

# 従業員体験カーブ: 自動化によるサービス提供向上のための実践的ガイド

仕事のあらゆる部分がテクノロジーによって仲介される時、デジタル体験は、従業員体験そのものになります。「デジタル従業員体験」-従業員が業務を遂行するために必要なツールやテクノロジーとの相互作用であり、テクノロジーが意図したとおりに機能することは、従業員の生産性、満足度、そして最終的には定着率を維持し、高めるために非常に大きな役割を果たします。従業員体験に対して目標を設定することは、ITチームにとって、単に「パスワードをリセットしてくれる人」にとどまらず、戦略的パートナーとして存在感を示す大きなチャンスです。

しかし、このような大きなチャンスには、大きな課題も伴います。テレワークやハイブリッドワークの爆発的な増加は、エンドポイントの数と複雑さを爆発的に増加させると同時にサービス提供をより複雑にしているため、不満を抱えた従業員が、ITチームを介さずに仕事をしてしまうという可能性を高めています。一方、ITチームは疲労困憊している傾向にあります：ITリーダーを対象とした[2021年Ivanti調査](#)では、回答者の41%が、過度に高い業務負荷のためにチームメンバーを失ったと回答しています。

では、ITチームはどうすればよいのでしょうか？ITチームは、最高の従業員体験を提供する重要な役割を担っており、従業員が大きな影響力を持っている激動の市場において、最高の従業員体験を提供することは、非常に重要です。その一方で、ITチームは、チケットの管理に苦労しているときに、どうやって従業員満足度の向上に注力できるでしょうか？

## サービス提供向上を図る方法 (チームに負荷を与えずに)

サービス提供の効率化と応答性の向上 (プロアクティブな対応) は、ITチームの負担を軽減すると同時に、従業員のデジタル体験の向上を支援します。それを成功させる秘訣は、「自動化」をうまく活用することです。

しかし、それではあまりにも大雑把で、ほとんど意味がありません。本ガイドブックでは、それを分解して実用化できるものにします。エンタープライズサービス管理の自動化に関する具体的なユースケースを紹介し、「何が」できるのかをご説明します。また、成長機会を評価するためのツールを提供し、自動化の実装から高度な利用用途に至るまで、注力すべき領域をご提案します。そして、従業員体験という点で考察していきます。

## 従業員体験カーブ

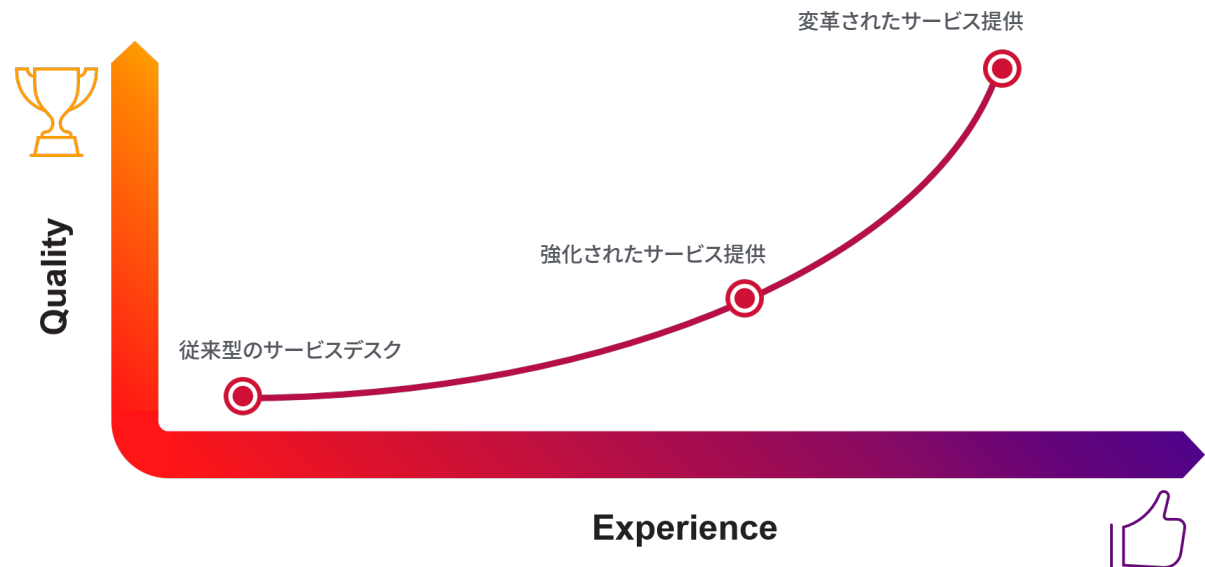
従業員体験カーブにも、現実には沢山のポイントがあります。しかし、ここでは従業員体験カーブの主要な3つのポイントを取り上げて考えてみることにします。

- 従来型のサービスデスク: 主に手動でインシデントに対応するため、解決に時間がかかり、リソースを非効率的に使っている場合が多い
- 強化されたサービス提供: 自動化されたサービス管理は、アナリストの作業負担を軽減し、従業員にオムニチャネルのセルフサービスオプションを提供
- 変革されたサービス提供: アナリストや従業員との対話をほとんど必要としない、プロアクティブに解決策を提供

自動化の使用が増加すると、必要な介入の度合いが減り(左の縦軸があがり)、解決までの時間が短縮され、サービス提供のコストが削減されます。その間、従業員体験も、それに応じて向上していることがわかります。

