

ivanti

ツールキット:
DEX 向上のための
段階的アプローチ

従業員のデジタル体験の目標に取り組み
ながら、IT とセキュリティの運用を改善
するための実践的なステップ





従業員の 78% が自由に使える別のテクノロジーがあればもっと生産性が上がると感じています。

はじめに

平均的なナレッジワーカーは、かつては技術的な問題に不平を漏らしながら、できる限りの管理をしていたかもしれませんが、今はもはやそうではありません。従業員は質の高い従業員のデジタル体験を期待しており、それを遠慮なく求めています。2023 年従業員のデジタル体験レポートに掲載された調査結果によると、従業員の 78% が、自由に使える異なるテクノロジーがあれば、より生産性が上がると答えています。このような風向きの変化に細心の注意を払いながら、優秀な人材を惹きつけ、維持したいと考える組織は、従業員に提供するテクノロジーエクスペリエンス (従業員のデジタル体験 (DEX) と呼ばれる) の向上に、より高い優先順位を置いています。

IT はこの課題に取り組んでいきたいと考えています。どちらかといえば、今日の IT 専門家は同僚のフラストレーションに共感しています。2023 Everywhere Work レポートによると、調査対象となった IT およびセキュリティの専門家の 22% が、仕事で使うことを要求されるアプリや技術ツールのせいで、退職を考えていると答えています。アプリケーション、サービス、ユーザーデバイスの量が増え続け、IT 資産が急速に拡大し、複雑化するにつれて、彼らの業務は難しくなっています。

DEX のイニシアチブを追求することは、特に IT チームが現在抱えている多くの優先事項を考えると、圧倒されるように思えるかもしれません。長期的な DEX 目標を達成しながら、日々の IT とセキュリティの運用をサポートする段階的なアプローチを取ることで、従業員のデジタル体験を向上させることができます。

目次:

このツールキットは、DEX のイニシアチブを立ち上げるための段階的な計画を提供します。本書では、IT とセキュリティの運用を即座に支援しながら、長期的に DEX を着実に改善する、段階的なアプローチの方法を紹介します。

その過程で、DEX の目標達成に向けた進捗状況を測るのに役立つ DEX スコアの作成方法についても説明します。また、日々の IT およびセキュリティ運用の各段階で投資収益率 (ROI) を証明する方法を学ぶことで、組織全体に利益をもたらす高品質の DEX への投資を効果的に説明できるようになります。

この文書はあくまでも指針として提供されるものです。いかなる保証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」とします) の機密情報および専有財産が含まれています。Ivantiによる事前の書面での許可なく開示または複製することはできません。

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、この文書の使用についていかなる保証もいたしません。文書に含まれる可能性のある誤りについては責任を負わず、ここに含まれる情報を更新する義務も負わないものとします。最新の製品情報については [ivanti.com/ja](https://www.ivanti.com/ja) をご覧ください。

01 ステップ1: 所有している資産を把握する

02 ステップ2: パッチデータを接続する

03 ステップ3: ITワークフローの自動化

04 ステップ4: DEX の追跡と継続的な改善

ステップ 1:

所有している資産を把握する

DEXの段階的な改善を始めるには、まず自分の環境に何があるのかを理解する必要があります。これには、資産を検出するだけでなく、資産情報を1か所に集約して簡単に管理できるようにすることも含まれます。しかし、エンドポイント、ユーザー、ネットワークインフラストラクチャ、エッジデバイスの膨大な構成を網羅するIT資産は非常に複雑であるため、現状を统一的に把握することはかつてないほど難しくなっています。



知っていました？

セキュリティ担当者の48%は、ネットワーク上のすべての資産の可視化が不十分であるか、ある程度しか可視化されていないと回答しています。

資産検出

実際に必要な完全でリアルタイムの可視性を得る唯一の方法は、アクティブとパッシブの検出を重ねることです。これにより、ネットワークスイッチやプリンターなど、通常常時接続されているデバイスだけでなく、断続的にしかネットワークに接続していないユーザーデバイスも確認できます。

