ivanti

ITSM+ ツールキット

サービスデスクを超えてITSMプロセスとツールを企業横断的なワークフローの中心にする方法

目次:

このツールキットでは、組織の拡張と革新、組織全体にわたるサービスおよびプロセス管理の改善のための基盤構築、従業員の満足度向上に役立つ実践的な手順と例示的なユースケースについて説明しています。

01 所有している資産を把握する

02 所有している資産を理解する

03 インサイトを価値に変える

04 サービス提供を迅速にする

05 エンタープライズワークフロー

06 参考

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ないません。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。

ivanti

はじめに

Everywhere Work（場所にとらわれない働き方）の拡大により、組織は急速に成長することができました。 同時に、その背後では、IT環境が急速に複雑化しています。 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 担当者が管理および保護しなければならないエンドポイントの数が急激に増加しているということです。

また、チケットの数を減らし、初回コールで迅速に解決まで結び付けるためのスマートかつ革新的な戦略が喫緊で求められています。俊敏性とサービス指向性を高めるためにITのシステムとプロセスの変革が求められているように、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チームが「**戦略イネーブラー（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。

サービスに対する期待は、かつてないほど高まっており、ITやセキュリティチームだけではなく、人事、法務、財務といった他の部署がすでに直面しているプレッシャーに拍車がかかっています。しかし、このような成長に伴う「痛み」は、将来の成長に向けた拡張性の足枷となり、市場での競争力を維持することさえも難しくしてしまいます。

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ユーザー体験を提供する能力を損ないます。

どのようにしてこのような障壁を克服できるのでしょうか。 簡潔に言うと、組織全体でプロセスの連携を強化し、プロセスを簡素化する必要があります。 次の成長ステージの原動力となる欠かせない生産性を発揮するには、エンタープライズサービス管理のベストプラクティスにより、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。

01

所有している資産を把握する

ivanti

課題

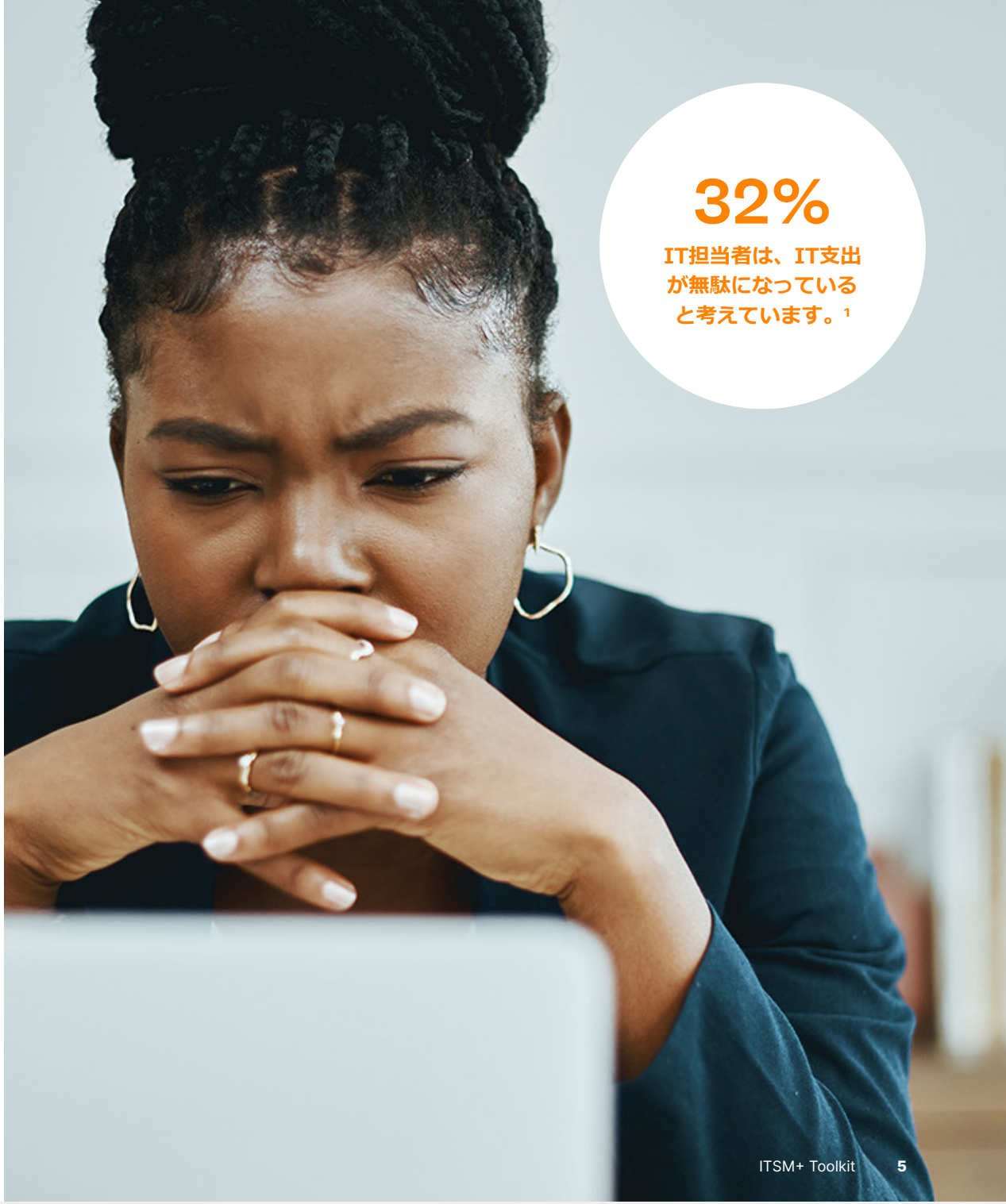
ネットワークに常時アクセスしているすべての資産を特定する。

今所有している資産を保護し、将来に備えるためのツールやプロセスの適切な組み合わせを探しているのでしょう。 つまり、把握できていない資産を保護したり管理したりすることはできません。

