

A woman with dark hair tied back, wearing glasses and a dark blazer over a light blue shirt, is looking at a tablet device. The background is a blurred office setting with warm lighting.

ivanti

合理化された エンタープライズ サービスおよび ワークフロー

統合されたエンタープライズサービス管理を使用して企業全体でのサービス提供を標準化する方法

目次:

毎日、各従業員は平均で 2.6 台のデバイス を使用して、日常の業務を遂行しています。つまり、IT チームは、急激に増加しているエンドポイントを管理して保護する必要があるということです。IT システムおよびプロセスが変革され、より俊敏でサービス中心になる必要があるように、組織の他の機能のシステムとプロセスでも変革が必要となっています。そして、この変革においては、IT が「戦略の成功を実現する要因」として決定的に重要な役割を果たすことができます。

企業サービス管理を使用して、組織全体でプロセスの連携を強化し、プロセスを簡素化して、基本的な生産性を完全に発揮し、次の段階の成長に力を注ぎ、IT 環境を合理化し、従業員にポジティブな体験を提供する必要があります。

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、組織全体で従業員体験を標準化し、企業サービスおよびワークフローを真の意味で合理化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



組織全体でサービス提供を標準化する。

ビジネスの成長に伴い、各部門のワークフローを拡張することが難しくなっています。最終的に、サービス提供が滞り、組織全体の生産性が低下し、従業員体験が停滞し、組織が次の成長ステージに到達するのに苦労することになります。

このとき、外部の顧客もサービス品質の低下に気づき、競合他社を検討し始めるかもしれません。セキュリティやコンプライアンス上の課題が発生し、組織がリスクにさらされる可能性があります。各部門が予算を効果的に管理するのに苦労し、その結果、想定外の予算超過が発生し、組織の俊敏性が制限されることがあります。

この変曲点に達したとき、企業は、組織全体で**統一された拡張性のある従業員体験**を提供するための最適な戦略を特定しなければなりません。





エンタープライズサービス管理を 1つのプラットフォームで統合す る。

このような組織の悩みを解消し、ビジネスの継続的な成長を実現するためには、IT部門だけでなく、人事、施設、セキュリティなど他のチームも含めたエンドツーエンドのサービス、資産、運用管理ソリューションを提供する統合された企業サービス管理プラットフォームを探する必要があります。

このプラットフォームは、クラウドとオンプレミスの両方の導入オプションをサポートし、必要に応じてITインフラ全体に必要な機能を展開できる**最大の柔軟性**を備えている必要があります。また、問題、申請、チケットの内容が IT、人事、設備、セキュリティのいずれに関わるものであっても、**統一された従業員体験**を提供する必要があります。

包括的な計画と信頼できる唯一の情報源で IT 資産管理を最大化する

1

まず、重要な企業のワークフローをエンタープライズサービス管理ソリューションに接続し、**すべてのビジネス資産を CMDB 内に統合します**。次に、人事部や施設部などの非IT部門が、サービス提供の設計、構築、自動化を行えるようにします。提供するすべてのサービスを一元的に把握することで、プロセスの標準化と着実な改善を実現します。

2

さらに、**セキュリティワークフロー** をエンタープライズ管理ソリューションに接続します。このステップでは、2つの基幹セキュリティワークフローから始め、セキュリティ運用管理プロセスの自動化および強化を実現します。脆弱性対応管理とセキュリティインシデント管理です。

リスクベースの脆弱性管理 (RVBM) ソフトウェア をエンタープライズサービス管理ソリューションと統合し、RVBMが潜在的な脆弱性を特定したときに自動的にチケットを作成できるようにします。こうすることで、そのチケットに関連する脆弱性対応を完了まで追跡することができます。