アクティブおよびパッシブの両方の検出機能により、ネットワークスイッチ、プリンター、および一般的に常時接続されているその他のデバイスだけでなく、断続的にしかネットワークに接続していないユーザーデバイスも簡単に確認することができます。ネットワーク上のすべての資産に関する情報でITSMを強化することは、サービスデスクチームがどのデバイスが問題の実際の原因であるかを容易に特定し、問題をより迅速に解決できることを意味します。



360°の可視性

エンドポイント管理、IT資産管理ソリューション、購買記録システムなど、すでに資産情報が登録されている可能性のある他のソースとの統合を可能にすることで、環境内の資産に関する有用な情報にアクセスできます。この段階では、これらのデータセット間でデータを正規化し、整合させることが重要です。これにより、すべてのIT資産について、たとえば構成管理データベース (CMDB) や資産管理データベース (AMDB) など、信頼できる唯一の情報源を作成することができます。

コネクタを使って重要なコンテキスト情報を追加することで、それらのデバイスがネットワーク上に存在する理由を理解し、さらにはそれらのデバイス間の関係や依存関係をマッピングするのに役立ちます。そして、重要なサービスを特定し、それらが従業員のデジタル体験にどのような影響を与えるかを特定し始めることができます。

Tすべての資産を360度見渡すことができるため、プロアクティブな資産管理が可能になります。これからは、新しいデバイスを検出した場合にも、より簡単に直接管理下に置くことができます。このガイドの後半で詳しく説明しますが、このようなプロ

セスの改善により、よりスムーズなサポート体験をユーザーに提供できるようになります。また、資産を適切に保護するために必要な可視性も確保できるため、脅威主体が知らないうちに資産を侵害する可能性も低くなります。

顧客は8人のエンジニアを雇い、データソース (SCCM、ServiceNow、購買記録、社内データベース) を照合するソリューションを構築しました。7万台のデバイスが、データソース全体にわたって適切に管理されていないことが判明しました。」

- Fortune 20の企業



「今後、1つのシステムからこの詳細を引き出すことができるようになれば、私たちの部門は顧客に対してより透明性を高め、顧客が資産を要求しやすくなります。全体的な目標は、最小限に抑えることです。」

シアトル市

投資の測定

所有している資産を把握することで、他の方法でもROIを引き出すことができます。たとえば、資産の保証状況に関する情報に即座にアクセスできるため、すでに保証の対象となっているバッテリーの交換に費用をかけることを回避したり、デバイスのパフォーマンスを分析することでハードウェアの更新にかかる費用を最適化したりすることができます。このような洞察は、ワークステーションを再イメージ化するか交換するかについて、より賢明な決定を行うのに役立ちます。また、アプリケーションの使用状況に関する分析によって、従業員が実際に使用しているアプリケーションを明らかにすることができるため、コストを節約し、ITサポートリソースを最も必要とされる場所に割り当てることができます。最終的に、サービスデスクは、より迅速で優れた問題解決を可能にする洞察力を強化され、ユーザーにより良い従業員のデジタル体験を提供できるようになります。

「当社は、バッテリーの性能など、デバイスの健全性をプロアクティブに監視することで、資産と保証の管理における大幅なコスト削減を実現し、今後もそれを継続する予定です。Ivantiは、リアルタイムのアクション可能なインテリジェンスを提供してくれるので、自動化したり、より多くの情報に基づいた意思決定を行ったりすることができ、ユーザーの生産性を維持することができます。

キングストン大学



ivanti

ステップ 1: 所有している資産を把握する

ステップ 2: パッチデータを接続する

ステップ 3: ITのワークフローを自動化する

ステップ 4: DEXを追跡し、継続的に改善する

ツールキット: DEX向上のための段階的アプローチ

7



短期および長期の目標に対するROIの証明方法

IT資産全体を完全に把握することは、日々のITおよびセキュリティの運用と、長期的な従業員のデジタル体験の両方を改善するための第一歩です。このステップを踏むことで得られる利点は数多くあり、ROIを証明するためにさまざまなKPIを設定することができます。主な利点を紹介します。

