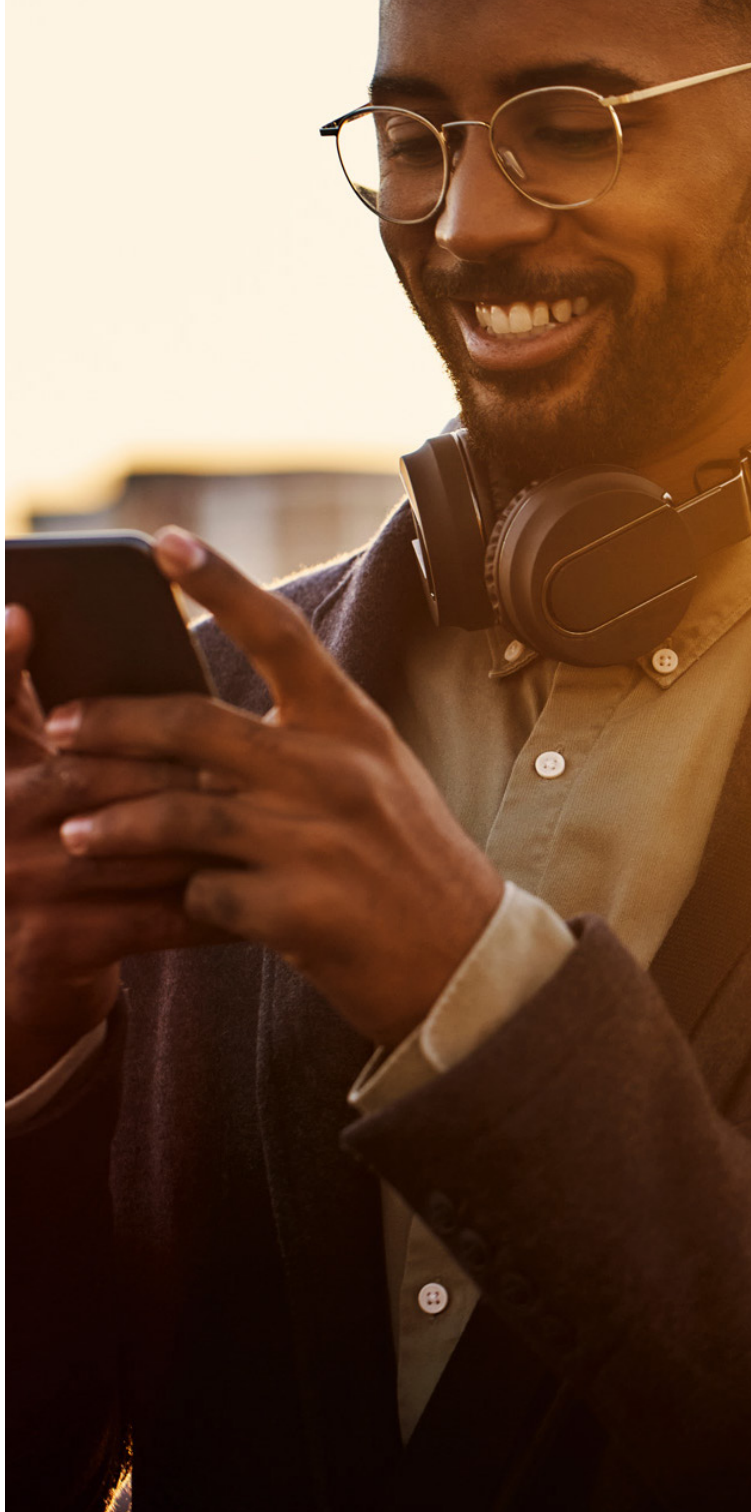
IT担当者が最新のサポート体験を実現するために必要な高度なテクノロジーツールを提供します。プレ・ポストチケットワークフローを自動化することで、従業員とITの両方の視点からサポートプロセスを合理化できます。ITサービス管理ソリューションの構成により、ITチームのメンバーがチケットに触れずに、受信したチケットを自動的に分類し、適切な担当者に割り当てることができます。IT チームメンバーは、キューでチケットを開くと、ユーザーのデバイスの統合ビューを活用して、根本原因の分析を速め、**調査中の問題の真相を迅速に突き止める**ことができます。従業員を妨害することはまったくありません。

ITSMソリューションの自動検出および修復機能を活用し、自己修復環境を構築することで、より高いレベルを実現します。こうすることで、ユーザーが気付く前に一般的なパフォーマンスの問題を**自動的に修正し**、ビジネスを危険にさらす可能性のあるセキュリティの脆弱性にプロアクティブに対応することができます。