### 従業員体験カーブにおいて、どの位置にいるでしょうか？

このEブックでは、3つのポイントについて順番に説明していきます。このチャートでは、各ステージがどのような段階にあるかをさまざまな角度からカーブ上における現在の貴社の位置を簡単に把握できるように、各ステージの概要を様々な角度から概観しています。



|            | 従来型のサービスデスク  | 強化されたサービス提供   | 変革されたサービス提供  |
|------------|--|---|--|
| サービス提供モデル  | 手動でのインシデント対応   | 自動化によって強化されたサービス提供  | プロアクティブに解決策を提供   |
| 従業員体験      | 見過ごされがちな従業員体験  | 従業員は、オムニチャネルのセルフサービスと自動化を受け入れ、体験を向上   | 卓越した従業員体験  |
| IT体験       | チケットの量が多く、価値の低い手動での業務に時間をとられている  | 管理しやすいワークロードにより、ITチームは、サービス提供の最適化と簡素化に集中できる   | ITチームが、組織全体の変革を推進  |
| 迅速な解決      | 作業上の長いキューと待ち時間は、生産性の低下につながります  | 自動化と自己解決により、解決までのスピードが大幅に向上   | 自律的に解決: インシデントが発生する前に解決  |
| サービス提供のコスト | 非効率的なリソースの使用は、コストを増加させる  | アナリストの労力の削減は、コスト削減につながる   | インシデントをプロアクティブに解決することで、大幅なコスト削減を実現: 従業員の生産性が向上し、ビジネスへの価値を高める   |
| 主な機能       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ リクエストおよびインシデント管理</li> <li>■ ナレッジ管理</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ITSMとITAMの拡張</li> <li>■ 従業員セルフサービス</li> <li>■ ワークフローの自動化、ダッシュボード、分析</li> <li>■ エンタープライズサービス管理</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ エンタープライズセルフサービス</li> <li>■ ハイパーオートメーションとAI</li> <li>■ 企業分析</li> </ul> |

## 従来型のサービスデスク:リアクティブな状態

従業員体験カーブにおいて、この時点ではサービスデスクに入ってくる作業を追跡して、運用の安定性を向上させることに重点が置かれています。

現在、ITサービスチームの大部分は、リクエストの処理と故障/修正のインシデント管理を改善することに取り組んでいます。ここ数年、職場が大きな混乱に見舞われていることを考えると、これは決して見過ごせる問題ではありません。基本的な自動化(例えば、チケットを適切なチームメンバーに振るなど)は行われているかもしれませんが、資産の取得など、多くのタスクは依然として手作業でおこなう必要があります。

段階的な調整を行えば、従業員の負担を軽減し、ITチームに対するプレッシャーを緩和し、かつ大きな効果を期待できます。チケットの量や種類、解決率、応答時間などの業務上のKPIを見れば、効率改善や作業負荷軽減の機会を特定できます。また、初期の段階でナレッジ管理システムを導入すれば、インシデントの解決やリクエストに対応する際に、エージェントが新たな発見をする必要がなくなります。

## サービスレベル向上のために注力すべきところ

### リクエストおよびインシデント管理

リクエストとインシデント管理機能は、正常なサービスオペレーションをできるだけ早く回復させ、業務や従業員への悪影響を最小限に抑えるために必要な機能です。

一元化されたチケット発行システムは、ユーザーからの報告、技術スタッフによる発見、監視ソリューションによる自動検出など、サービススタッフがより迅速かつ効果的にインシデントに対処できるよう支援します。

インシデントとリクエストの管理ソリューションは、ワークフローを標準化し、ヘルプデスク業務に均一性と効率性をもたらし、それによってヒューマンエラーを回避します。最も面倒なタスクの多くを自動化し、運用のKPIやスタッフのパフォーマンスを報告することも可能です。

### ナレッジ管理

ナレッジ管理は、サービス管理のプロセスの中で最も有用なもの1つです。問題から解決への最短ルートを提供するだけでなく、効果的な構成、問題、変更管理、資産リソース管理、従業員と顧客のセルフサービス、ソフトウェアリリース管理など、従業員体験カーブに沿って構築する機能の基礎となるものでもあります。

ナレッジ記事の「既知のエラー」データベースを一元管理することで、冗長なアクションを回避し、インシデントを迅速に解決することができます。例えば、ソフトウェアのアップグレードによってデスクトップでエラーが発生した場合、最初の話し合い、エスカレーション、トラブルシューティングを経て、最終的に最適な解決策を見出す必要があるかもしれません。その解決策をナレッジとして文書化することで、その後のすべての発生時にその手順を省略できるため、同じエラーを数時間または数日ではなく、数分で解決することができます。

ナレッジ管理システムの有効性を評価するための主な測定基準としては、既知のエラーデータベースのエントリ数、インシデント管理チケットへの応答の割合（参照を含む）、サービスエージェントの使用状況、クリックスルー、アクティビティの期間などがあります。



## ユースケース

- ある上級管理職者がリモートで勤務しており、取引先の重要なファイルを開くために、アプリケーションへアクセスする必要があるため、サービスデスクに電話しました。最初のアナリストは、その上級管理職者を別のアナリストに回す必要があると判断し、10分間保留しました。新しいアナリストは、従業員番号やその他の基本情報を再度尋ねる必要がありさらに時間を要し、上級管理職者は不満を募らせました。

この事態を改善するには、どうしたらいいでしょうか？VIPを識別することで、キューの先頭に移動させ、コールルーティンによって最初に最適なりソースに接続されます。必要なアプリケーションにすぐにアクセスでき、中断することなく作業を続行できます。

- 財務部門全体で使用する重要なソフトウェアのアップグレードでエラーが発生し、財務マネージャーがチケットを作成することになりました。このチケットを担当したアナリストは4時間かけてトラブルシューティングを行い、財務マネージャーが使用しているWebブラウザを最新バージョンに更新すればエラーが発生しないことを突き止めました。次の週には、財務部門の複数の人が同じエラーに遭遇して同じチケットを開き、そのたびに、チケットを割り当てられた人が新たにトラブルシューティングを行うこととなります。

サービス管理のワークストリームには、最初のアナリストがナレッジベース記事を作成するためのプロンプトが含まれています。翌日、同じエラーが報告されたとき、2番目のアナリストはすぐにその記事を見つけ、数分で問題を解決します。

深掘り:このポイントで構築すべき重要な機能の詳細については、附属資料を参照してください。

## 強化されたサービス提供:プロアクティブな状態

サービスデスクには、インシデントへの対応能力を向上させる十分な機会があります。しかし、ここでのキーワードは「対応」であり、基本的にまだレスポンスな状態です。リクエスト管理、インシデント管理、ナレッジ管理といった基本的な能力を身につけたチームにとって、真の成長のチャンスは、消火から予防へと進化することです。