エンドポイントやサーバーを含むすべてのIT資産とサービスを完全に可視化できなければ、増え続けるサイバー脅威から組織を守りながらITサポートリクエストを効果的に解決すること、コンプライアンスを維持することに関して、常に一歩遅れをとることになります。 エンドポイントが従来の境界をはるかに超え、エッジまで広がっている今、エンドポイントの検出と保護はきわめて複雑な課題となっています。さらに、IT支出を最適化する機会も逃している可能性があります。

知っていますか?

ネットワークへのアクセスを試みるすべてのデバイスを完全に可視化できていると回答したIT担当者は、わずか47%です。[2]



32%

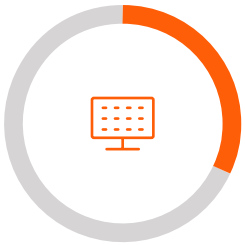
IT担当者は、IT支出が無駄になっていると考えています。[1]

解決

IT資産全体を一元的に把握することで、すでに所有している資産の全貌を把握し、進化するIT資産もわかるようになります。

スプレッドシートを追跡する必要も、幽霊資産もなくなります。 全体像がわかると、それぞれの資産がどのようにつながっているのかが **明確に可視化**されます。サービスデスク担当者は、すべてのIT資産に関する **包括的な情報にアクセスできる** ため、多数のスプレッドシートに目を通すことなく、問題を迅速に特定し、解決することができます。さらに、問題が起きたときに、それが全体の環境に与える潜在的な影響を確認でき、ネットワークに大きなリスクがある場合は ITセキュリティチームにアラートすることができます。

チームは、未使用の資産や活用しきれていない資産を特定し、そのような資産を交換が必要な資産と入れ替えたり再割り当てしたりすることで、**組織のIT 支出の最適化**を容易に実現することができます。 このようにして、組織はIT投資から最大の価値を得ることができます。 そして、時間を節約することで、IT チームはテクノロジーの現状だけでなく、今後の方向性にも時間を費やすことができるようになります。



32%

IT担当者はまだスプレッドシートを使用してデバイスを管理しています。[2]

方法

資産のアクティブ検出だけでなく、パッシブ検出も可能なソリューションを探します。

エージェントレスアプローチにより、すべての IT 資産の全体像を迅速に把握することができ、重要な時間を節約して IT の生産性を高めることができます。IT資産に直接ソフトウェアをインストールする必要はありません。この機能は、帯域幅が限られている場合などに特に有効です。 サービスマッピング を使用して、基盤のデータセンターサービスとアプリケーションの間の関係と依存関係を浮き彫りにすることで、問題の根本原因を迅速に判断して、その影響度を評価し、ビジネスにとってのリスクを評価できます。

どのくらいの頻度で新しい資産をスキャンすべきなのか?

