

統合化されたITが 変化をもたらす仕組み

サービスを最適化するためにITを統合している企業は、コストをうまく管理し、サービス水準を改善できます。サービス水準が高ければ高いほど、お客様の満足度と社員の生産性が上がり、経営手腕に長けた企業になることができます。

問題



営業部門の部長はExcelで価格の見積書を変更する必要がありますが、タブレットのExcelで問題が発生しています。見込み客に見積書をタイムリーに提供するため、問題を早急に解決する必要があります。

手動

VS

自動



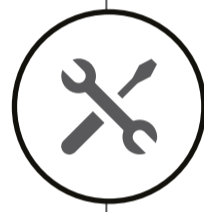
営業部門の部長は、問題を報告するためにサポートデスクに電話をかけます



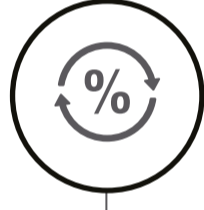
サポートデスクのアナリストがIT部門にタスクを送信します



IT部門の技術スタッフが手動でデバイスを検査します



IT部門の技術スタッフが営業部門の部長に問題を解決する方法について連絡します



IT部門の技術スタッフがMicrosoft Excelの再インストールを手動で実行します



IT部門の技術スタッフがタスクを解決済みにするためサポートデスクにメールを送信します



サポートデスクは問題が解決されたことを検証するため営業部門の部長に電話をかけます



営業部門の部長はセルフサービスにログインし、Microsoft Excelの問題を報告します - システムが役割ベースのハードウェアとソフトウェアのプロファイルを使用します



セルフヘルプのナレッジ記事では、問題を解決するためにExcelを再インストールすることが推奨されています



部長が再インストールを実行します - システムによってタブレットにExcelが自動的に再インストールされます

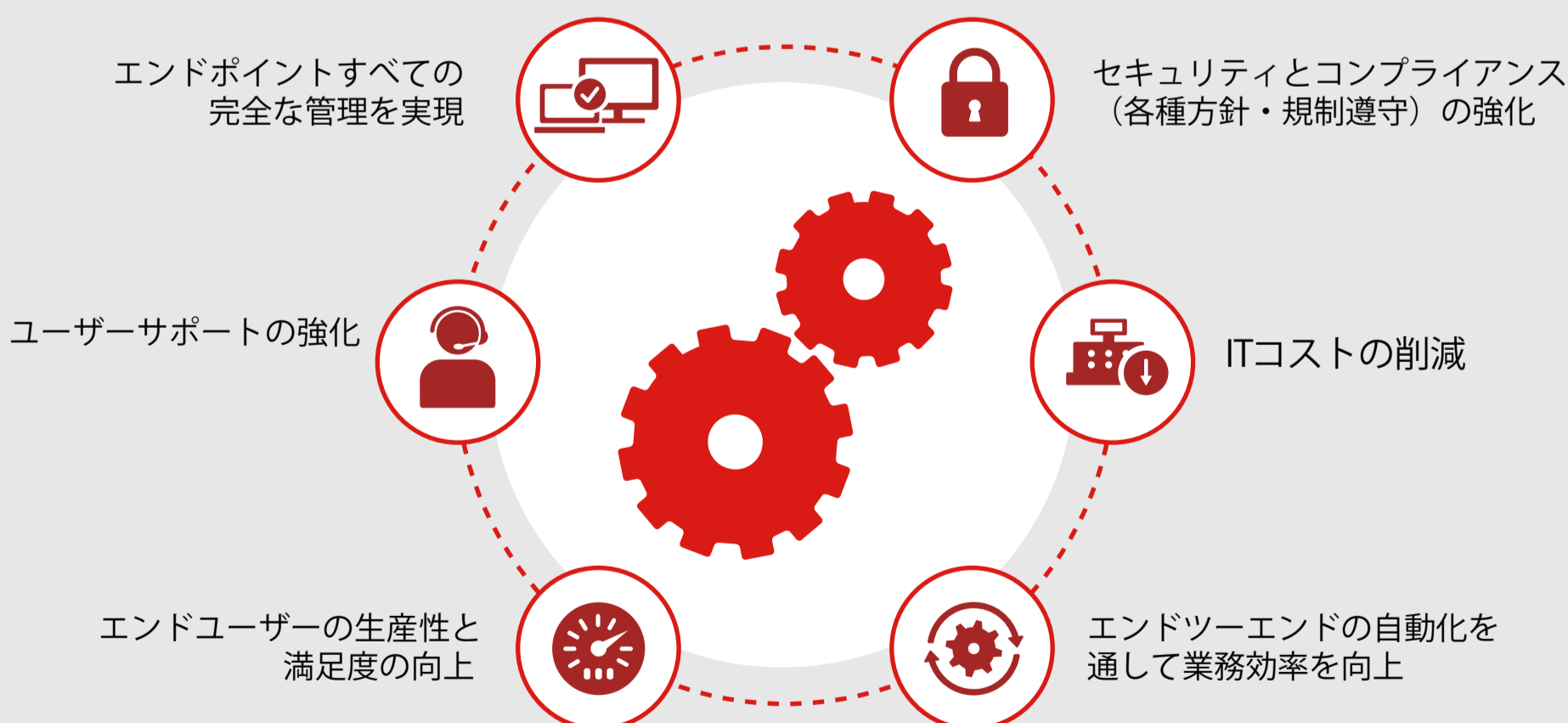


インストールが完了すると、コンプライアンス（各種方針・規制遵守）が確認され、問題が解決済みになります



統合化されたITは、必要な手順を減らし、ソフトウェアの問題修正にかかる時間を短縮します。社員はすぐにオンラインに再びアクセスし、生産性を維持できます。また、営業部門はタイムリーに重要な情報を提供するための体制を取り戻すことができます

自動化は 大きな変化をもたらします



自動化のベストプラクティス

- ✓ セルフサービスでユーザーに権限を付与
- ✓ 「ゼロタッチ」モデルのソフトウェアプロビジョニングと強化されたセキュリティ&コンプライアンス（各種方針・規制遵守）を実現する統合化されたIT
- ✓ 企業全体で柔軟なワークフローを通してITサービスを拡大