	利点	KPIの可能性
 <p>日常的なITおよびセキュリティ運用の視点</p>	IT資産全体とリスク状況の透明性を一元化	資産の使用状況、健全性、パフォーマンス
	IT機器の管理・保守コストの最適化	アプリケーションおよびクラウドサブスクリプションへの支出
	コンプライアンスと資産ライフサイクル管理の向上	IT環境の変化
 <p>DEXの長期的展望</p>	デバイスパフォーマンスの明確なベースライン	インベントリと使用状況
	資産の健全性と使用状況を追跡するための指標の定義	デバイスのステータスとパフォーマンス
	経年劣化の監視が容易	システム障害

ステップ 2:

パッチデータを接続する

IT資産が急速に拡大するにつれ、IT部門は適切な変更管理を行うことがさらに難しくなっています。この拡大により、悪意ある人物にとっては魅力的な攻撃対象となりました。一方、サイバー脅威はより巧妙かつ深刻になり、組織のリスクは増大しています。

セキュリティに関して、ITチームとセキュリティチームが目を離すわけにはいかないのは明らかです。IT部門がユーザーの生産性と業務効率の向上を追求する一方で、セキュリティチームはコンプライアンスと侵害からの保護を何よりも重視します。この2つの組織の優先順位を互いに緊張関係に保つのではなく、DEXとセキュリティのバランスを取るべき時なのです。その秘訣は、必要な可視性を確保し、環境を理解することで、セキュリティとDEXを連動させて改善することができます。

すべての組織は継続的に識別する必要があり、従業員のデバイスを最新のパッチに保つことに関しては特に当てはまりません。パッチ管理はセキュリティに限った話ではなく、デジタル従業員の体験にも直接的な影響を与えます。

IT部門がパッチをプッシュすると、ユーザーはDEXの問題はすべて最新のパッチが原因だと思い込んでしまい、その後2、3週間は非難的になることがよくあります。ITチームがこの領域で何が起きているのかを可視化できなければ、従業員もITチームも含めて、組織全体がパッチを発行するたびに生産性に打撃を与えることになります。



知っていましたか？

経営幹部の85%は、劣悪なデジタル体験が従業員に危険な回避策を使わせることに同意しています。



パッチデータのリンク

パッチデータをDEXビューに組み込むことで、この慢性的な悩みを解決することができます。まず、パッチ管理をITSMプラットフォームに接続し、関連する資産情報を補強することで、必要な洞察が1か所で得られるようになります。これにより、チームは資産情報にアクセスできるだけでなく、問題がデバイスに起因するのか、環境の変化によって発生し、他のユーザーにも影響を及ぼす可能性があるのか、さらに詳しい状況を把握することができます。

パッチサイクルの評価

それが完了したら、小規模なパイロットグループから始めて、組織内でパッチサイクルがどの程度うまくいっているかを評価することができます。DEX情報がサービスデスクですぐに利用できるようなになれば、そのパイロットグループのユーザーがチケットをオープンしているかどうか、もしオープンしていれば、そのチケットが今行われた更新に関連しているかどうかを実際に確認することができます。

すでに収集した安定性とパフォーマンスのデータにより、ITチームとセキュリティチームは、ユーザーがクラッシュやその他のパフォーマンスの問題に遭遇しているかどうかを、手動で情報を収集することなく、簡単かつプロアクティブに判断することができます。IT担当者の29%がコラボレーションを優先事項として挙げていることを考えると、このステップがITチームとセキュリティチームの目標をより近づけるのに役立つことは注目に値します。

DEXとGRCの統合

パッチがユーザーにどのような影響を与えているかを可視化できるようになったことで、パッチ適用プロセスの変更管理面をより効率的に処理できるようになりました。DEXを活用して、戦略的なセキュリティイニシアチブを推進することもできます。たとえば、ITサービス管理 (ITSM) システム内のガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC) とDEXデータを統合することができます。これらの統合により、組織全体にパッチを展開する前にパッチを承認する変更諮問委員会 (CAB) のようなベストプラクティスの導入がより容易になります。

