



ivanti

エンドユーザーとスタッフの IT エクスペリエンスの向上

より良いエクスペリエンスでユーザー、IT、およびビ
ジネス成果を向上

目次

はじめに	3
ユーザーエクスペリエンス: 6つのユース ケース	3
1. 完全な管理者権限が全面的なロックダウンを引き起こす	4
2. 再起動するタイミングを選択できない	4
3. 低速な遠隔販売	5
4. サービス デスクのエクスペリエンスで待たされる	6
5. 新入社員のオンボーディングに必要なフォームが多すぎる	6
6. IT ツールが多すぎ、やるべきことが多すぎる	7
Ivanti: エンドユーザーと IT スタッフの IT エクスペリエンスの向上を約束	8

本書は、ガイドとしてのみ提供されます。いかなる保証も提供または期待されるものではありません。本書には、Ivanti, Inc. およびその関連会社 (以下「Ivanti」と総称) の機密情報や専有情報が含まれ、Ivanti の書面による事前同意なく開示または複製することはできません。

Ivanti は、本書または関連製品の仕様や記述に随時通知なしに変更を加える権利を保持します。Ivanti は、本書の使用について一切の保証を行わず、本書に含まれるいかなる誤りについても一切の責任を負いません。また、本書に含まれている情報を更新することを約束するものでもありません。最新の製品情報については、www.Ivanti.com をご覧ください。

Copyright © 2020, Ivanti. All rights reserved. IVI-2395-JP 05/21 SP

はじめに

このホワイトペーパーの要点:

従業員の IT エクスペリエンスの満足度は、オフィス内でもリモートでも、適切なソリューション、サービス、およびプロセスを利用できるかどうかにかかっています。これらを実現できれば、従業員の生産性を高められるだけでなく、あなたと IT スタッフの日頃の取り組みに対する満足度も向上できます。しかし今やお客様の前には、「IT エクスペリエンス」を、よりパーソナライズされた魅力的なものにするための機会が横たわっています。セキュリティ、予算、ガバナンスなどの要素で妥協する必要はありません。

IT 関係者なら、「人々は今やテクノロジーを単純に使用するだけにとどまらず、テクノロジーとの関係を築

くようになっていく」と言えばおわかりいただけるでしょう。1 Ivanti がスポンサーとなった「2019 ITSM Tools」の調査では、回答者の 48% が、自社の IT 組織はより優れた「従業員エクスペリエンス」

(従業員に対するカスタマー エクスペリエンス) を提供する必要性に迫られていると答えています。²

エンゲージメント、満足度、生産性、およびスタッフ定着率の向上

エンドユーザーと IT スタッフにとってポジティブな IT エクスペリエンスを生み出すとともに、その過程で、エンゲージメント、満足度、生産性、およびスタッフ定着率のレベルの向上を促進するには、どのようなアクションを取ることができるでしょうか。

- より効率的に IT を使用するためのさまざまな手段 (セルフサービス、電話、電子メール、チャットなど) をエンドユーザーに提供することで、エンドユーザーが自分の望むエクスペリエンスを選択できるようにする。
- セキュリティ体制を強化してリスクを軽減する際に、エンドユーザーのエクスペリエンスを損ねたり、不満を抱かせたりしないようにする。
- コンソールの数や手動のステップを減らす統合ツールを提供して、IT スタッフのエクスペリエンスを向上させる。
- 自動化、調整されたワークフロー、プロセス、コミュニケーション、およびベスト プラクティス を利用して、IT スタッフのやる気を削ぐ日常の単調 (かつ非常に退屈) な作業の多くをなくす。
- エンドユーザーが必要とするアプリとサービスを提供し、シャドウ IT や古くなったソフトウェアやハードウェアのリスクを減らす。
- レポートの可視性を高め、パッチの展開、インシデントの数、それに伴うダウンタイムや不満などの結果として、ユーザー エクスペリエンスをチェックする。

