

CA Service Management



ユニファイド・セルフサービスとモバイル機能

概要

高度なサービス・マネジメント・プロセスには、複雑なユーザ・エクスペリエンスがつきもの、というわけではありません。CA Service Managementのモバイルおよびユニファイド・セルフサービスは、最新のソーシャル・メディアベースのユーザ環境を実現し、ビジネス・コンシューマ、パワー・ユーザ、意思決定者が知識へのアクセス、コラボレーション、問題解決、サービス依頼、IT資産とのインタラクションを容易に行えるようにします。このようなビジネス指向の機能は適切な人材、関連する知識、利用可能なサービスを一元化することで、サービス導入の拡大、生産性向上、コスト削減を可能にして、IT組織の立場を改善します。

主なメリット / 成果

- ・ **顧客満足度向上**：シンプルで見慣れたモバイル・ユーザ・エクスペリエンス
- ・ **サービス導入の拡大**：コンシューマ向けのようなストアフロントでのワンストップ・ショッピング
- ・ **生産性の向上**：すぐに使えるワークフロー、サービス、知識、資産
- ・ **サポート・コストの削減**：ユーザは自分で問題を解決するので、発行するチケット数が少なくなる
- ・ **ITのイメージを改善**：すべてのユーザがITに対して好印象を持つ

主要な特長

- ・ **ユニファイド・セルフサービス・ユーザ・エクスペリエンス**：ビジネス・コンシューマ、パワー・ユーザ、意思決定者がいずれも、ITに対して直観的で魅力的な印象を持つ
- ・ **モバイル機能**：iOSとAndroidデバイスに共通のネイティブ・モバイル・アプリケーション
- ・ **サービス・ストアフロント**：コンシューマ中心のヘルプ、資産、サービス用ワンストップ・ショッピング
- ・ **ソーシャル・メディア**：使い慣れた最新のルック&フィールを提供するコラボレーティブ・セルフサービス
- ・ **コラボレーション**：ディスカッションまたはリアルタイム・チャットで質問に回答したり、専門家や同じ立場の人とコラボレーション（コミュニティベース）
- ・ **連携検索**：SharePoint、Google、コラボレーション、サービスデスク・ナレッジ、チケット履歴全体で検索結果を集約
- ・ **ナレッジベースへの貢献**：フィードバックを取り込み、ユーザとのインタラクションで得た解決策を検証
- ・ **インスタント・アクセス**：既存の企業のWebページに直接組み込む（Sharepointを含む）

ビジネス上の課題

ユーザ・エクスペリエンスの変更：サービス・マネジメントが高度になると、ユーザ・エクスペリエンスも複雑化してしまうことがよくあります。しかしビジネス・コンシューマ、パワー・ユーザ、意思決定者は社外で使用しているコンシューマ・アプリケーションのような、シンプルなソーシャル・メディア型のセルフサービス・エクスペリエンスを求めています。また、使用しているデバイスに関係なく、すぐに実行して、結果を得たいと考えています。

ITへの過負荷：問題解決、サービス・リクエスト、IT資産の管理のために、人件費の高い幹部やアナリスト・リソースが日常的なタスクを担当しなければならない場合がよりあります。独自に何らかのアクションを行おうとするビジネス・コンシューマは少なく、すぐに利用可能な知識があってもそれが活用されることは滅多にありません。迅速なアクションのためには、誰に相談すればよいのかもわかりにくい状況があります。その結果、ITは、仕事が遅く、対応力がないと責められることとなります。

コラボレーション・ツールの不適切な使用：多くのコラボレーション・ツールは、ITの問題、リクエストや資産プロセスを考慮した設定にはなっていません。このため、これらのツールは通常、評価可能な値を引き出すことができず、従業員が中核の事業達成目標に集中できなくなります。また、人と人を結び付けるインターフェースにより、ユーザが個別にそれぞれの知識にアクセスする必要があることが多く、適切なITの答えが得られません。