「Ivanti Neurons for Patch Intelligenceが提供する可視化と自動化によって、SouthStar Bankは脆弱性の調査と解決に毎月数日を費やす必要がなくなりました。」

SouthStar Bank



知っていましたか？

リスクベースのプロアクティブな脆弱性対策プログラムにより、組織のデータ漏洩事案を80%削減することができます。

Gartner

「リスクベースのアプローチによる脆弱性管理の実施」



短期および長期の目標に対する ROI の証明方法

パッチデータをサービス管理プロセスやツールに接続することは、日々の IT およびセキュリティ業務の改善に大いに役立ち、同時に長期的な従業員のデジタル体験の向上にも貢献します。ここでは、主な利点と、組織の ROI を証明するための潜在的なKPIを示します。

	利点	KPI の可能性
 日常的な IT およびセキュリティ運用の視点	セキュリティの脆弱性による生産性の低下を抑制	セキュリティリスク/マルウェアの影響を受けた古いデバイス 1台当たりの生産性損失コスト
	シャドー IT リスクの低減	セキュリティリスク/マルウェアの影響を受ける可能性のある古いデバイスの数
	リスクコンプライアンスと変更管理の改善	承認されたパッチサイクル数
 DEX の長期的展望	EW では、すべてがセキュリティに支えられているため、ユーザーはセキュリティについて考える必要はありません。	コンプライアンス違反のデバイス数
	セキュリティインシデントによる中断の減少	セキュリティインシデント 1 件当たりのビジネスユーザーの生産性向上の機会費用
	ユーザーや IT 従業員への変更の影響を軽減	セキュリティに関連する IT サポートコール数

ステップ 3:

ITのワークフローを自動化する

従業員が業務を遂行するために頼りにしているテクノロジーを使いこなせない場合、組織の生産性は打撃を受けます。各ユーザーは平均して1日あたり3.67件のデジタルエクスペリエンスに関する問題に遭遇しています。そのたびに、集中力を取り戻すのに最大で20分かかります。もしユーザーがチケットを提出したら、限られたITリソースを動員して、一刻も早く軌道に乗せられるようにしなければなりません。従業員のデジタルエクスペリエンスに関わるITワークフローを自動化することで、繰り返されるこの問題に先手を打ち、全員の時間を節約することができます。



知っていましたか？

従業員の48%が、技術的な問題は可能な限り自分で解決したいと考えています。



3.67

ユーザー1人当たりの
デジタル体験の1日平
均問題数

サービスデスクプロセスの合理化

ITサービスデスクの自動化は、デジタルな従業員エクスペリエンスに関して特に高いビジネス価値を提供し、IT サポート組織がシフトレフトし、自己修復機能を活用して、ユーザーが問題に気づく前に問題を解決できるようにします。

一方、便利なセルフサービスツールは、ユーザーが自分で簡単な問題に対処することを可能にし、DEX を改善しながらチケットの量をさらに減らします。専門家の注意が必要なチケットについては、チケットの自動分類により、ITチームの適切なメンバーに割り当てられ、ITの「ToDo」リストからさらに別のタスクが削除されます。

シフトレフト

自動化は、チケットの増加に対応するだけでなく、シフトレフトによるコストとリスクの削減を可能にします。人工知能 (AI)、機械学習 (ML)、センサー、自動化の機能を組み合わせることで、ITチームが日常的に修復に使用しているすべてのツールとプロセスを統合することができます。

これにより、第一線のアナリストは、専門家にエスカレーションされるはずだった問題を解決することができます。その結果、従業員は問題をより迅速に解決できるようになり、組織は生産性の改善を実現できます。また、DEXへの実際の影響を評価するために、AI主導の自動化ボットが従業員を自動的に調査することができるため、まだ改善が必要な領域が残っていても、暗闇の中にいることはありません。



716.6 万ドルの節減

セルフサービスオンボーディング/
自動プロビジョニング。

「Ivanti Neuronsは、いわゆる "非接触介入" を可能にし、"カスタムアクション" を作成することができます。その一環として、小さな問題を継続的に解決したいのか、小さな問題を自己解決させ、大きな問題に取り掛かることができるようにしたいのかを判断する必要がありました。」