- 他の企業活動 (新入社員のオンボーディングなど) に IT を取り入れて、より自動化された魅力的
- な提供エクスペリエンスを実現し、さまざまなフォームに入力する必要性をなくす。

このホワイトペーパーについて

このホワイトペーパーでは、お客様の IT 組織がエンドユーザーやスタッフのためにどのような点で IT への短い具体的なユースケースと調査のデータポイントを紹介します。

ユーザー エクスペリエンス : 6つのユース ケース

それでは、よくある問題の概要を示す6つのユース ケース シナリオと、それらの問題を解決してユーザーとIT スタッフのエクスペリエンスを向上させるための方法について考えてみましょう。

1 完全な管理者権限が全面的な ロックダウンを引き起こす

IT 運用チームは、多くのユーザーが自身のマシンとアプリに対する完全な管理者権限を持っていることを突き止めますが、サポート ケースが大量に発生することを恐れて何の対策も講じることができません。直ちにすべてをロックダウンすると、業務を進めようとしているユーザーの不満を買い、IT 部門に寄せられるサポートの問い合わせ件数が増えてしまいます。

もちろん、IT 運用のセキュリティと、ユーザーやその業務上の生産性および効果への期待に伝える必要性とのバランスを取ることは困難な作業です。トレーニングを受けていない従業員が管理者権限を持つと、その従業員が変更すべきではないデバイスを変更してしまい、セキュリティリスクを招く恐れがあります。デバイスがマルウェアに感染すれば、マルウェアはより急速に広まるでしょう。その反面、昇格された特権を持っていると、業務を行う上でメリットが得られる場合もあります。

完全な管理者権限を取り消し、ユーザーが必要とするアプリやタスクに対して昇格された特権を提供すると、エンドポイントセキュリティを簡素化すると同時に、不満を抱いたエンドユーザーからのサポートの問い合わせ件数を減らすことができます。また、エンドユーザーが緊急の特権昇格を必要とする場合も考えられます。リモートワーカーが増えた今、このような場面に直面している方もおられることでしょう。これらの要望を可能にすることで、エンドユーザーのITエクスペリエンスが向上します。

例として医療業界を見てみましょう。Forresterによれば、サイバーセキュリティインシデントの56%は内部関係者に起因するものです。3トレーニングとツールのバランスを取らないでいると、お客様の組織もその56%の仲間入りを果たすことになりかねません。

このような状況に対処する上で役立つアプローチとは？

セキュリティ体制を向上させてリスクを軽減すると同時に、働く場所にかかわらず、エンドユーザーのエクスペリエンスを損ねたり、不満を抱かせのエクスペリエンスを損ねたり、不満を抱かせたりすたりすることがないようにする必要があります。ワーキングがなくなっていくようにする必要があります。ワークスペースの管理と制御をよりスマートに行う方法は、ユーザーのコンテキストスペースの管理と制御をよりスマートに行う方法は、ユーザーのコンテキスト(場所、デバイス、時場所、デバイス、時間帯など間帯など)に応じて動的に変化する、に応じて動的に変化する、スムーズに機能する使い慣れたユーザースムーズに機能する使い慣れたユーザーワークスペースを従業員ワークスペースを従業員に提供することです。に提供することです。

2

再起動するタイミングを選択できない

オンラインストアのマネージャーが倉庫のマネージャーとオンラインミーティングを行っている、ラップトップが突然再起動し、ミーティングが予期せず中断されました。これは、IT運用チームがマシンやワークステーションの再起動を伴うパッチを展開したにもかかわらず、事前にユーザーに警告したり、再起動のタイミングを選べるようにしたりしておかなかったことが原因だと判明します。このシナリオは、データセンター環境にも同様に当てはまります。そして、複数のユーザーに影響を及ぼすホスト型サービスが再起動された場合、しかも脈絡のない順序で再起動された場合には、より大きな被害をもたらす可能性があります。