ここでの目標は、インシデントに迅速かつ効率的に対応するために行われてきた作業を基にして、最初からインシデントが発生する可能性を最小限に抑えることです。この取り組みの要となるのが、資産と構成の管理です。優れた設計の構成管理データベース (CMDB) を使用すると、動的なITサービス環境で数千、場合によっては数百万ものデータやメタデータポイントを容易に把握できます。適切なデータを使用することで、ITチームはコストのかかる情報のボトルネックや障害に関する貴重な洞察を得ることができます。

一方、ITチームはサービスリクエストをより効率的に、従業員はより快適にするための作業を続けることができます。セルフサービスポータルやナレッジ・アートブックにより、アナリストを待つことなく、従業員自身が簡単な問題を解決することができます。電話、Web、インスタントメッセージ、電子メール、モバイルアプリなど、複数のチャネルにサポートを拡張することで、従業員は最も簡単で便利な方法でサポートを求めることができます。より高度なワークフローの自動化により、日常的なITタスクがさらに標準化され、人的ミスを減らし、アナリストの時間を確保することができます。

同時に、ITチームは、サービス提供能力を企業全体に拡大し、他の事業部門がワークフローにサービス管理のベストプラクティスを適用するのを支援することができるようになります。

## サービス提供を向上させるために注力すべきところ

### ITサービスと資産管理の拡張

ITサービスおよび資産運用管理の包括的な目標は、すべてのインシデントを迅速に解決または防止して、24時間365日の中断のないサービスに近づけることです。これは明らかに困難な作業です。

ITチームは、構成管理データベースを活用して、IT資産がどこにあるのか、それはどのように構成されているのか、それらのIT資産の間にどのような関係があるのかなど、IT資産に関するリアルタイムのポイント・ツー・ポイントのデータを統合し、それらを管理することで、この高い目標に近づくことができます。構成管理データベースは、資産管理自動検出ツール、構成自動依存マッピングツール、依頼およびインシデントの依頼票発行システム、ならびに知識ベースからのデータを統合します。

ITチームは、CMDBを活用して、IT資産に関するリアルタイムのポイント・ツー・ポイントのデータ(資産の所在、構成、資産間の関係)を統合して管理することで、この目標に近づくことができます。CMDBは、資産管理自動検出ツール、構成の自動依存マッピングツール、リクエストおよびインシデント発行システム、ナレッジベースからのデータを統合します。



## ユースケース

- ある営業部長は、重要な会議への移動中に、顧客からの緊急の提案回答を急いで仕上げています。使用中のアプリケーションのバージョンに必要な機能がないことに気づき、アップグレード版を入手するためにサービスデスクに電話しましたが、ITスタッフは全員別の電話に出ていました。営業部長は、IT部門と保留にして会議に遅刻するか、会議が終わるまで待ってIT部門にかけ直し、提案書の回答を遅らせて提出するかを選択を迫られます。

この事態を改善するには、どうしたらいいでしょうか？セルフサービスポータル、自動承認ワークフロー、ライセンスチェックがあれば、営業部長はIT部門を介さずに、ソフトウェアを要求し、承認されたバージョンを選択し、注文を開始してインストールすることができます。

- ITチームは、新しいコラボレーション・ソフトウェアを立ち上げることを決定しました。移行前に手動でリスク評価を行い、サービス提供の中断を最小限に抑えます。しかし、新しいアプリケーションが受け取る膨大な量のネットワークトラフィックを予測していなかったため、問題に対処する間、従業員はアクセスできない状態に置かれることになりました。

この事態を改善するには、どうしたらいいでしょうか？自動化されたリスク評価により、ITチームは新しいアプリケーションが受け取るネットワークトラフィックを正しく予測し、移行計画の中でそれに対処することができ、従業員がロックアウトされないようにすることができます。

深掘り:このポイントで構築すべき重要な機能の詳細については、附属資料を参照してください。

ここで高度な自動化技術が発揮され、CMDBのデータと相互作用して、運用障害のリスクを軽減します。問題管理プロセスでは、繰り返し発生するインシデントの根本原因を自動的に特定し、差し迫った問題をIT担当者に警告することで、ユーザーに影響が及ぶ前に修正することができます。自動化されたリスクアセスメント分析、変更ポリシーと承認メカニズムにより、変更実装による潜在的なサービスの中断を抑制することができます。

また、ITチームはワークフローの自動化を継続することで、基本的なリクエストやインシデント管理以外のタスクを自動化し、ヒューマンエラーや手作業を大幅に削減することができます。ビジュアルエディタとローコード機能を備えたワークフローでは、コーディングの知識がないスタッフでも新しいワークフローやカスタマイズしたワークフローを作成できるため、高いスキルを持つ人材は、より価値の高いサービスの最適化に時間を割くことができます。

### 従業員のセルフサービス

従業員のセルフサービスは、単にウェブベースのサービスポータルを立ち上げるということではなく、従業員が消費者として慣れ親しんでいるオンライン体験と一致するサービス体験を生み出すことが重要なのです。

セルフサービスは、コスト削減や生産性向上など、ITチームにとって重要なメリットをもたらしますが、その特徴は、従業員が簡単に要求を満たし、問題を解決できるかということであるべきです。

### ワークフローの自動化、ダッシュボード、分析

ワークフローとダッシュボードは、ITプロセスを形式化・標準化することで、ヒューマンエラーを回避し、階層的な承認を取り入れ、コストを削減しながら業務効率を向上させることができます。

高度な自動化により、あらかじめ定義された一連のアクションに基づくワークフローのネストなど、セルフサービス、半マニュアル、マニュアル作業を制御することができます。ITILのベストプラクティスを取り入れたワークフローは広く利用されており、ビジュアルエディタやドラッグ&ドロップウィザードなどの編集機能を使って、特定のニーズに合わせてカスタマイズすることが可能です。

ダッシュボードは、ワークフローをグラフィカルで直感的な方法で表示し、さまざまなアプリケーションやユーザーに合わせて調整できます。例えば、IT技術者のダッシュボードでは、タスクのドロップダウンメニューを表示し、必要な情報の入力を促し、承認が必要な場合は承認プロセスを起動させることができます。また、変更管理者のダッシュボードでは、変更と影響のマッピングを表示し、次のアクションを実行する前に変更フォームへの入力を要求することができます。