[SouthStar Bank](#)

問題を防ぐ

自動化を利用して、予防保全や事前監視を行うことができます。ハードディスクの空き容量が不足していたり、ファンが塞がれてCPUがオーバーヒートしていたりと、悪化させるとユーザーに影響を及ぼす可能性のある問題に注意します。問題がすでにユーザーに影響を及ぼし始めている場合でも、IT担当者は自己修復ボットを使用して、問題について可能な限り多くの洞察を自動的に収集し、適切なテストを実行し、アナリストがチケットを受け取るとすぐに不具合を修復するためのスタートを切ることができます。

従業員の「DEX」を強化

このようなITワークフローを自動化することで、ITサービス・デリバリーへのシフトレフトアプローチを採用することができ、定期的に必要なIT介入の度合いを減らし、より良い従業員のデジタル体験をユーザーに提供することができます。従業員が最初に遭遇する問題が少なくなるだけでなく、遭遇した問題もより早く解決できます。職場のテクノロジーがスムーズに稼働し、目の前の仕事に集中できれば、職場のテクノロジーに満足し、その組織にとどまる可能性も高くなります。



自己修復環境からエンドユーザーの生産性を560.5万ドル節約。



ナレッジワーカーの78%は、別のツールを使えばもっと生産的になれると答えています。



ITのためのDEXの強化

IT部門もまた、チケット件数の削減、解決までの平均時間の短縮、ファーストコール解決率の向上、受け取ったチケットの解決に費やすスタッフの時間に対するROIの向上という形で、これらの自動化から恩恵を受けています。これらの主要業績評価指標(KPI)が着実に改善されるにつれて、上級アナリストやIT管理者は、戦略的なITの進歩に専門知識を注ぐことができるようになり、最終的にIT組織は、ITチームのデジタルエクスペリエンスを向上させながら、受動的な姿勢からプロアクティブな姿勢へと移行することができます。

Ivanti Neuronsは、ゲームチェンジャーとしての役割を果たします。インシデントを予防的に発生させ、従業員が問題に気づく前に自動修復することができるようになります。こうしてIT部門は尊敬を集め、プロアクティブなIT組織になるのです。

テクニカルサービスチームリーダー
グローバル製造・流通施設





短期および長期の目標に対する ROI の証明方法

ワークフローを自動化することで、ITとセキュリティ担当者の日常業務が大幅に効率化され、ユーザーとIT部門両方の従業員のデジタル体験が向上します。ここでは、ROIを証明するのに役立つ主なメリットとKPIを紹介します：

	利点	KPIの可能性
 日常的な IT およびセキュリティ運用の視点	問題解決の迅速化	ファーストコールでの解決と平均修理時間
	サービスデスクのコスト削減	チケットおよびエスカレーション件数
	日常的なインシデントの解決に費やすリソースの削減	切符の回避／逸脱と自己修復事故の件数
 DEX の長期的展望	EW では、すべてがセキュリティに支えられているため、ユーザーはセキュリティについて考える必要はありません。	コンプライアンス違反のデバイス数
	セキュリティインシデントによる中断の減少	セキュリティインシデント 1 件当たりのビジネスユーザーの生産性向上の機会費用
	ユーザーや IT 従業員への変更の影響を軽減	セキュリティに関連する IT サポートコール数

ステップ 4:

DEXを追跡し、継続的に改善する

日常業務とITセキュリティ業務を改善するためにDEXを少しずつ改善するだけでなく、組織を長期的な成功に導くことも重要です。したがって、長期的にDEXを推進し、より広範で戦略的な意思決定に役立つ、DEXに特化したソリューションの活用を検討してください。