このユースケースが示しているのは、柔軟性の欠如です。注意喚起も警告も一切なく、ラップトップやワークステーションが再起動したり、データセンターのサーバー上で実行されているサービスにアクセスできなくなったりすると、エンドユーザーは不満を覚えます。また、ITスタッフは、苛立ったユーザーからの問い合わせの増加に対処することはもちろん、担当するITサービスがダウンすることで復旧に時間を割かねばならず、不満を感じます。

このシナリオが特に問題になるのは、24時間年中無休で稼働する病院などの組織の場合です。このような組織は、ダウン

タイムを発生させずにパッチを適用しなければならないという課題に直面しています。そこで、プッシュ通知を採用すれば、スタッフに別の端末に切り替える余裕を与えることができます。こうすることで、一部の端末を使用している間に他の端末の更新を行うようにして、マシンのダウンタイムのタイミングをずらし、一定水準の医療を維持できるようになります。

あなたと IT スタッフはどれだけ敏感にユーザーのニーズを感じ取れていますか？

アカウントिंगとコンサルティングを手掛ける PwC は、「ワークプレイス テクノロジは必ずしもユーザーを念頭に置いて選ばれているわけではないため、従業員は業務の進行を妨げたり、さらにひどい場合には時間の無駄になったりと思われるツールを使わざるを得ない場合がある」と指摘しています。また PwC は、経営幹部の 90% が新しいテクノロジーを導入する際に従業員のニーズに注意を払っていると答えたのに対し、同意見のスタッフは約半数 (53%) にとどまったことも明らかにしています。⁴

このような状況に対処する上で役立つアプローチとは？

IT 組織がデバイスの導入、修正、保護、メンテナンスを行う方法に柔軟性を加えることで、エンドユーザーの不満を軽減することができ、生産性を維持するのに役立ちます。その上、環境の管理やセキュリティの水準を維持することもできます。ティの水準を維持することもできます。

3

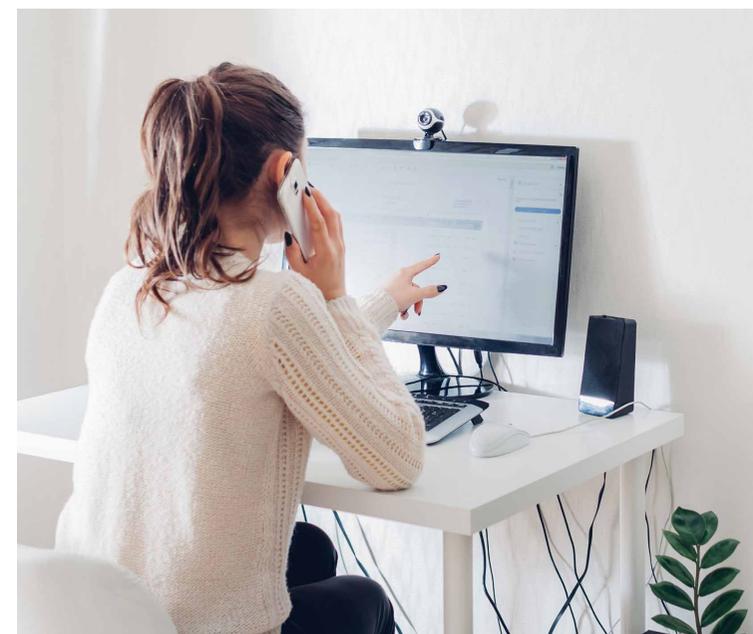
低速な遠隔販売

営業マネージャーは、顧客からの緊急の要望に対して提案を回答するために自宅で仕事をしています。突然、彼女が使っていたアプリケーションがクラッシュし、再起動しなくなります。IT スタッフは別の電話に対応中ですが、彼女は顧客へのサポートを終わらせるために今すぐアプリケーションを回復させる必要があります。

目標の数字を達成することを重視する積極的な営業マネージャーのようなタイプは皆、ソフトウェアアプリケーションへの即時アクセスと問題の速やかな解決を期待します。IT スタッフが席に戻ってきて電話を取るのを待つよりも、セルフサービスの方が推奨されるオプションといえます。