ダッシュボードには、さまざまな用途や対象者に合わせてカスタマイズできる業務分析も表示されます。IT技術者が日々のサービスを遂行するためのダッシュボードには、保留中の割り当てタスクのリスト、キューに入った時間、KPI違反になりそうなタスクが表示されるかもしれません。ITマネージャーは、ワークロードが最適化されているかどうかを判断したり、調整が必要なボトルネックを特定したりするために、チームのパフォーマンスモデリングを過去の運用や業界のベンチマークと比較することがあります。ITディレクターには、予測や財務モデリングなど、運用よりもコストやサポートされるサービスに重点を置いた分析が提示されるかもしれません。企業幹部向けのダッシュボードには、ITの価値を強調する重要な成果や、情報に基づいた迅速な意思決定を支援する視覚的なプレゼンテーションが表示される場合があります。

### 企業横断的なサービス管理

サービス管理は、LOBチームの運用を成功させるための重要な要素です。ITは、一貫性があり、自動化され、導入が容易な一連の

サービスを確立し、組織全体のガバナンスを確立して、可能な限り最高の従業員体験を確保することで、他のグループを支援できます。

企業横断的なサービス管理は、ITの能力やツールを他のビジネス部門に押し付けることではありません。むしろ、生産性を向上させ、サービスフローを最適化することで、より良いビジネス成果を実現するためのものです。企業横断的なサービス管理は、情報のサイロ化をなくし、プロセスと自動化のギャップを埋め、企業全体のコラボレーションを促進します。

多くの場合、ITチームからサービス管理のベストプラクティスを最初に導入するのは人事部門と設備部門ですが、他の多くのLOBチーム（プロジェクト管理、法務、マーケティングなど）もこのアプローチからメリットを得ることができます。

## 変革されたサービス提供: 真の変曲点

消火から予防にシフトすることで、ITチームは生産的で安全な従業員体験を実現するために大きな前進を遂げます。リソースを最大限に活用し、企業間のガバナンスを推進し続けることで、ITチームが単なるチケット請負人ではなく信頼できるパートナーであることを示します。

ITチームは、ハイパーオートメーションによって、企業の自己修復、自己保護、自己サービスを実現することで、その役割をさらに高めることができます。これらの機能は、一体となって、従業員体験を大きく向上させます。その結果、ITの可視性と価値も同様に向上し、ITチームは、収益に付加価値をもたらす価値の高いプロジェクトに自由に取り組むことができます。

### サービス提供を向上させるために注力すべきところ

#### 企業のセルフサービス

テレワークのモデルが従業員に定着した今日、従業員体験は非常に重要であり、優秀な人材を引きつけ、確保するための差別化要因となっています。

革新的なITチームは、これに応えるために、全社的なLOBからサービス、情報、ツールを提供する単一のセルフサービスポータルを提供することができます。従業員が問題を抱えたとき、あるいは助けが必要なとき、単一のサービスポータルでワンストップショッピングができ、部門ごとに異なるプロセスに遭遇するフラストレーションを解消することができるのです。

ITチームは、ポータルにオムニチャネルアプローチを採用することで、従業員がスマートフォンのアプリケーション、チャットボックス、バーチャルエージェントなどのモバイル機能を使用して、いつでも、どこでも、どのデバイスでも、サービスや情報にアクセスできるようにし、従業員体験をさらに向上させることができます。また、従業員の母国語で情報の表示や、役割や承認

レベルに応じて、その場所で利用可能なサービスのみを表示するなど、体験をパーソナライズすることも可能です。

#### ハイパーオートメーションと人工知能

ITチームの役割とガバナンスの範囲が拡大するにつれて、データポイント、プロセス、ワークストリームの複雑さと範囲も拡大しています。この広大で相互接続されたデジタル環境を管理するために、ITチームは最も革新的な自動化機能、つまりハイパーオートメーションに注目することができます。

ハイパーオートメーションは、本質的に自動化するという概念であり、そこでは、人間の介入を必要とせずに、潜在的な問題が発見され、軽減され、ログ記録が取られます。これにより、ITチームが提供する業務のコスト、速度、精度を向上させる、自己修復、自己保護、および自己解決のソリューションが作成されます。標準化され自動化された業務フローを構築し、完全な形式の構成管理データベースを導入したチームは、高度な自動化から協調的なハイパーオートメーションに移行するのに適した立場にあります。

ハイパーオートメーションは、基本的に自動化の概念であり、人の介入を必要とせずに、潜在的な問題が発見、軽減、記録されます。これにより、自己修復、自己保護、自己サービスのソリューションが構築され、ITが提供するサービスのコスト、スピード、精度が向上します。標準化、自動化されたワークフローを構築し、完全なCMDBを制定したチームは、高度な自動化から協調的なハイパーオートメーションへと移行するのに有利な立場にあります。

ITチームは、相互接続された企業横断的なワークフローを管理するために、ネストされた自動化を設定することができます。例えば、新入社員の入社手続きには、複数のLOBにわたるワークストリームが関与します。ITチームは、新入社員の入社に必要なすべての活動を開始する自動ワークフローを作成し、ネストさ

れた各ワークストリームは、時間、コスト、従業員の経験を考慮した上で効率的に最適化することができます。

親のワークストリームは、以下を開始するトリガーとなります：

- オンサイトおよび/またはリモートのネットワークアクセスを保護し、電子メールを有効化するITのワークフロー
- オフィススペース、コンピューター、その他の機能的な必需品を提供する施設のワークフロー
- IDバッジを発行するためのセキュリティのワークフロー
- 給与を確定する財務のワークフロー
- プロジェクトの割り当てを作成し、対応する会議への招待を送信し、個人の作業をプロジェクトのステータスレポートに状態報告書に組み込むリソース管理のワークストリーム

これらの自動化されたワークフローは、自然言語処理、位置情報管理、役割ベースのパーソナライゼーションなどの技術を採用し、新入社員の母国語で情報やツールをフィルタリングして提供することができます。提供されるサービスや機能は、新入社員が居住する国や場所、セキュリティや雇用形態、権限レベル、承認権限によって決定されます。