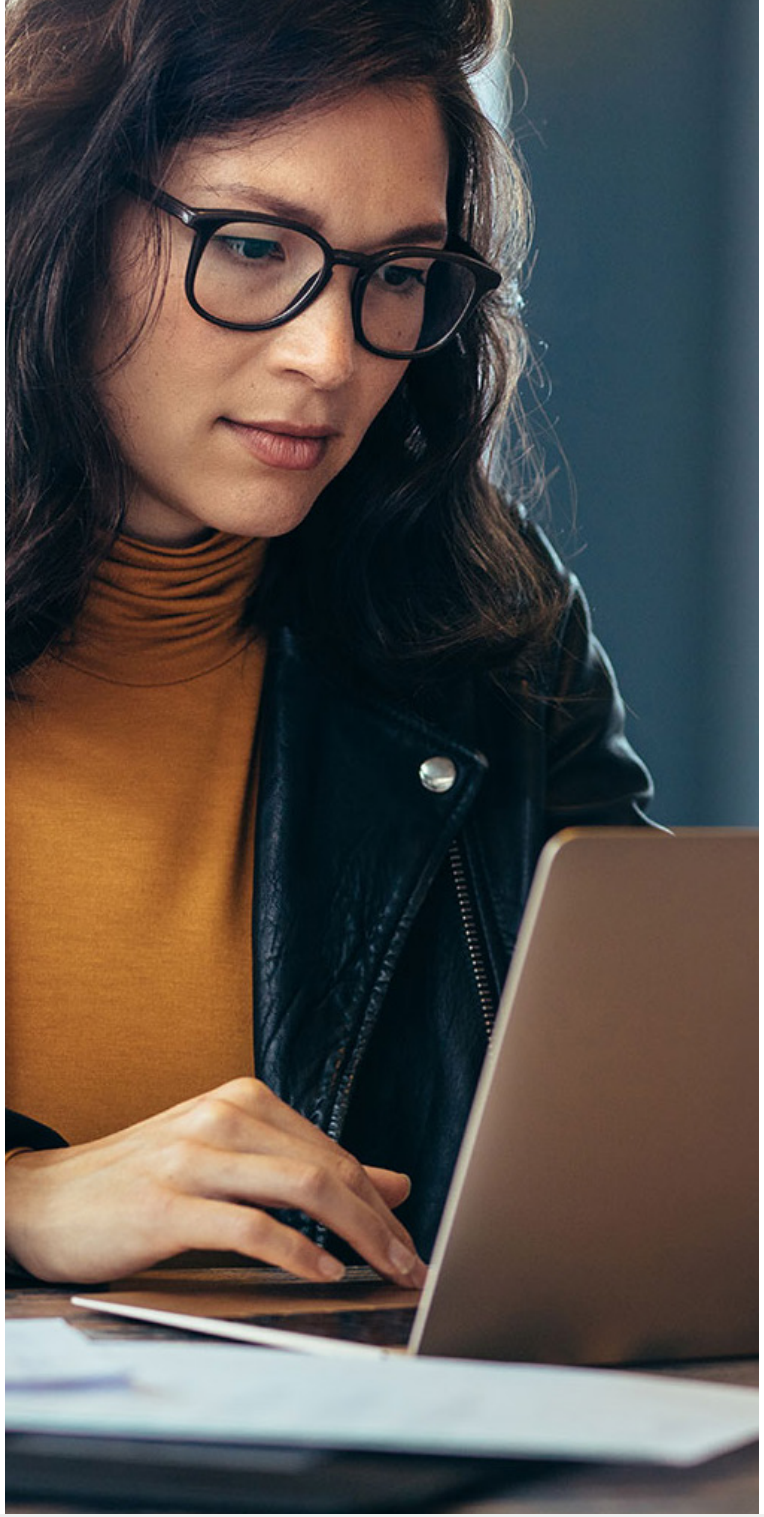
新しい資産を定期的にスキャンするよりも、新しい資産がIT環境に接続されたときに **新しい資産をリアルタイムで検出**できるツールを活用することを検討してください。 これにより、すでに存在していることが分かっている資産を検出するだけでなく、幽霊資産、つまり想定外のデバイスをすばやく検出できるようになります。

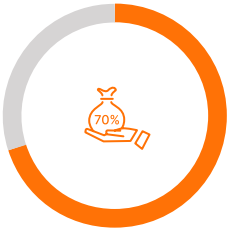
なぜアクティブ検出だけでは不十分なのか?

アクティブ検出はすでに特定されている資産しかスキャンしません。つまり、把握できていない資産は管理できません。そして、これが重大なセキュリティリスクにつながります。パッシブ検出では、IT環境に存在していたことさえ気付いていなかった資産も検出されます。一般的に、このような資産は、認識していた資産よりも、20% ～ 30% も多くなっています。 また、施設内の 1つ以上の資産への不正アクセスを取得した悪意のあるアクターも特定できます。 アクティブ検出とパッシブ検出の両方を採用することで、すでに把握している資産だけではなく、**すべての資産を特定して保護** することができます。

利点

- IT資産全体をリアルタイムで可視化する
- サービスとアプリケーションとの間の依存関係を明確にする
- すべての資産に関する正確なデータを一元的に管理する
- ITの生産性の向上
- IT支出の最適化





70%

以前のベンダーと比較したコスト削減額(最新のITSM およびITAMソリューションを導入したあるエネルギー企業)。[3]

「Ivanti Neurons for Service Mappingによってインフラストラクチャとデータフローの全体像を把握したことで、事業継続モデルで可用性の優先度を設定し、エンドユーザーに最も影響を与えるビジネスクリティカルなサービスを迅速に復旧するための知見を得ることができました。」[4]

Robert Hanson（ロバート・ハンソン） 氏：
The First Bank社 情報技術担当ディレクター

次のことを想像してみてください。

可視化される範囲が広がりました。

ITアナリストは、IT環境の安全性を評価しながら、組織の資産の75%しか把握できていないことがわかりました。

さらに悪いことに、資産は管理されなくなりつつあり、多くの資産は誤って構成されていたり、最新のパッチが適用されていなかったりする状態です。

アクティブ検出とパッシブ検出を活用してエンタープライズサービス管理をサポートすることで、迅速に正確なインベントリを作成し、実際に直面しているリスクをより効果的に管理できるようになります。

02

所有している資産を把握する

ivanti

課題

すべてのIT資産のデータを一元的に維持して管理する。

複数の検出ツールやインベントリツールの間でレコードを照合し、IT資産追跡スプレッドシートで正確なレコードを維持することは、時間を消費することになります。 インテリジェントツールの利点を活用して IT 資産検出 のプロセスを自動化しなければ、重要なアップデートをタイムリーに行うことができないかもしれません。

目の前の矛盾した情報を理解しようとしている間に、重要なIT資産が理、保護されないまま、ビジネスを危険にさらしている可能性が高くなります。 そのため、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** を作成し、それを継続的に更新することが不可欠です。

知っていましたか？

32%のITAMの専門家は、組織内の異なるグループのニーズが異なるため、別々のシステムが必要だと考えています。[1]

53%

すべてのデータ損失やシステムのダウンタイムは、ハードウェアの故障によって引き起こされています。[5]