PwC は以下のように報告しています。

- 調査対象者の 73% が、仕事の質を高めるのに役立つシステムがあることを知っていると答えています。経営幹部の 92% が、自分の最も重要な業務を進める上で、会社から提供されているテクノロジーエクスペリエンスに満足していると答えたのに対し、同意見のスタッフはわずか 68% でした。
- IT に関する問題でサポートを受ける際に、43% は対面でのやり取りよりも基本的にデジタル上



で行えるタスクを希望しています。⁵

また Gartner は、「正式な IT 支出のうちビジネス主導の支出として報告される割合がわずか 36% であれば、エンドユーザーは業務を行うのに必要なツールを手に入れるためにシャドウ IT に目を向けるようになる可能性が高い」と指摘しています。⁶

このような状況に対処する上で役立つアプローチとは？

エンドユーザーが (オフィス内でもリモートワークでも) IT をどのように利用したいかを IT 部門が把握することが極めて重要です。これにより、IT 部門もユーザーの期待により的確に応えることができます。例えば、スタッフの中には、IT 部門

に電話で問い合わせるよりもセルフサービス ポータルを利用する方がいいという人もいます。そこで、承認ワークフローとライセンス チェックを採用すれば、前述の営業マネージャーはセルフサービスからソフトウェアを依頼し、承認済みバージョンを選択して注文を行い、インストールできるようになります。

4 サービスデスクのエクスペリエンスで待たされる

サービスデスク担当アナリストが、転送されてきた電話を取ります。電話をかけてきたのは上級幹部で、機嫌がよくありません。彼女はリモートで仕事をしており、パートナーから渡された重要なファイルを開くために新しいアプリケーションを必要としていると言います。しかし、最初に電話に出たアナリストは、彼女の依頼をサポートするのに自分が適任でないと判断するまでに、彼女を10分以上待たせたとのこと。2人目のアナリストが彼女に社員番号とその他の基本情報を再度尋ねることで、話はさらに長引くことになります。

電話での問い合わせは、今なおエンドユーザーがインシデントを報告する際の最も一般的な手段です(30%)。またこれに関連して、サービスが遅いことと、問題を何度も繰り返し説明させられることが、ITのカスタマーエクスペリエンスに不満を感じる理由の1位と3位に挙がっています。7

このケースでは、電話のかけ手である経営幹部が重要な従業員として認識されておらず、1人

目のサービスデスク担当アナリストからの転送後に基本情報を繰り返し伝える必要があります。パーソナライズされたやり取りが存在せず、ソフトウェアアプリケーションの依頼が達成されるまでの時間もわからず、パートナーから受け取った重要なファイルを開いても安全かどうかははっきりしません。

Enterprise Management Associates (EMA) によると、調査対象となったITエグゼクティブの43%が、自動化への投資とイニシアチブにおける2つの最も重要なメリットのうちの1つに「エンドユーザーの満足度の向上」を挙げています。8

このような状況に対処する上で役立つアプローチとは?

重要人物を認識して電話対応の優先順位のトップに移動することに加えて、対応可能な最高のリソースに電話がつながるようにします。これにより、常にITサービスデスクの担当アナリストが、電話のかけ手の問題に最適な対応と修正を行うのに必要なすべての情報を本人から直接入手できるようになるため、ITエクスペリエンスが向上します。



5

新入社員のオンボーディングに必要なフォームが多すぎる

IT マネージャーは、彼女が初めて対応する新入社員のオンボーディングのための書類作業を数か月以内に完了する必要があります。必要と思われる7種類のフォームを完成させましたが、IT関連の作業はもちろんのこと、それらのフォームが最新バージョンかどうか、手順を飛ばしたり、部門を見落とししたりしていないかどうか、確信が持てずにあります。不安に思った彼女は、各部門に個別に連絡を取り、新入社員を受け入れるためのすべての準備が整っていることを確認することにしました。