## 企業分析

ITチームは、サービス管理プロセスをLOBチームに拡張できるとともに、リアルタイム分析機能を拡張して、ビジネスに関して集約されたビューを作成することができます。全社的な視点は、生産性の向上、コストの管理・削減、新しい洞察の発見など、さまざまな点を結びつけます。

組織内の各チームは、独自のシステムとプロセスをさらに標準化し、最適化することができます。また、成功基準をわかりやすく表示するインタラクティブなダッシュボードやスコアカードを経営陣に提示することができます。これには、財務分析、リスク分析、予測分析が含まれ、ボトムライン改善のための変革的イニシアチブを調査することができます。

LOBリーダーは、AIを活用した分析により、どの案を採用して、資金を調達するか、どれくらいのコストが必要で、適切なリソースをどう割り当てるかを決定するために必要な情報を提供しながら、急速に変化する市場の状況を予測し、対応することができます。提案の評価は、コスト、メリット、リソース、リスクのデータを統合した中央リポジトリと、優先順位付けのためのスコアリングマトリックスで行われます。



## ユースケース

- ある人事部長は、自分のパソコンのパフォーマンスが徐々に低下していくのを目の当たりにし、次第に生じるスロウダウンに慣れてしまい、生産性を低下させ、フラストレーションを感じていました。他にどうすればいいのか分からず、結局新しいノートパソコンを購入することにしました。

この事態を改善するには、どうしたらいいでしょうか？セルフサービスのハイパーオートメーションでは、人事部長が顕著な速度低下を感じるずっと前に、パフォーマンスに影響を与える根本的な問題をポットが検出します。ポットはパフォーマンスを改善するための最適な設定を決定し、それを適用して、ITアナリストが介入することなく、自動的にインシデントをログに記録します。人事部長は生産的な仕事を続け、ノートパソコンの寿命は大幅に延びました。

- あるITマネージャーは、数ヶ月ぶりに入社した社員のオンボーディングを行います。必要な書類を7種類揃えましたが、それが最新版かどうか、手順が抜けていないか、部門を見落としていないかなど、ITに関係ないことが気になって仕方がなかったため、各部門に個別に連絡を取り、確認作業を行おうとしています。

この事態を改善するには、どうしたらいいでしょうか？セルフサービスポータルがあれば、ITマネージャーはワンクリックでオンボーディングプロセスを開始でき、関連するすべての部門で自動ワークフローを起動し、すべてのアクションと承認のステータスを可視化することができます。マネージャーは、新入社員が初日から必要なものをすべて持っていることを知ることができ、何か抜け落ちたものがあるのではと心配することはありません。

- あるプロジェクト管理担当者は、第2四半期に実行可能なプロジェクトを見極めようとしている。そのため、適切な人材がいるかどうか、プロジェクトの期間中にどれだけの予算を拠出できるかを把握する必要があります。プロジェクト管理担当者は、スプレッドシートでリソースを予測しますが、これは時間のかかる作業で、まだ推測の域を出ていません。

この事態を改善するには、どうしたらいいでしょうか？リソース、ポートフォリオ、予算を正確にマッピングするインタラクティブなダッシュボードがあれば、必要な情報をすぐに入手でき、自信を持って分析できるため、プロジェクトを予定通り、予算内で遂行することができます。

深掘り:このポイントで構築すべき重要な機能の詳細については、附属資料を参照してください。

## 次のステップへ

従業員体験カーブに沿った3つのステージについて説明しましたが、もちろん途中にはいくつものポイントがあります。IT部門が現在どの位置にいるかにかかわらず、従業員体験を向上させるために少しずつ前進する機会は無数にあります。そのすべてが、サービス提供をより効率化し、組織全体におけるITの認知度を高めるために必要なのです。

ここで概説されている機能の詳細については、Ivantiの[サービス管理ソリューション](#)をご覧ください。また、デモについては[こちら](#)です。



## 付属資料:主な機能とメリット

### 従来型のサービスデスク リクエストおよびインシデントの管理

| 主な機能  | メリット   |
|---|--|
| <b>一元管理</b>   |  |
| チケット発行システムは、エージェントがすべてのサービスリクエストとインシデントを管理するための中心的な場所として機能します | チケットの紛失や忘れ、問題の取り残しをなくし、すべてのリクエストとインシデントを処理します                                  |
| 全てのトランザクションと、コミュニケーションを文書化します                                 | 従業員とIT部門とのコミュニケーションとアクションの完全なログを保存し、参照したり、必要に応じてエスカレーションを行うことができます             |
| 重要な問題や緊急の問題を、自動的に特定します  | ITインシデントがサービス停止に至る前に対策を講じたり、エスカレーションすることで、通常業務を迅速に復旧させ、組織全体の生産性を向上させることができます   |
| <b>基本的なワークフロー</b>   |  |
| ベストプラクティスに基づくワークフローにより、手順を標準化し、最も一般的なユーザーリクエストを自動化します         | ITチームと従業員の生産性と満足度を向上させ、従業員の定着率を維持します   |
| チケットを適切なITチームメンバーに自動的にルーティングし、従業員に受領通知を即座に送信                  | タスクごとにスタッフの割り当てを自動化し、従業員の期待を管理します  |
| ネットワーク監視ツールにより、チケットを自動生成します                                   | インシデントの迅速な検出と解決により、ビジネスとユーザーへの影響を軽減し、IT管理者のオーバーヘッドを削減します                       |
| <b>レポートニング</b>  |  |
| 解決時間、満足度、1日あたりのチケット処理数など、担当者のパフォーマンス指標を自動で収集します               | 顧客満足度の高さや解決までの時間の短さなどを指標に、ITスタッフに責任を持たせ、KPIレポートを作成し、開発やトレーニングの内容に焦点を当てることができます |
| リクエストとインシデントの運用レポートをあらかじめ作成し、カスタマイズすることで、さらなる洞察を提供します         | チケットの高負荷が予想される場合のスタッフ要件や、さまざまなタイプのリクエストやインシデントのコストなど、運用に関する洞察を見出すことができます       |