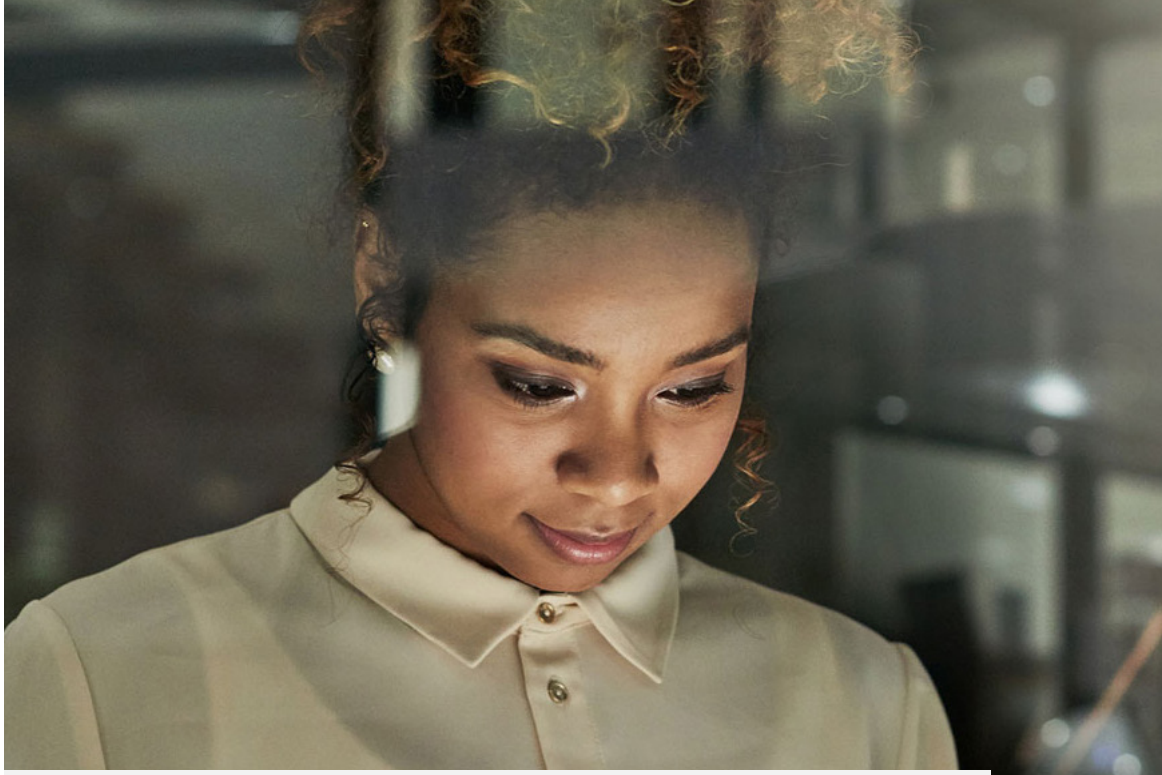
ivanti

回答

既存のツールと統合され、1つのプラットフォームで提供する包括的な IT 資産ライフサイクル管理

IT資産管理ソリューション をご覧ください。 **すべてのIT資産** を一元的に管理できます。これには、ハードウェア、サーバー、クライアント、仮想マシン、クラウドおよびソフトウェア資産のほか、それらの使用状況に関するデータ、パフォーマンス、保証状況なども含まれます。 適切なソリューションでは、購入から廃棄まで、このような資産をすべて自動的かつ継続的に追跡できます。また、最新の購入、使用、支出情報 が一目でわかります。 このようなインサイトはすべて、ITコストに関してより賢明な意思決定を行ううえで役立ちます。

すでに構成管理データベース (CMDB) を使用している場合は、どのようにしてこれらの 2 つのシステムを統合するのかを検討してください。IT 資産管理の改善計画を積極的に策定することで、ライフサイクル全体を通じて、**すべてのIT資産の追跡、設定、最適化、戦略的な管理を実行できます。**すべての資産情報を準備することで、サービスデスクはより速く、より効果的に問題を解決することができるようになります。 また、セキュリティチームは、潜在的なコンプライアンスの問題やセキュリティの脆弱性を容易に特定し、組織のリスク管理をより効果的に行うことができます。



アクティブ ディレクトリーから取得するインベントリデータが十分でないのはなぜでしょうか?

多くの企業では、ITユーザーや資産を管理するためにアクティブ ディレクトリーを使用していますが、今日のEverywhere Work 環境を念頭に置いて設計されたものではありません。 オンプレミスのデータセンター、クラウドアプリケーション・サービス、モバイルエンドポイントなど、IT資産が新しい拡大を見せる中、IT チームは、すべての資産を正確かつ効率的に追跡、管理するためのより強力なツールを必要としています。

方法

組織全体で統合されたサステイナブルな資産管理プロセスを導入します。

正規化と照合とは何でしょうか?