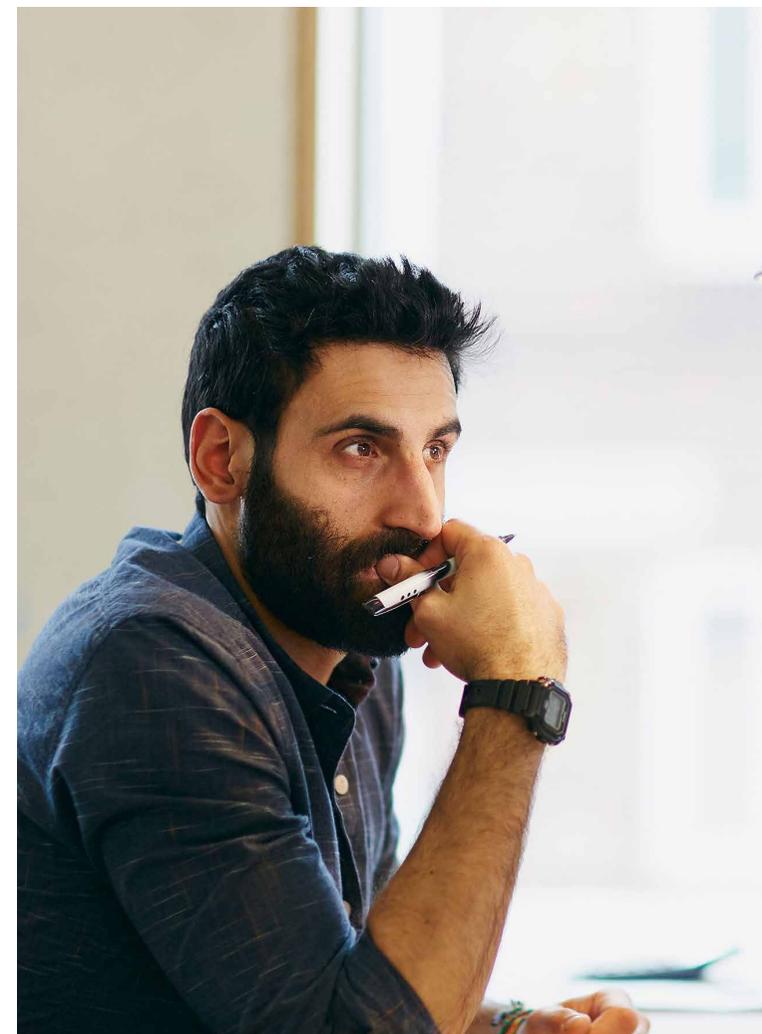
このシナリオでは、1か所で必要な情報とフォームを確認することができないため、以下のような状況が発生します。

- 各フォームで同じ情報の再入力を求められる
- 各部門で実施しなければならないプロセスが手動
- 全体的な進捗状況に関する洞察がない
- マネージャーがフォローに多くの時間を費やしている
- 新しい従業員が生産性を発揮できないリスク

調査会社 EMA が行った調査では、IT プロフェッショナルと IT エグゼクティブの 39% が、エンタープライズ サービス管理イニシアチブのサポートにおける一番の推進要因として「従業員 / 顧客の満足度の向上」を選択しました。9

このような状況に対処する上で役立つアプローチとは？

推奨事項として挙げられるのは、1) 全部門の必要な情報をすべて確認できる単一のポータル、2) 複数の部門にわたるオンボーディングプロセスを1クリックで開始できる機能、3) 部門内および部門間のプロセスに対して調整および自動化されたワークフロー、4) 進捗状況と必要な承認の可視化、5) すべての部門にわたる総合的な SLA のレポート機能などです。これにより、従業員が1日目から生産性を発揮できる準備が整い、混乱や何らかの見過ごしを防ぐことができます。