## ナレッジ管理

| 主な機能  | メリット                                  |
|---|---------------------------------------|
| <b>データの取り込みおよび統合</b>  |                                       |
| ナレッジ記事の「既知のエラー」データベースを格納します   | 組織の知識を保持し、従業員が退職する際の知的資本の損失を減らします     |
| リクエストおよびインシデント管理から流れるデータを整理・統合します   | 動的更新によって、最新のデータのみが適用されます              |
| <b>情報マッピング</b>  |                                       |
| どのナレッジソースをいつ、どのように使用するかを管理します。タグ付け、タイトル付け、検索最適化ツールを含みます                     | ナレッジは見つけやすく、有用で、目的にかなったものです           |
| ナレッジベースをサービスマネジメントのワークストリームと統合し、ITスタッフが関連するタスクを実行する際に自動的にナレッジベースを参照するよう促します | 問題解決の冗長性と無駄な時間を回避します                  |
| <b>ナレッジセキュリティの構成</b>  |                                       |
| 誰がどのナレッジソースを記録、承認、公開、アクセスできるかを制御します   | 組織の知的財産を保護します                         |
| <b>ナレッジプレゼンテーション</b>  |                                       |
| ユーザーに情報やナレッジを視覚的に提示し、ナレッジベースを維持するためのツールを提供します                               | 問題から解決までの最短ルートを提供し、サービスのスピードと質を向上させます |

## 強化されたサービス提供

### ITサービスと資産管理の拡張

| 主な機能  | メリット  |
|---|---|
| <b>資産管理</b>                                     |   |
| ハードウェアとソフトウェア資産の自動検出と統合を実行します                   | 多くのソースからの資産データの調整、照合、更新を簡素化します  |
| 資産を追跡および管理し、使用状況、コンプライアンス、ライセンスのステータスを把握します     | コンプライアンスを維持し、ソフトウェアライセンスの不足を特定し、ソフトウェア監査のリスクを回避します。ライセンスと未使用または十分に活用されていないソフトウェア資産を再割り当てして、無駄を排除します |
| 購入データを資産インベントリと照合します                            | 購入から最終処分までの資産インベントリを管理します   |
| 信頼性の高いリアルタイムの資産インベントリデータを構成管理データベースに自動的にフィードします | 構成管理を有効にします   |
| <b>構成管理</b>                                     |   |
| 依存関係ツールは、状態や上流・下流の相互関係を自動的に記録しながら、設定項目を監視します    | 構成関係や相互依存性における冗長性や不整合を発見し、効率と安定性を高めると同時にコストを削減します   |
| 構成トポロジーマップは、相互接続をグラフィカルに表示します                   | 根本的な問題を検知、理解し、解決します   |
| 構成管理データベースは、複雑なネットワークの相互作用を維持し、安定化させます          | 正確なリアルタイムデータに基づいて、ITサービス運用の全体的な管理を実現します   |
| インシデント、問題、および変更のワークストリームと、リアルタイムに統合します          | プロアクティブな問題管理および変更管理を可能にし、チケット発行システムと統合します   |
| <b>問題および変更管理</b>                                |   |
| リクエストやインシデント処理と問題や変更のワークストリームを一体化し、統合管理を可能にします  | インシデントの再発を未然に防ぎ、根本原因を特定して問題を迅速に解決し、計画外のリアクティブな停止を回避することで、サービス担当者のフラストレーションを大幅に軽減し、スタッフを維持することができます  |

| 主な機能                                       | メリット  |
|--|---|
| リスク分析を行い、構成項目レベルまで依存関係を可視化し、変更の影響を特定・評価します | 変更を計画し、変更の衝突やサービスの中断のリスクを効率的かつプロアクティブに低減します |
| 異なる階層の変更に対する変更ポリシーと承認メカニズムのトリガー            | 変更実装の構造化と自動化、「Time to Value」を加速化させます        |

## 従業員のセルフサービス

| 主な機能  | メリット  |
|---|---|
| <b>サービスカタログ</b>   |   |
| ITサービスの一元的かつ検索可能なカタログを提供します                               | Webベースのポータルサイトで、セルフサービスと情報配信を可能にします           |
| サービスおよび資産運用管理を統合します                                       | 持続的なサービスを実現します                                |
| 従業員のアクセス権限と承認レベルの付与を管理します                                 | 誰がどのサービスを利用できるか、どのような承認レベルが必要か、またその取得方法を管理します |
| <b>セルフサービスポータル</b>  |   |
| ITサービスカタログを従業員にわかりやすく翻訳して表示します                            | 従業員が理解し、使いたいと思うナビゲーションを備えたセルフサービスポータルを提供します   |
| キーワードタグ付け、件名見出し、インデックス付けなどの検索フィールドに対応します                  | 従業員が必要なサービスや情報を探すためのクリック数を減らし、ポータルの利用率を向上させます |
| 人の手が必要な依頼は適切な担当者に回し、また、未完了のタスクがSLAに抵触しそうな場合にはアラートでお知らせします | 自動化されていないサービスリクエストを効率化します                     |
| ポータルサイトの利用状況を監視・報告する分析ツールを提供します                           | セルフサービスの効果を高めます                               |