正規化とは、資産の名称やその他の重要な情報を標準化することです。これまで使用してきたさまざまなデータソースからIT資産管理ソリューションに取り込む資産データを照合することで、すべてのIT資産に関する信頼できる唯一の情報源を作成できるようになります。

1

まず、**追跡する必要のある資産を定義します。**このステップでは、IT資産と非IT資産の両方を対象とした資産のマッピングを支援します。これにはハードウェア、ソフトウェア、消耗品が含まれます。次に、各資産タイプのライフサイクルを完全に追跡するために **収集する必要がある情報を決定します。**(例:使用状況、性能、場所、保証、ライセンス状況、契約、ベンダー、パッチ状況など) どのように管理対象資産と対象外管理資産を追跡するかについて計画を策定します。

2

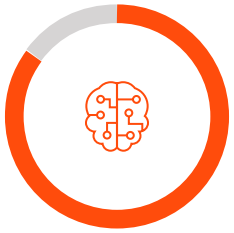
次に、すべての資産に統一された名称とカタログを付けることで、資産情報の正規化と照合を行います。 これにより、組織が信頼できる唯一の情報源を作成できます。サードパーティの **データコネクター** は、既存のレコードを補強し、360 度の資産ビューを自動的に作成し、継続的に最新の状態に保つことができます。

3

最後に、新しいIT資産管理プロセスを、通常の部門横断的なワークフローにどのように **組み込む** かについて、少し考えてみてください。そうすることで、信頼できる唯一の情報源が構築された時点で、見落とされる資産は何もなくなります。

利点

- 単一のライフサイクル追跡と資産リポジトリ
- ベンダーおよび契約管理の改善とデバイスおよびライセンス管理の効率化によるコストの最適化
- あらゆる場所から資産管理



85%

IT担当者は

資産管理の自動化とAI投資を

収益性のある事業だと考えています。[1]

Ivanti Neurons for ITAMの活用は、メリットをもたらします。テクノロジーソリューションの維持に毎年どれだけの費用をかけているかを確認し、たとえばオンプレミスのソリューションの代わりにクラウドベースのソリューションを採用してコストを削減する必要があるかどうかを判断することができるようになります。」[6]

Jenny Rock（ジェニー・ロック） 氏：シアトル市、プロダクトエンジニア

次のことを想像してみてください。

すべてのデータを一元的に接続し、保護できるようになりました。

あるエネルギー企業では、ITリクエストとIT資産を管理するために、2つの別々のツールを使用していました。ビジネスの成長に伴い、このようなツールが大きく、かさばりすぎるようになり、企業の日常的な要件を満たせなくなりました。

サービス管理と資産管理の両方を含む統合化し更新することで、IT部門は、ITと非ITの両方を含む組織のすべての資産に関する信頼できる唯一の情報源を作成することができました。

これにより、ITチームのメンバーは、オンデマンドで社内のあらゆるIT資産にすばやくドリルダウンし、そのような資産に関する重要な情報にアクセスし、社員の生産性に影響を与える問題の根本原因を特定し、その問題を解決するために迅速に行動を起こすことができるようになりました。