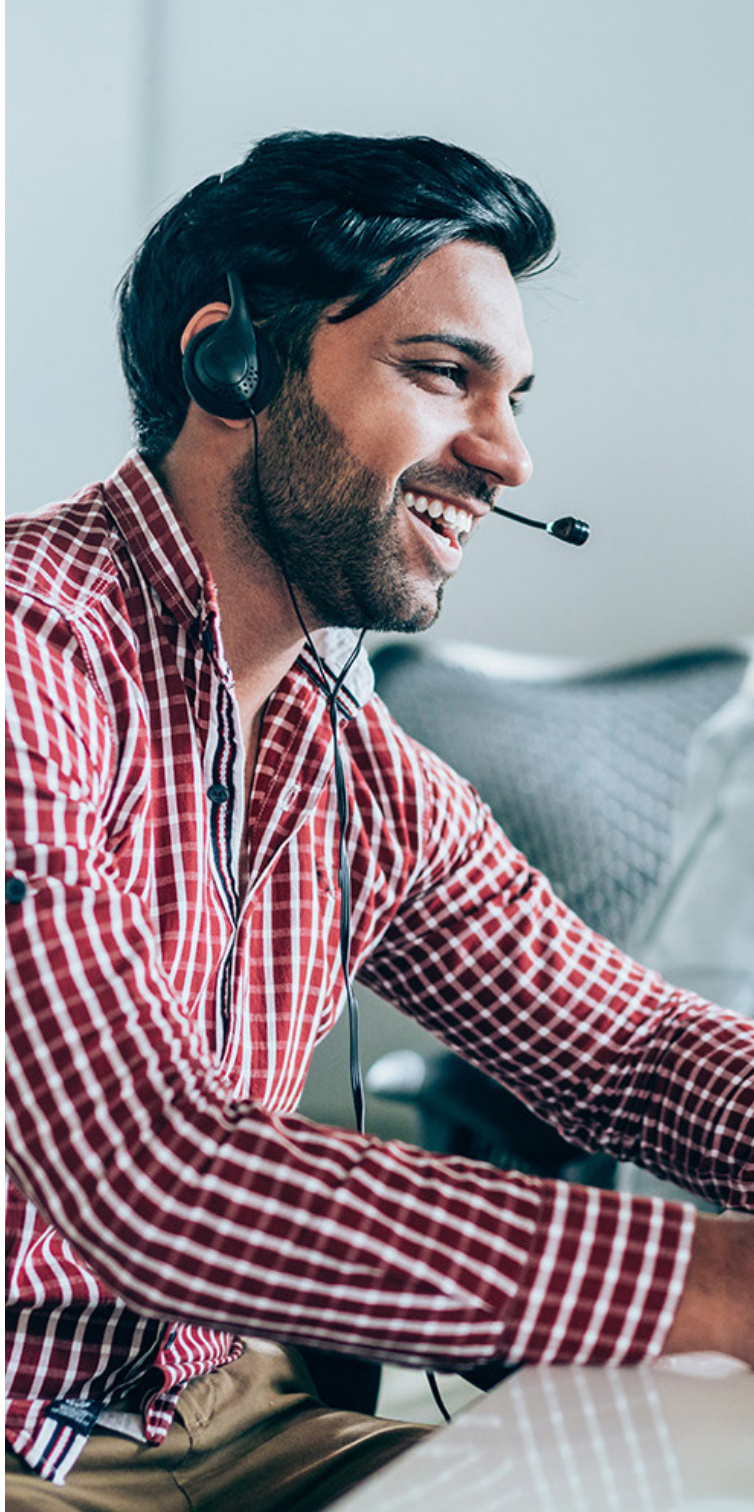
3

その後、**サードパーティのセキュリティインシデント管理ソフトウェア** をエンタープライズ管理ソリューションと連携させ、潜在的な侵害を解決まで追跡して対応するための同様のプロセスを設定することができます。

これら2つのセキュリティ運用管理の改善は、日常業務を効率化するだけでなく、ソフトウェア開発におけるDevSecOps のアプローチを推進できます。また、セキュリティ修復タスクの担当者を一元的に監視することで、組織はリスク管理、ガバナンス、コンプライアンスの要件を満たすことができるようになります。

⊕ 利点

- ✓ 簡素化された拡張可能な部門横断的プロセス
- ✓ すべてのビジネス資産を対象とした信頼できる唯一の情報源
- ✓ セキュリティ体制の強化
- ✓ IT投資に対するROIの改善



40%

サポートと
メンテナンスコストの削減

「Ivantiは強力なプラットフォームを提供しています。単なるITチケットツールではありません。IT以外の分野でも、IT部門と同じように簡単に使えるプラットフォームです。」

Mark Temple (マーク・テンブル) 氏: グラスゴー大学、IT サービスプロジェクトマネージャー

次のことを想像してみてください。

組織全体のサービスやワークフローを効率化できるようになります。



あるSaaS企業は、過去5年間で飛躍的に成長し、いくつかの戦略的買収を完了し、その過程で組織の従業員数を急速に拡大しました。



この企業は、優れた外部顧客サービスを誇りとしており、独自のベストプラクティスを、クラス最高の企業サービス管理プラットフォームと連携させて適用していました。そして、一元化されたサービスポータルとサービスカタログを導入し、サービスプロセスを標準化しました。



これにより、**ワークフローの自動化、セルフサービスオプションの実現、サービス提供の合理化が可能になりました。** サービス監査、コンプライアンス追跡、アクセス制御を利用して、社内サービスがコンプライアンスに準拠した方法で提供されていることを保証し、従業員のデジタル体験を向上させながら、セキュリティ体制を改善す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