## ワークフローの自動化、ダッシュボード、分析

| 主な機能   | メリット  |
|--|---|
| <b>高度なワークフロー</b>   |   |
| ITILの標準的なプロセスのために、事前に構築されたワークフローを提供します                                     | ベストプラクティスに基づいた標準的な運用ワークフローを迅速に導入することが可能です               |
| ローコードまたはノーコードの自動化プラットフォームにより、スクリプトやコーディングの知識がなくても自動化ワークフローを変更することができます     | 最適化を迅速に展開します  |
| ビジュアルエディタ、ドラッグアンドドロップウィザード、および複数の自動化ステップの「アクションブロック」が含まれています。              | ワークストリーム、ダッシュボード、ポータル拡張を、事前に構築された構成要素で、迅速に構築を可能にします     |
| CMDB分析とナレッジベースのインテリジェンスを組み合わせ、ネストされたワークフローを自動的にトリガーします                     | セルフサービス業務を自動化します  |
| 個々のレコードまたはレコードのグループに対して、パスワードの変更や資産の要求など、あらかじめ定義されたアクションやワークフローを開始し、完了させます | IT部門の関与しない迅速な自己解決をサポートします                               |
| <b>ダッシュボード</b>   |   |
| 直感的なダッシュボードとドロップダウンメニューで、シンプルなタスクを実行します                                    | 対話が必要なサービスを提供するIT担当者のスキルの敷居を下げます                        |
| 変更の影響を予測・表示し、必要な承認のトリガーとなるビジュアルマネージャなどの機能を提供します                            | 複雑なタスクを簡素化・構造化し、運用環境の標準化、最適化、安全性を実現します。                 |
| ユーザーの役割に基づいてカスタマイズされた画面で、管理レポートと運用指標を提示します                                 | 経営者、ITディレクター、IT技術者など、さまざまな管理層や役割に適したレポートをオンデマンドで作成が可能です |
| <b>分析</b>  |   |
| ITSMのすべてのワークストリームとプロセスにおける運用指標の収集します                                       | ITサービス環境の運用を全体として可視化し、不完全な分析による意思決定を回避することができます         |

| 主な機能   | メリット   |
|--|--|
| 現在および過去のパフォーマンスデータを用いたリアルタイムの動的データを使用してレポートを生成します          | 日々の業務の詳細について実用的な洞察を明らかにし、集計されたデータで監査やコンプライアンスを管理します            |
| 業界要件やベストプラクティスに基づき、タイムチャート、予測、ブレイクダウンなどのレポートをあらかじめ作成し提供します | KPIの追跡を迅速化し、ボトルネックや改善すべき領域を特定し、関係者がより良い意思決定を行えるようにします          |
| シンプルな検索条件から複雑な検索条件まで、カスタマイズ可能なレポート作成機能を提供します               | 効率性の向上、コスト削減、最適な従業員体験を提供するための有意義なパターンや傾向を素早く特定することができます        |
| 業績の推移や予測をグラフィカルに表示します                                      | 経営者や管理職が一目でわかるように、ITの価値を示しながら迅速な意思決定を行えるようなプレゼンテーションを簡単に作成できます |
| 実績とコストに関する報告のドリルダウンできる能力                                   | その場で質問に答えられます  |

## 企業横断的のサービス管理

| 主な機能   | メリット  |
|--|---|
| <b>LOBサービス管理</b>   |   |
| <b>リリース管理</b> は、開発から構築、テスト、ライブ環境に至るまで、リリースと新しい導入を調整し、管理します | 製品やアプリケーションの迅速な立ち上げとサイロ化を排除します                          |
| <b>従業員事務管理</b> は、複雑な従業員のオンボーディングおよび移行プロセスを管理し、自動化します       | 人事業務の効率化、従業員のプロビジョニングの合理化、サービス提供の標準化により、一貫した従業員体験を実現します |
| <b>従業員のケース管理</b> は、自己解決の自動化によって、ほとんどの従業員の問い合わせを解決します       | 従業員の様々な要望に一貫してオンデマンドで対応できます                             |



| 主な機能   | メリット   |
|--|--|
| <p><b>調達管理</b>は、インテリジェント支出を管理および促進するために、サプライチェーンを、利害関係者や契約と関連付けます。</p>   | <p>契約ライフサイクルの可視化によりコンプライアンスを向上させ、関係者に単一のマーケットプレイスを提供、コストを削減します。</p>                                  |
| <p><b>法務管理</b>は、法務の依頼を分類して割り当て、保留中の依頼、割り当ておよび進捗が統合された画面を提供します。また、法務のナレッジセンターが含まれています</p>   | <p>法務の生産性を向上させながら、法的レビューと対応のスピードアップを図ります</p>   |
| <p><b>プロジェクト管理</b>は、役割ベースのプロジェクト追跡データの収集を自動化し、プロジェクトの状況を視覚情報に変換して表示します。また、個々の作業とコストに関する詳細な情報も含まれています</p>                                     | <p>LOBまたは企業全体における製品ステータスのコラボレーション、評価、コミュニケーションを提供します</p>   |
| <p><b>プロジェクト需要管理</b>は、比較と優先順位付けを可能にするために、関連するコスト、利益、リソース、およびリスクのデータをスコアリングマトリックスと統合しながら、LOBの提案、依頼、および情報を整理統合します</p>                          | <p>適切な投資判断を明確にします</p>  |
| <p><b>ポートフォリオ管理</b>は、全てのプロジェクトにわたるロールアップ予算、コスト、収益、リソース、労力の自動レポートおよび財務分析と共に、LOBポートフォリオの状態とステータスに関する上級管理職レベルの視点を提供します</p>                      | <p>新しいプロジェクトの需要が顕在化した場合のwhat-if分析を含め、戦略的な企業スケジュールおよび目標とポートフォリオの整合性を確保するために必要なインテリジェンスをリーダーに提供します</p> |
| <p><b>リソース管理</b>は、組織の役割または特定の個人によるキャパシティ使用計画と、計画された作業と実際の作業を比較した時間とタスクの自動レポートによって、プロジェクトとポートフォリオの人員配置の割り当てと利用を最適化します。</p>                    | <p>プロジェクトの成果に悪影響を与える予期せぬ遅延、過剰なリソース割り当て、非効率的なリソースの使用を避けることができます</p>                                   |
| <p><b>マーケティングコンテンツ管理</b>は、コンテンツ開発を割り当て、追跡し、管理し、リリースされたコンテンツの有効期間を管理し、ペルソナ、EPIC、セールスファネルなどによってコンテンツのギャップを特定するために、アジャイルプロジェクト管理ツールを採用しています</p> | <p>マーケティングコンテンツのアイデア出しから廃棄までを管理し、EPIC、ペルソナ、販売サイクルのステージに応じたアセット一式を確保します</p>                           |
| <p><b>施設管理</b>は、プロジェクト、作業指示書、資産の状態、予定上のメンテナンスや定期的なメンテナンス、スペースの使用を管理し、モビリティ機能を備えた現場のスタッフをサポートし、時間と費用のレポートを提供します</p>                           | <p>生産性の向上とオーバーヘッドの削減します</p>  |
| <p><b>情報セキュリティ管理</b>は、リスクとコンプライアンスの管理と、インシデント処理とを一体化するものであり、リスク評価、GRCコンプライアンス、監査対応管理機能が含まれています</p>   | <p>セキュリティコンプライアンスの維持、セキュリティリスクの予測と軽減、修復の迅速化、成果の向上、監査スケジュールの管理および完了の追跡します</p>                         |