03

インサイトを
価値に変える

ivanti

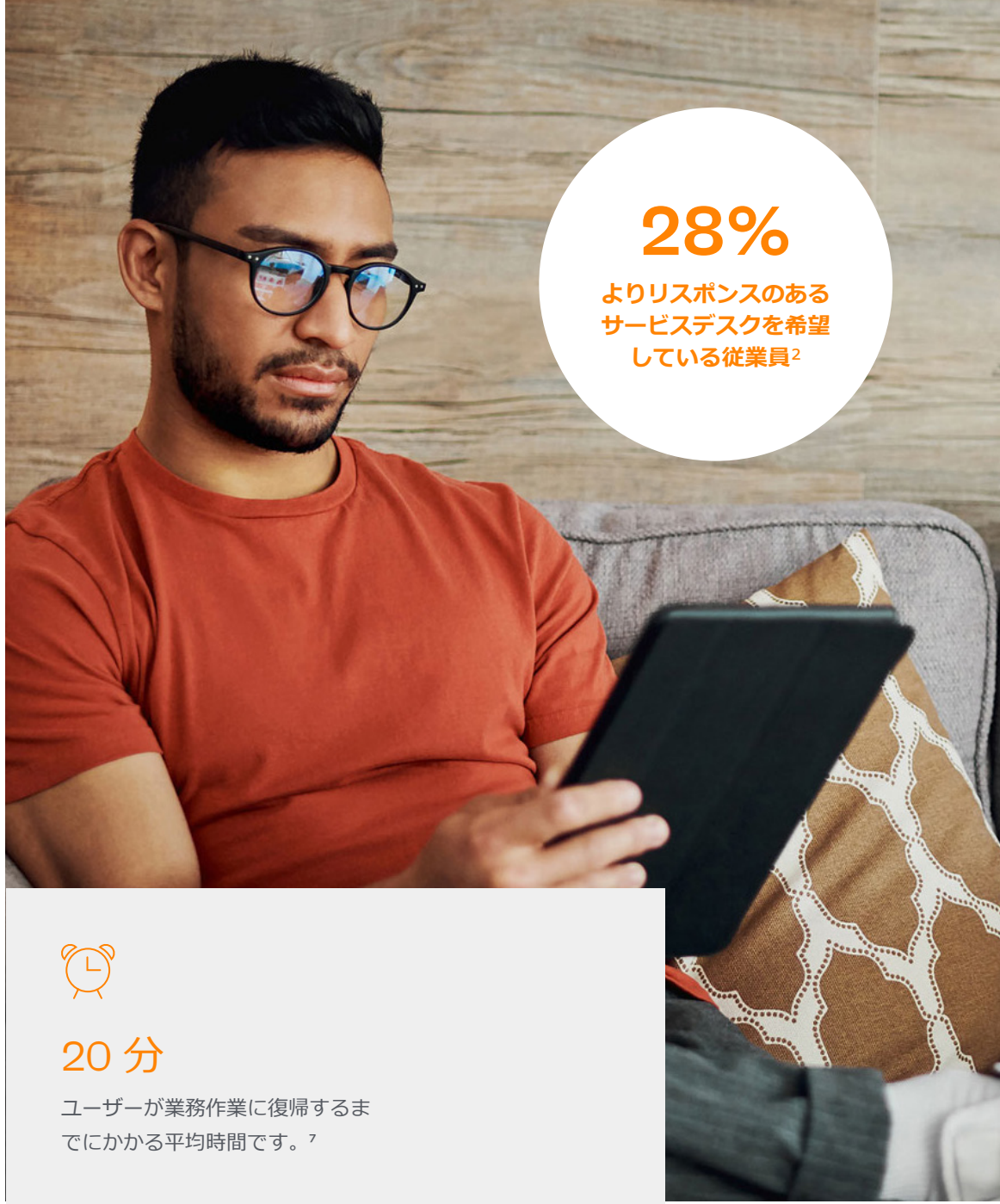
課題

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。



28%

よりリスポンスのあるサービスデスクを希望している従業員[2]

20 分

ユーザーが業務作業に復帰するまでにかかる平均時間です。[7]

回答

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。[1]

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リポジトリ
- 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%[8]

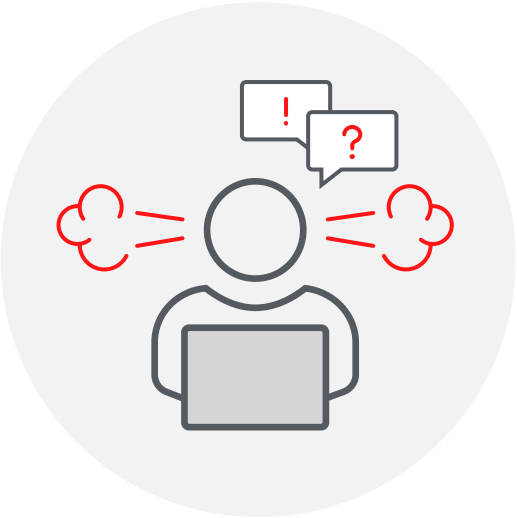
「受け取ったフィードバックはありませんでした。 誰も電話をかけてきて、"私のチケットはどうなっているのか?" などと聞くことはありませんでした。」[8]

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。

04
サービス提供の迅速化

ivanti

課題

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。[2]

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。[9]

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るようにします。 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、技術スタック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。

方法

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

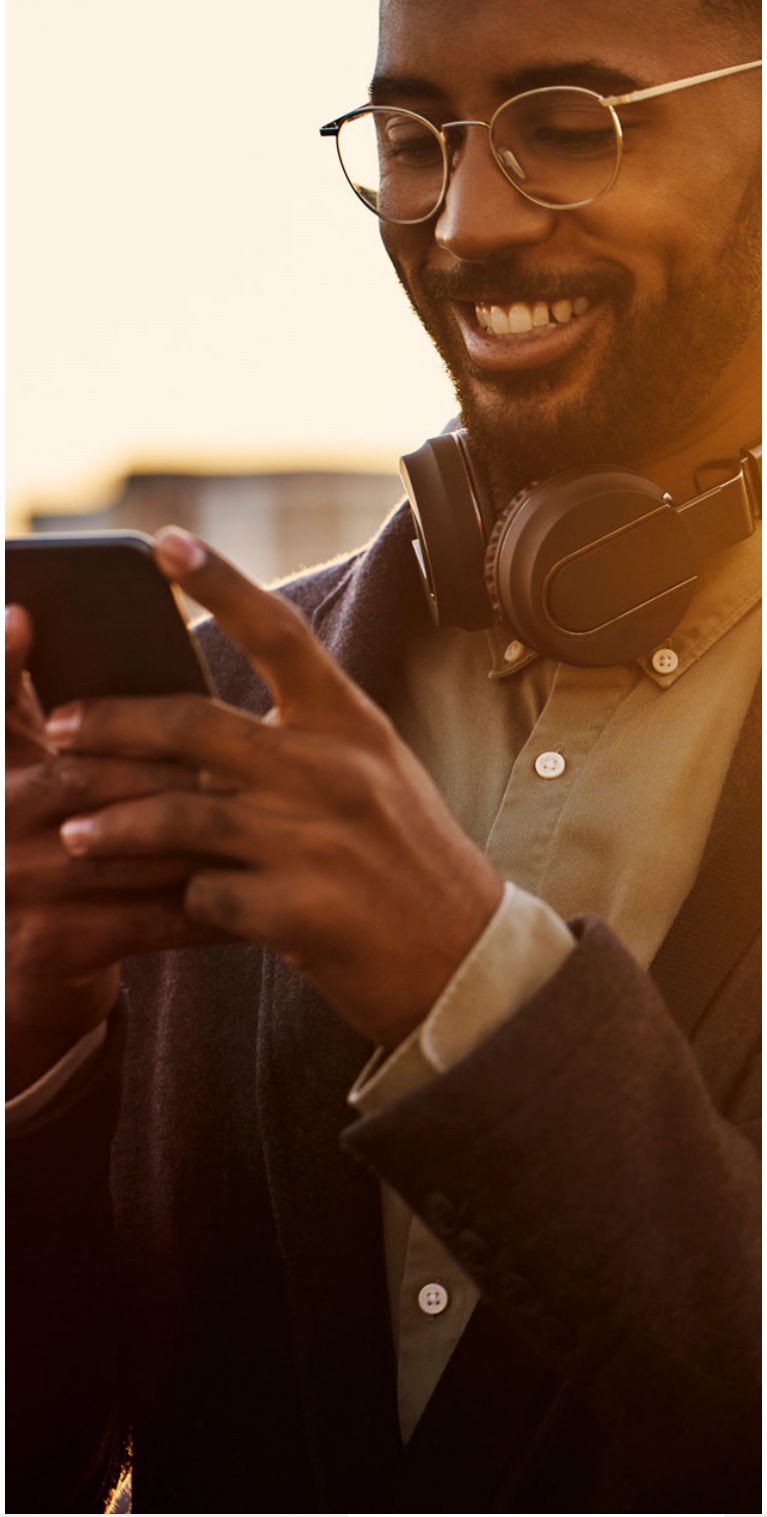
IT担当者が最新のサポート体験を実現するために必要な高度なテクノロジーツールを提供します。プレ・ポストチケットワークフローを自動化することで、従業員とITの両方の視点からサポートプロセスを合理化できます。ITサービス管理ソリューションの構成により、ITチームのメンバーがチケットに触れずに、受信したチケットを自動的に分類し、適切な担当者に割り当てることができます。IT チームメンバーは、キューでチケットを開くと、ユーザーのデバイスの統合ビューを活用して、根本原因の分析を速め、**調査中の問題の真相を迅速に突き止める**ことができます。従業員を妨害することはまったくありません。