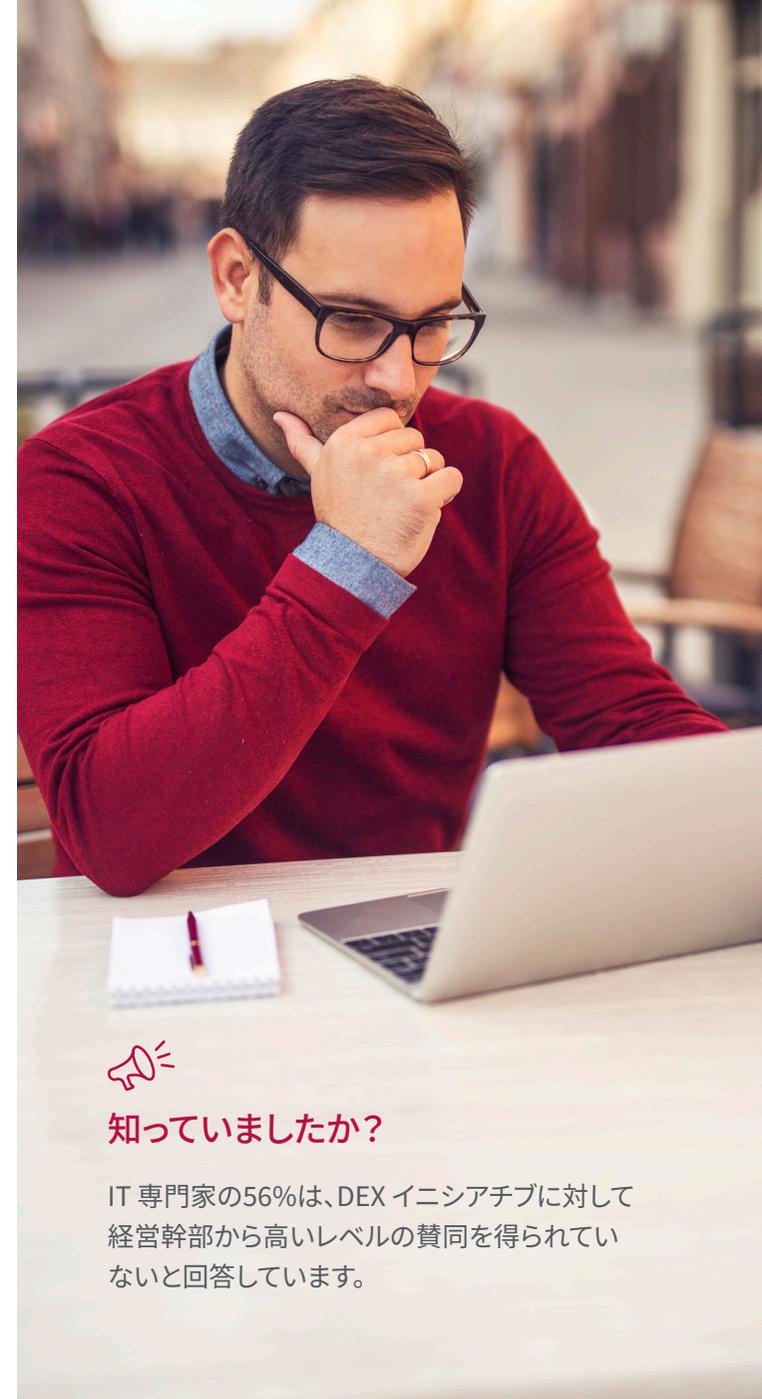
当社の調査によると、ナレッジワーカーの17%が、技術力の低さを理由に退職したことがあるか、退職を検討しており、この数字はZ世代では2倍近くに上ります。人材を確保し、引きつけるために技術が不可欠になった今、DEXの継続的な改善は、IT部門だけでなく、組織全体の優先事項リストに載せる必要があります。

XLA (経験水準協定) とは？

XLAはDEXの基準を設定し、組織が満足度をより適切に測定するのに役立ちます。テクノロジーが従業員の経験をどのように向上させるか(あるいは妨げるか)を評価します。