## 変革されたサービス提供

### エンタープライズセルフサービス

| 主な機能   | メリット   |
|--|--|
| <b>エンタープライズサービスカタログ</b>                        |  |
| 企業全体のサービスカタログを統合し、一元化します                       | 企業全体セルフサービスと情報提供を可能にします  |
| 従業員のアクセス権、セキュリティ権、承認レベルの付与と管理します               | 誰がどのサービスを利用できるか、どのような承認レベルが必要か、どのように承認を得るかを管理します                     |
| <b>エンタープライズサービスポータル</b>                        |  |
| 企業横断的なサービスカタログを提示し、翻訳し、従業員に理解しやすい言葉で表示します。     | 従業員が理解できるナビゲーションを備えた、全社的なセルフサービスポータルを提供します                           |
| 従業員の要望や問題をワンストップで解決することができます                   | サービス提供の合理化、従業員への一貫した優れたエクスペリエンスの提供、ポータルの乱立を避けることができます                |
| キーワードタグ、件名の見出し、インデックス作成などによる検索フィールドをサポートします    | ユーザーが必要とするサービスや情報を見つけるためのクリック数を削減することができます                           |
| 位置情報と役割に基づくパーソナライゼーションにより、リクエストをフィルタリングして実行します | 従業員に関連するサービスや情報のみを彼らの母国語で提供することで、従業員体験を最適化します                        |
| 対話が必要なリクエストを、適切な担当者に回します                       | 非自動化されたサービスリクエストの効率化をします   |
| 組織のニュースや「よくある質問」、アンケート、ヘルプセンターの提供をサポートします      | ポータルの利用を促進し、目標分析のためのフィードバックの仕組みを可能にします                               |
| ポータルサイトの利用状況を監視・報告する分析ツールを提供します                | セルフサービスの効果を高め、顧客と従業員がサービスを相対的に重要視していることや、コンテンツがない情報要求などの洞察を得ることができます |

| 主な機能  | メリット  |
|---|---|
| <b>オムニチャネル、どこからでもアクセス</b>   |   |
| ライブチャット、Slack、MS Teamsなどのコラボレーションツールにより、企業サービスへのオムニチャネル・ワークエクステンションを提供します | いつでも、どこからでも、どんなデバイスでもサービスとのインタラクションを可能にすることで、従業員体験を向上させ、組織の生産性を向上させます |

## ハイパーオートメーションとAI

| 主な機能  | メリット   |
|---|--|
| <b>ハイパーオートメーションとAI</b>  |  |
| 自動化されたエンドツーエンドのコラボレーション業務フローを使用して遅延気味で硬直した内部プロセスを最適化することによって、部門間のガバナンスの円滑化を図ります | 組織全体のプロセスを標準し、最適化しながら、タスクの70～80%を自動的に完了することによって企業全体の生産性を向上させます                               |
| 従来であれば、事前に定義された意思決定パラメータを使用してスペシャリストへのエスカレーションが必要だったタスクを、第一階層のスタッフが実行できるようにします  | 生産性と従業員満足度をさらに向上させ、エスカレーションを減らし、改善を加速させます  |
| コードではなく、クリックでカスタマイズすることを可能にします  | 権限に応じた許容範囲での調整を管理しながら、技術者以外のスタッフにも、変化する要件に応じたワークストリームのカスタマイズを容易に行えるようにします                    |
| ハイパーオートメーションボットによるプロアクティブな対応で、状況の変化に応じて運用環境を自律的に自己修復します                         | 問題を自動的に感知、予測、自動修復し、中断のないプロアクティブな解決策を提示します  |
| 資産の自動検出、自動追跡、自動管理作業を統合・集約し、ハードウェアおよびソフトウェア環境全体における支出インテリジェンスを実現します              | 紛失したデバイス未使用のデバイスの自動識別、コンプライアンス管理、既存資産の利用率向上、現在の相互接続されたビューから得られる追加の洞察により、より効果的に支出を管理することができます |
| 運用環境のエッジに存在するエンドポイントやワークプレイスIoTデバイスを含む、すべてのデジタル資産を適応的に自己保護します                   | セキュリティの脅威にさらされる期間を短縮し、セキュリティチームとITチーム間の重複作業を排除します  |

## エンタープライズ分析

| 主な機能   | メリット  |
|--|---|
| <b>AIを活用した分析</b>   |   |
| CMDBは、IT資産のインベントリ、構成、セキュリティ管理にとどまらず、従業員、製品開発、販売、顧客、マーケティングなど、ビジネスのあらゆる分野に関するデータにも対応しています                 | 信頼できるデータの統合ソースを使用することで、部門を超えた理解が得られ、より迅速、効率的、正確かつ詳細なビジネスプランが可能になります             |
| アナリティクスを組み込んだワークフローは、異常事態が発生した場合でも自動アクションをトリガーします  | 異常事態に対応するAIと機械学習の仕組みでより多くのアクションを自動化し、プロセスと生産性をさらに最適化します                         |
| 自然言語処理により、ユーザーは会話形式のアドホッククエリを使用してデータについて独自の質問をすることができ、データの専門家のみが構築できる不可解なクエリタイプは不要になります                  | すべてのビジネスユーザーにセルフサービス分析を提供し、重要な情報へのアクセスを簡素化するとともに、潜在的な関心のある分野をより深く掘り下げることを可能にします |
| バリューストリーム分析では、通常異なるステークホルダーに関連するデータを、新しい製品ラインや能力の計画、無駄の特定、計画から生産までの価値に焦点を当てることができ、統合ワークストリームに取り込み、可視化します | ポートフォリオや企業レベルでのチームレベルの作業を、ビジネスの成功と競争力を高める戦略的プランニングにつなげることができます                  |