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

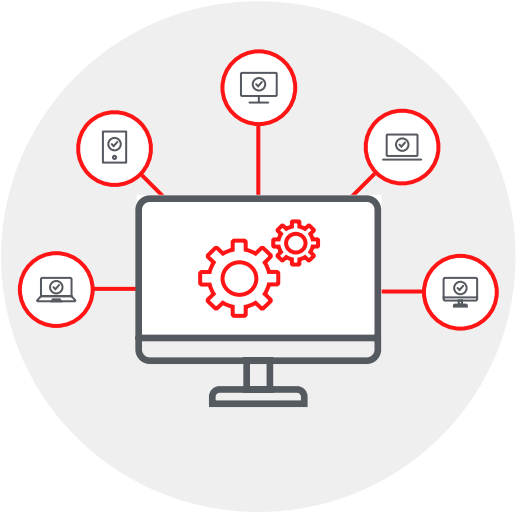
自己修復環境に関連付けられたエンドユーザーの生産性向上によるコスト削減効果(3年間のリスク調整済み)[10]

「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。」[11]

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

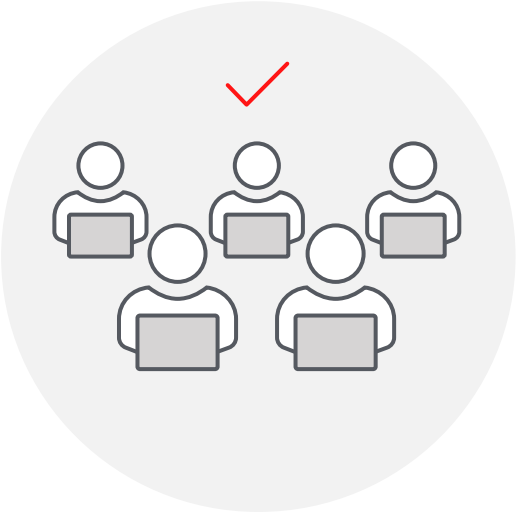
次のことを想像してみてください。

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。



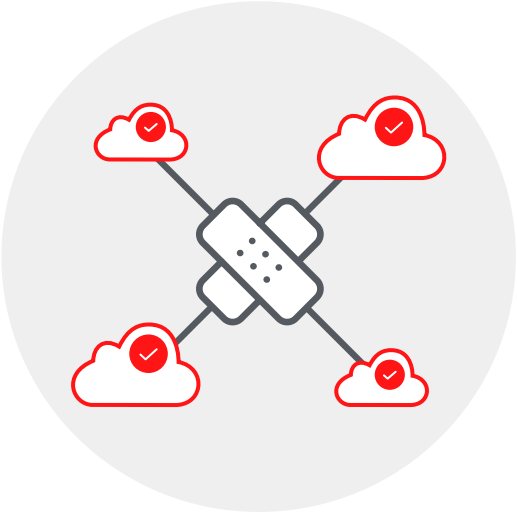
1

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。

05

エンタープライズ
ワークフロー

ivanti

課題

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付き、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。