インテリジェントなチャットボット機能を備えたバーチャルサポートエージェントの導入を検討し、ユーザーが自分の質問に答え、オンデマンドで問題を解決できるようにします。音声自動化を使用して、初回のルでの解決を改善し、センチメント分析を活用して、**組織全体のユーザー満足度を**継続的に正確に測定することができます。面倒な年次調査は必要ありません。これらのすべての**自動化の利点**により、ITチームはサービス提供を加速させ、優れた **ユーザー体験とIT体験** を推進できます。

## ⊕ 利点

- ✓ サポートチケットの量を減らす
- ✓ 解決までの時間を短縮
- ✓ ユーザーが気付く前に問題を特定して調整
- ✓ ユーザーが自分で問題を解決したり対処したりするためのツールによってユーザーの能力を向上
- ✓ センチメント分析で従業員のデジタル体験をプロアクティブに改善



# \$560,500

自己修復環境に関連付けられたエンドユーザーの生産性向上によるコスト削減効果(3年間のリスク調整済み)

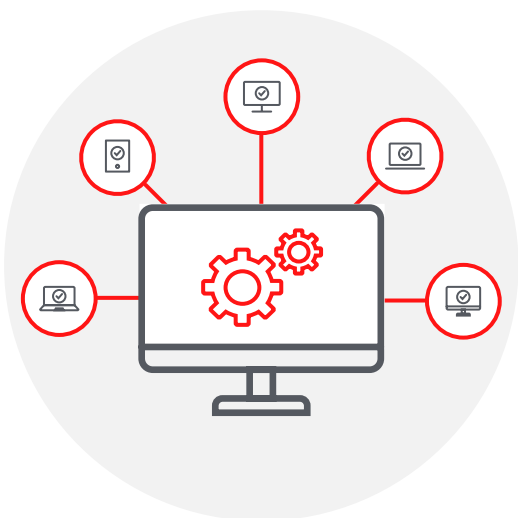
「エンドユーザーの業務を妨害する必要はありません。エンドユーザーの業務の質を高めています。私たちは、コミュニティバンクとしての自負があります。私たちは、コミュニティの体験を従業員やお客様に提供したいと考えています。それが、私たち自身と皆さんのために、本当に成し遂げたいことです。」

Jesse Miller (ジェシー・ミラー) 氏 : SouthStar Bank行、ITスペシャリスト

シームレスで中断がないユーザー体験 6

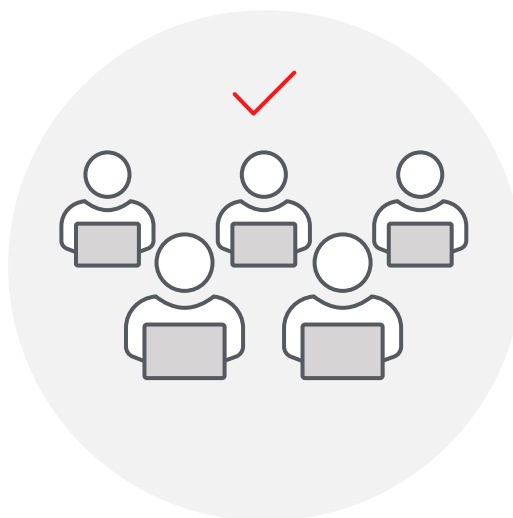
次のことを想像してみてください。

## 中断することなく、ユーザーにシームレスな体験を提供することができます。



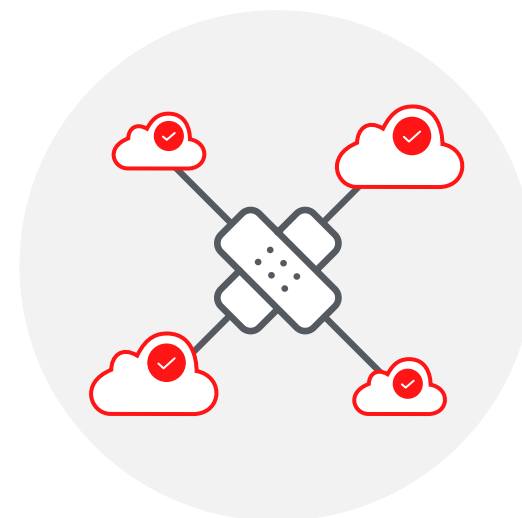
1

ある大学では、IT自動化を活用して、全校のコンピューターラボにソフトウェアを配布しています。これにより、ITチームメンバーが個別にインストールする必要がなくなりました。



2

講義を受けに来た学生は、必要なソフトウェアが期待通りに動作し、支障がないことに満足しています。



3

また、この機能を利用して、増え続けるクラウドサーバーのパッチを完全に適用し、最新の状態にすることで、IT担当者が教育や研究のサポートに労力を割くことができるようになりました。

# 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](https://ivanti.com/ja)

03-6432-4180

[contact@ivanti.co.jp](mailto:contact@ivanti.co.jp)