ソリューションの概要

CA Service Managementは、ユニファイド・セルフサービス、モバイル、ソーシャル・メディアのようなルック&フィール、コラボレーションを重視した最新のユーザ・エクスペリエンスを提供します。すべてのユーザは、コミュニティやトピックのフォロー、同僚やアナリストまたは専門家との協力、組織内外のナレッジ・ソースの検索、ナレッジ・ベースへの貢献ができます。ユーザがセルフサービスで質問の答が得られない、または問題が解決できない場合は、サービスデスク・チケットの発行、サービス・リクエストを行って、進捗を監視することができます。

iOSとAndroidデバイス用のネイティブ・モバイル・アプリケーションによって、利用可能なサービスのコンシューマ・ストアフロントを含むユニファイド・コラボレーション・セルフサービス機能にアクセスできます。ユーザは問題を報告する際に、カメラや位置認識サービスなど、ネイティブ・デバイス機能を利用できます。サービスデスク・アナリストはチケット・キューを管理し、すべてのユーザは全タスクの承認をモバイル・デバイスから管理できます。管理用にはオプションでアドホックなダッシュボードを使用すると、必要なときにモバイル・デバイスでリアルタイムで分析を実行できます。

重要な差別化要因

CA Service Management のユニファイド・セルフサービスおよびモバイル機能には、以下のような特徴的なサービス・マネジメント機能が含まれています。

- シンプルなユニファイド・ユーザ・エクスペリエンス:**
 高度な Service Management 機能の詳細を非表示で入れることで、機能をさらに高めます。
- 業界をリードするユニファイド・コラボレティブ・セルフサービス:** 問題解決、サービス・リクエスト、その他の機能を提供します。
- 統合済みのユニファイド・セルフサービス:** Web ページ、SharePoint、その他の使い慣れたツール直接アクセス可能。
- 豊富なモバイル機能:** セルフサービス、コラボレーション、通知、問題管理、リクエスト管理、IT 資産の表示、ナレッジ、分析など。
- 主要な利害関係者のサービス・ニーズに対応:** ビジネス・コンシューマ、パワー・ユーザ、意思決定者。
- 問題やリクエストに迅速に対応:** 関連するコミュニティに通知や修正方法を投稿。
- 解決を促進:** コミュニティでのやり取りを監視し、スレッドの状況が進んでいることを確認できます。進捗していない場合、ドメイン・エキスパートを促進、関与させたり、チケット発行、依頼を行います。

CA Service Management のモバイルおよびコラボレーション・セルフサービスは、知識へのアクセス、コラボレーション、問題解決、サービス依頼、資産の表示確認を行うビジネス・コンシューマ、パワー・ユーザ、意思決定者に対して、ユニファイド・ソーシャル・メディアベースのエクスペリエンスを提供します。



- スタッフの生産性向上をサポート:** 同じ立場の人達でコラボレーションし、ディスカッションを基にナレッジ・ベースを拡張して、チケットを更新したり、共通のユーザ検索に基づいて高品質のナレッジ文書を作成します。

関連製品およびソリューション

CA Service Management ソリューションには以下が含まれています。

- Service Desk:** 包括的なサービス・サポートおよびデリバリ
- Service Catalog:** リクエスト管理、チャージバック、価格設定、デリバリの自動化

- Asset Management:** 資産ライフサイクル、ソフトウェア資産管理
- Advanced Reporting and Dashboards:** セルフサービス・ダッシュボード、レポート作成
 関連する CA Technologies のその他のソリューション
- Service Level Management:** 社内外のサービス品質を管理

詳細については、ca.com/jp/itsm をご覧ください。

CA Technologies (NASDAQ:CA) は、企業の変革を推進するソフトウェアを開発し、アプリケーション・エコノミーにおいて企業がビジネス・チャンスを獲得できるよう支援します。ソフトウェアはあらゆる業界であらゆるビジネスの中核を担っています。プランニングから開発、管理、セキュリティまで、CA は世界中の企業と協力し、モバイル、プライベート・クラウドやパブリック・クラウド、分散環境、メインフレーム環境にわたって、人々の生活やビジネス、コミュニケーションの方法に変化をもたらしています。詳細については ca.com/jp をご覧ください。