6

IT ツールが多すぎ、やるべきことが多すぎる

IT アナリストが扱うツールが多すぎるため、チケットを記録するシステムや、リモート制御を行うためのツール、エンドユーザーとのやり取りに使うツール、レポート ツールの間を毎日飛び回る必要があります。

IT ツールが統合されていないと、アナリストはツールを次から次へと飛び回らなければなりません。しかしそれぞれのツールには独自のユーザー エクスペリエンスがあり、習得にはトレーニング が必要です。その結果、ワークフローが妨げられ、生産性が滞り、アナリストに対するエンドユーザーの不満が高まることも考えられます。さらに、情報の再入力を求められることでデータの入力ミスが生じれば、サービスの質の低下や望ましくない結果につながってしまいます。

このような状況に対処する上で役立つアプローチとは？

アカウントिंगとコンサルティングを専門とする Deloitte は、日常業務の中で従業員がアクセスする 必要のあるシステムの平均数が最近 8 種類から 11 種類に増えたことで、不満や生産性の低下という問題を生み出す可能性があるとして指摘しています。¹⁰

このような傾向に沿って、Gartner は次のように付け加えています。

I&O (インフラストラクチャおよび運用) において、サイロ化されたツールと専門知識によって複雑さに対処する従来のアプローチでは、デジタル エクスペリエンスとそのエクスペリエンスを実現するアプリケーションワークロードを最適化するのに不十分です。¹¹

IT ワークロードの摩擦を強めているテクノロジー サイロを破壊し、効率化に必要な統合機能と洞察を提供し、働く場所に関係なく従業員の生産性を維持できるようにする必要があります。

Ivanti: エンドユーザーと IT スタッフの IT エクスペリエンスの向上を約束

Ivanti が企業の IT 資産の隅々にまで対応

Ivanti の統合 IT アプローチは、IT サービス管理、IT 資産管理、エンドポイント セキュリティ管理、そしてユーザーおよびワークスペース管理の各機能を統合したものです。これらはエンタープライズ サービス管理と統合エンドポイント管理という中心的要素の下に編成されています。統合 IT アプローチを利用すれば、エンドユーザーや IT スタッフの満足度との関連を深めながら、IT 環境、サービス、資産、セキュリティ体制、プロセス、およびデータを管理することが可能になります。より多くの戦略目標を達成するための情報と体制を整えることができるのです。

お客様の前には、「IT エクスペリエンス」を（オフィス内でもリモートでも）よりパーソナライズされた、魅力的で満足度の高いものにするための機会が広がっていますが、それにたった一人で立ち向かう必要はありません。Ivanti では、適切なソリューションと専門家によるサービスや教育によってお客様を支援する体制が整っており、お客様がエンドユーザーとスタッフのために運用を向上させ、より良い成果を達成できるよう後押しします。詳細については以下にお問い合わせください。

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a lowercase, sans-serif font. The letters "i", "v", and "a" are red, while "n", "t", and "i" are black. The "i" at the end has a red dot.

ivanti.co.jp
03 5226 5960
sales@ivanti.com

参考情報

- I. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
- II. ITSM Tools: 「The Future of ITSM Survey Results 2019」 (<https://itsm.tools/the-future-of-itsm-survey-results-2019/>)
- III. The US Healthcare Security Benchmark, 2018 To 2019」、Forrester, 2019 年 6 月 5 日
- IV. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
- V. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
- VI. Gartner Inc., 「IT Sourcing, Procurement, Vendor & Asset Management Summit」、2019 年 9 月
- VII. HappySignals 2019 ITSM 調査、<https://www.happysignals.com/happiness-score>
- VIII. EMA 2019, 「Reinventing ITSM survey」、(詳細結果の PDF が提供されています)
- IX. EMA 2019, 「Reinventing ITSM survey」、(詳細結果の PDF が提供されています)
- X. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/topics/digital-transformation/improving-digital-employee-experience.html>
- XI. Gartner Inc., <https://www.gartner.com/document/3975917?ref=solrAll&refval=239880311>