回答

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。

方法

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。

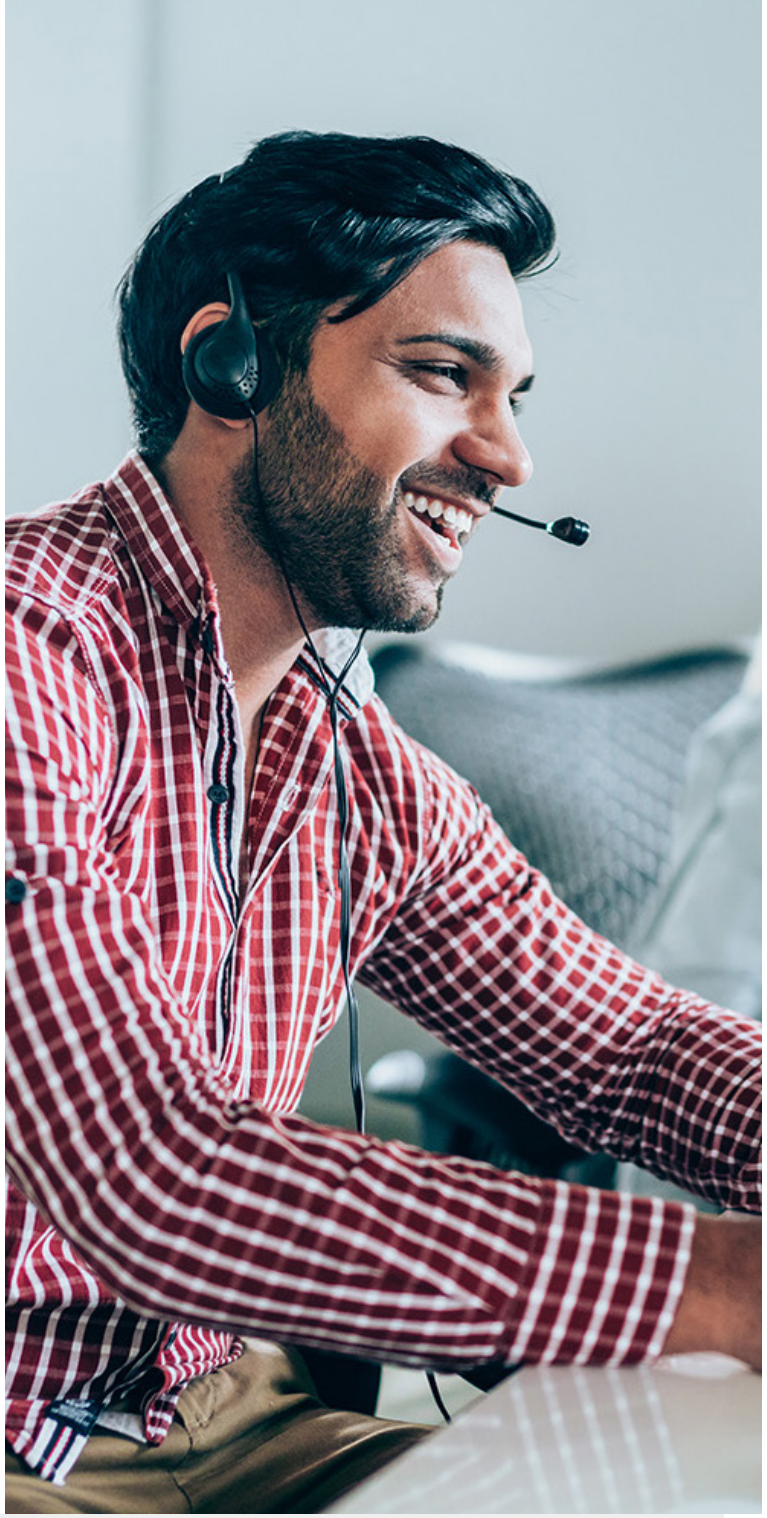
3

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はなく、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[12]**

「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。」[13]

Mark Temple （マーク・テンプル）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。

まとめ

優れた成長は想定外の課題を伴います。ハイブリッドワークの浸透により、従業員の生産性向上、従業員満足度の向上、より迅速な顧客対応への扉が開かれました。一方、ITチームは、膨大で多様なエンドポイントにまたがる、ますます **複雑化するIT資産**を管理しなければならないという問題が発生しました。社内の各業務もよりモダンな**ワークフローにアップデート**することに神経をとがらせています。

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プロアクティブに対応することはおろか、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、気付かされるかもしれません。

また、同様に社内のワークフローに課題を抱えている他のチームが、セキュリティ、コンプライアンス、財務管理などの問題に直面する可能性もあります。
最終的に、このように、デジタル体験管理の課題という最悪の状況は、組織の競争力と成長を損なうおそれがあります。

しかし、幸いなことに、道は開けています。 このツールキットに記載されているベストプラクティスを採用することで、組織をより強固な運用体制に導くことができます。IT部門と組織内の他の部門で、より効果的なエンタープレイズサービス管理ソリューションとプロセスを導入することで、 **ITの効率性と拡張性**を高めるだけでなく、真に優れた 従業員のデジタル体験を実現し、ひいては外部顧客サービスの水準を高め、より優れた業績を推進できます。 直面する障害物を取り除けば、道は開けます。

参考

1. モダンワークプレイスにおける最新のITAM, Enterprise Management Associates, 2022
2. 2022 従業員のデジタル体験 (DEX) レポート
3. Marathon Oil Success Story
4. The First Bank: Transforming IT Services to Accommodate Growth
5. Data Loss And Downtime Costing Enterprises $1.7 Trillion A Year: Survey, Infostor, 2023
6. City of Seattle Success Story
7. 従業員の デジタル体験 (DEX)向けに進 化する要件), Enterprise Management Associates, 2022
8. Victoria University Success Story
9. 2023 Everywhere Work レポート
10. The Total Economic Impact™ of Ivanti UEM Solutions
11. SouthStar Bank Success Story
12. Aberdeenshire Council Success Story
13. University of Glasgow Success Story

ITSM+ ツールキット

サービスデスクを超えてITSMプロセスとツールを企業横断的なワークフローの中心にする方法

ivanti.com/ja
03-6432-4180
contact@ivanti.co.jp

Copyright © 2023, Ivanti. All rights reserved. IVI-2760 PZ/KF/MM