従業員のデジタル体験 (DEX) スコアとは何か？

DEXスコアとは、従業員が各アプリケーション、システム、サービス、デバイスを利用する際の総合的な満足度を数値化したものです。



知っていましたか？

IT 専門家の56%は、DEX イニシアチブに対して経営幹部から高いレベルの賛同を得られていないと回答しています。

XLAの導入

ITチーム内に経験レベル合意書 (XLA) を導入することで、DEXプログラムの成功を理解することから始めましょう。XLAは、単なる取引ではなく、継続的にユーザーの満足度を測定するのに役立ちます。チームはすでにSLAを使っているかもしれませんが、XLAを使えば、可用性や応答性だけでなく、従業員の幸福度や生産性に焦点を当てることができます。さらに、資産のパフォーマンスや可用性を追跡するだけでなく、実際のエンドユーザーの体験をベンチマークできるようになります。

ベースラインの作成

時間をかけてDEXスコアを増やし続けます。そうすることで、自分の現状を把握し、必要に応じてタイムリーに軌道修正することができます。このアプローチにより、デバイスの健全性、アプリケーションの健全性、ネットワークのパフォーマンス、セキュリティの健全性など、組織のDEXをより包括的に把握することができます。また、未解決チケットの数、重大度レベル、年齢、さらにはチケットに関連するユーザー感情 (使用された言語や表現されたフラストレーションレベル) など、DEXに影響を与えるサービス体験の主要な側面を監視します。



「より優れたDEXを可能にするITSMを導入したビクトリア大学のIT部門は、NPSが約54%から60%、90%へと急上昇しました。

ビクトリア大学

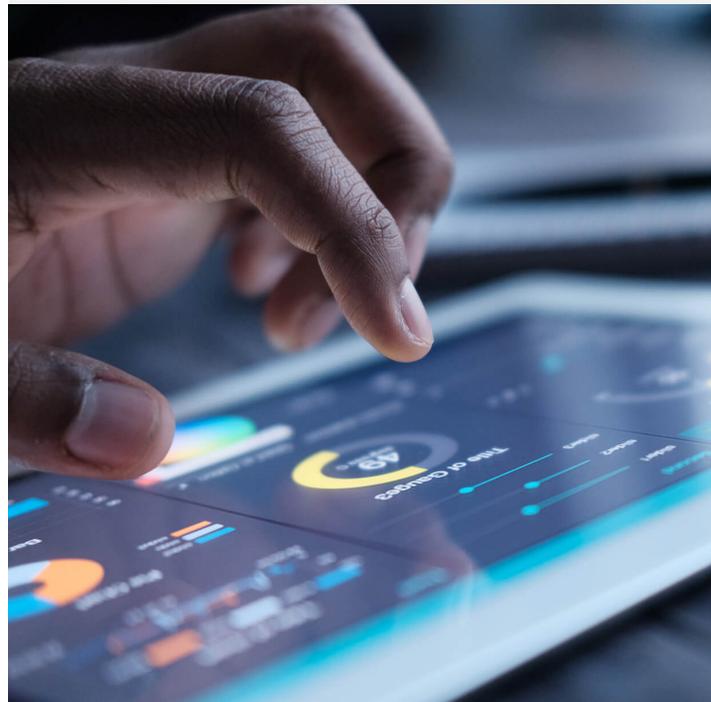
DEXを経時的に監視する

DEXスコアの基準値が定めれば、何が正常で何が異常なのかをよりよく理解できるようになります。このような洞察があれば、従業員の感情を監視し、それが傾き始めたら行動を起こすことができます。また、技術スタック全体のパフォーマンスや、資産の標準的な使用状況（通常のCPU使用率やディスク消費量など）をよりよく把握できるようになります。そうすることで、さらなる調査が必要な異常事態にすぐに気づくことができます。

最終的には、DEXをモニターすることで得られる認識によって、より賢明な投資判断を下すために必要な理解も得られます。たとえば、同じベンダーのすべてのノートパソコンで同じディスク消費問題が発生し始めたら、契約を再検討するか、他のプロバイダーを検討することになるかもしれません。

