

ITサービスの変革を導く7つの視点

AI革命の課題に対応しつつ、従業員の期待に応えるため、ITサービスマネジメントはどう発展してきているのでしょうか

グローバルなITリーダーと従業員2000人から得たインサイトを共有します

ここでは、押さえるべき7つの重要な視点を紹介します



インサイト1

主流化するAI活用



試験的な段階を超えて本格的にAI活用しているITリーダーの割合

AIにより、業務の自動化、サポートの加速化、パーソナライズされた対応の拡充が可能となり従業員の期待を上回る対応を実現できます。

アドバイス

AIによる24時間サポートでITサービスを途切れなく提供

オンデマンドのAIサポートで従業員は課題をその場で解決でき、満足度と生産性が大幅に向上

インサイト2

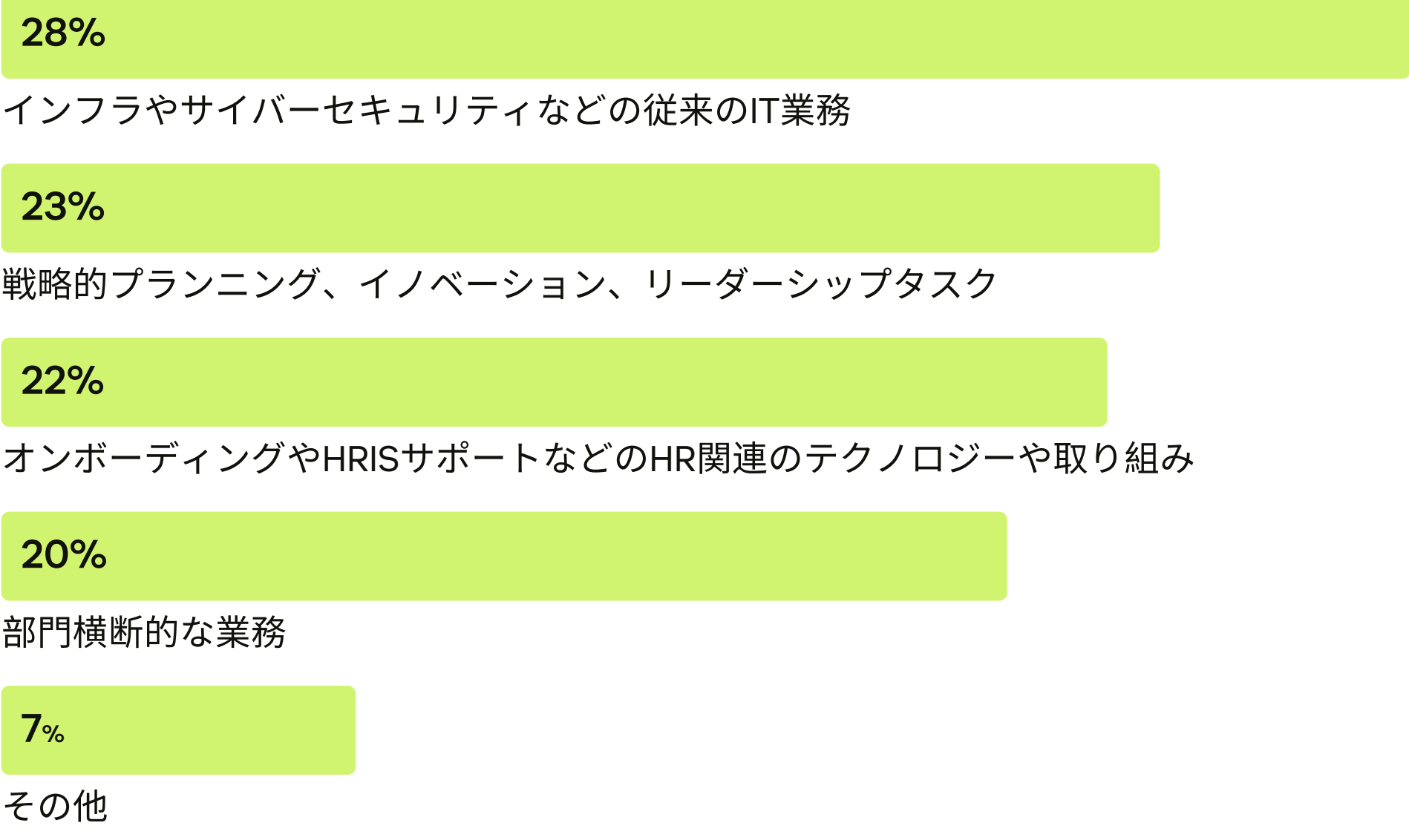
強まるITリーダーの影響



ITリーダーのスケジュール上ITを超えた戦略的・部門横断的な業務が占める割合

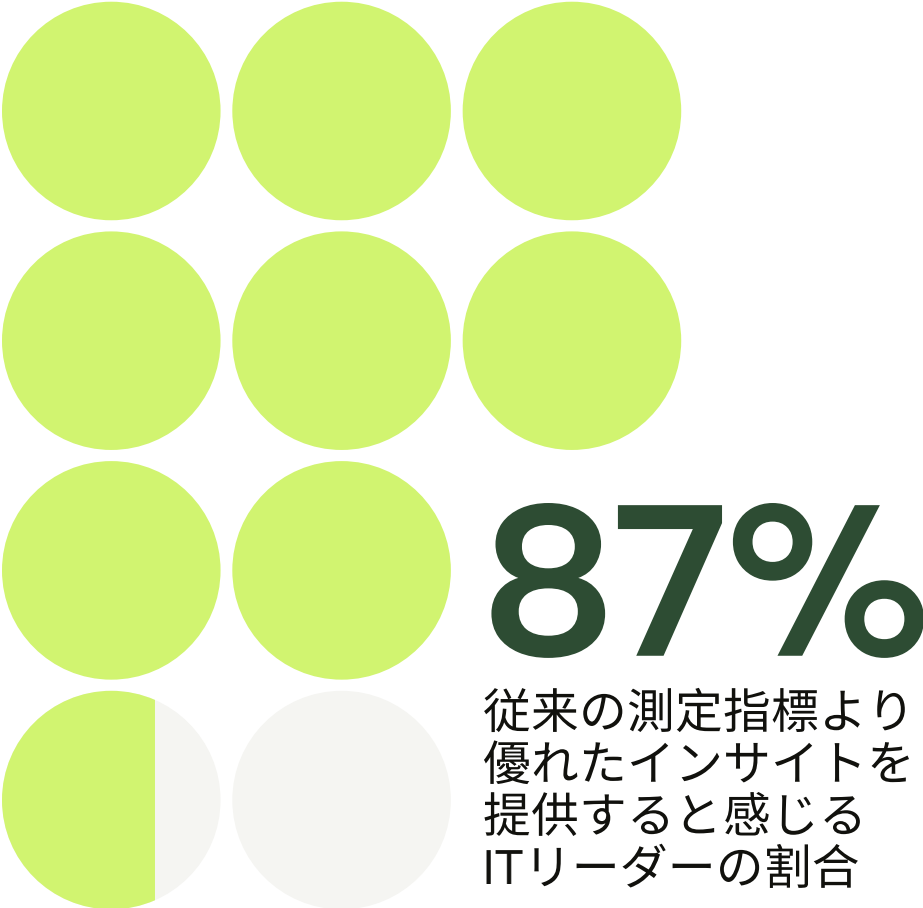
トップクラスのITリーダーはビジネスを加速させるために戦略やコラボレーション業務に注力