リアルタイムのオペレーションインテリジェンスを活用

そこから、DEXスコアに反映されているリアルタイムのオペレーションインテリジェンスを活用することで、さらに能動的になるための一歩を踏み出すことができます。こうすることで、DEX管理により洗練されたアプローチを採用できるようになります。このような改善がすべて整えば、ITチームは最終的に、戦略的なITとセキュリティの優先事項に時間を割くことができるようになります。



継続的な改善

今、あなたは継続的な改善の道歩んでいます。デジタル技術のパフォーマンスに関連する定量的指標と、従業員全体の満足度、デジタル導入、ヘルプデスクでの経験を把握する定性的指標の両方を定義し、コミットし、継続的に測定し、改善することで、継続的に満足度を測定します。

より広範な組織の戦略的意思決定をサポートするために、DEX データの利用を開始します。調達部門と連携し、事業全体のテクノロジー投資や、人事部門と連携し、従業員維持の取り組みを支援します。DEXを活用することで、ITの役割を組織の戦略的ビジネスパートナーレベルまで高めることができます。



短期および長期の目標に対する ROI の証明方法

従業員のデジタル体験を最適化する最後のステップでは、DEXの重要な洞察を日々のITおよびセキュリティ運用とDEXプログラムの両方について評価し、戦略的な意思決定を行うために使用することで、継続的に改善することができます。この段階では、組織に対するROIを証明することが重要であるため、主なメリットとKPIを紹介します。

	利点	KPIの可能性
 日常的な IT および セキュリティ運用の視点	プロアクティブIT	DEXスコア
	ITとセキュリティの成熟度の向上	テクノロジー支出の最適化とセキュリティ態勢の改善
	持続可能性 / グリーンIT	ITカーボンフットプリントとエネルギー消費
 DEX の長期的展望	DEXプログラム採用の透明性	XLA
	従業員エンゲージメント	CSAT スコア
	人材確保	減少率

結論

DEXの構想に圧倒されたとしても、無理はありません。特に、急速に拡大するIT資産のセキュリティと運用の要件と、生産性と仕事の満足度を高める従業員のデジタル体験を提供する義務のバランスをすでに取っている場合、DEXは最初は困難に思えるかもしれません。

しかし、DEXを大規模で包括的な事業のように扱うのではなく、今すでにやっていること、改善できる点、DEXの改善に段階的なアプローチを適用する方法について考えてみましょう。このプロセスは、まず**IT環境にある内容を把握すること**から始まり、次に**パッチデータを接続すること**でより効果的な変更とセキュリティの管理を可能にし、次に**ITワークフローを自動化すること**でシフトレフトの視点を取り入れ、最後に**継続的な改善**で組織全体の戦略的意思決定に着実に情報を提供できるようにします。

この旅には時間と入念な計画が必要ですが、その努力は十分に報われます。従業員のデジタル体験を適切に可視化することで、ユーザーに影響を与える問題の根本原因を推測する必要がなくなります。効率的なパッチ管理は、ユーザーとIT部門双方にとって、繰り返される大きな悩みの種を軽減し、その過程でセキュリティを強化します。

DEXの改善を徐々に実施し続けることで、その恩恵は複合的なものとなり、実質的な前進力を得ることができます。ITワークフローを自動化することで、ユーザーが気づく前に問題を解決することができます。また、第一線のアナリストは、チケットをエスカレーションすることなく、送られてきたチケットに迅速に対処するために必要なコンテキストを得ることができます。

この段階になると、KPIが改善され、IT部門は組織全体の同僚からより信頼されるようになり、IT部門のリーダーはより高いレベルの戦略的優先事項を追求するための柔軟性が高まります。最後に、現在の状況と今後の方向性について包括的なベースラインを確立することで、今後どのような技術的な変革や進化するトレンドが組織を待ち受けていても、従業員のデジタル体験を能動的に管理するための強力なツール一式と継続的な改善プロセスが整うことになります。



ツールキット:
DEX 向上のための
段階的アプローチ

従業員のデジタル体験の目標に取り組みながら、ITとセキュリティの運用を改善するための実践的なステップ

ivanti

より詳しくはこちらからお問い合わせください。

contact@ivanti.co.jp