今日のITリーダーの優先課題



インサイト3

体験重視の指標で隠れた課題を可視化

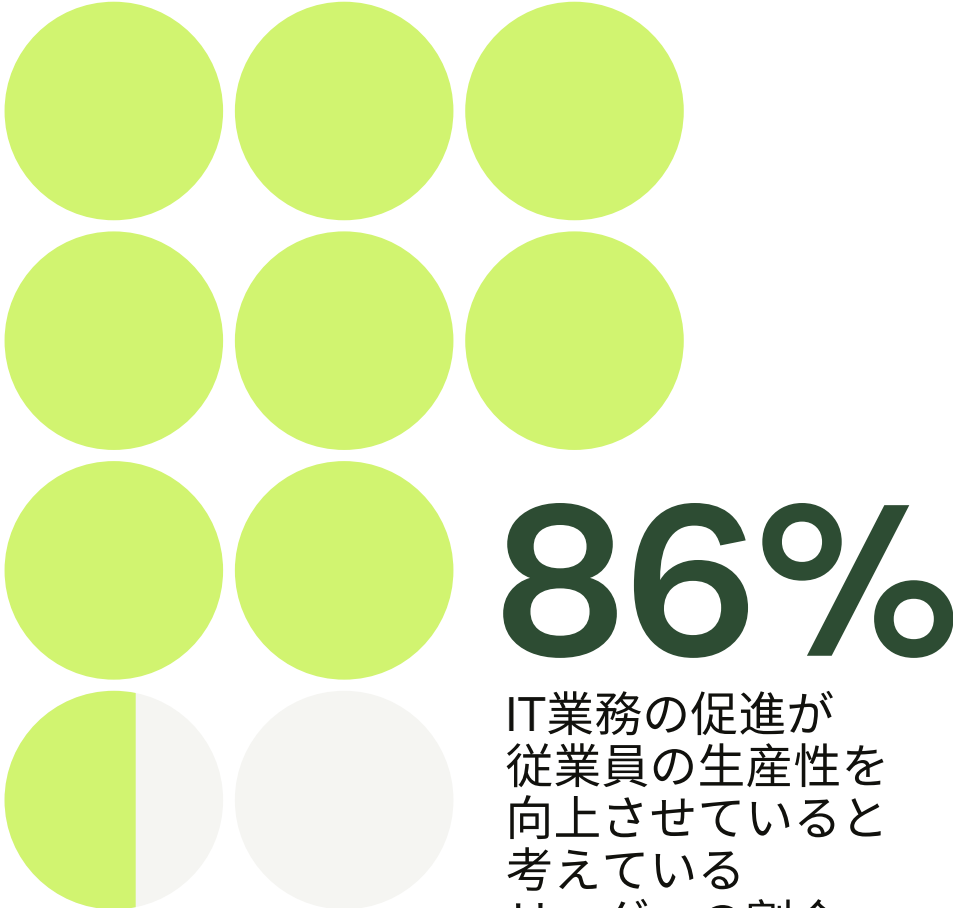


従来の測定指標より優れたインサイトを提供すると感じるITリーダーの割合

ITリーダーは、運用効率だけの指標から体験を重視する指標へとシフト。今後12か月で最も重視されるのは従業員満足度です。

インサイト4

IT業務の中心は生産性の向上



IT業務の促進が従業員の生産性を向上させていると考えるリーダーの割合

ITリーダーは、サービス品質を測る指標で速く正確に対応することを重視しています。

顧客事例



イリノイ州デューページ郡は100万人の住民に対し、公共事業、地域サービス、緊急対応などの重要なサービスを提供しています。Zendesk SuiteとAIを活用してサポート機能を刷新した結果社内ITサービスデスクでは以下の成果が得られました。

- ・解決時間が95%短縮
- ・メール件数が74%削減
- ・CSATは99.6%を達成

さらに詳しく

アドバイス

コンテキストを理解するAIで大規模でもパーソナライズされた対応を実現

複雑なリクエストやサポート担当者へのエスカレーションに対応できる自律型AIを備えたAIエージェントを導入すれば、従業員からの信頼獲得につながります

インサイト5

ITサービスデスクにおいて信頼構築は不可欠

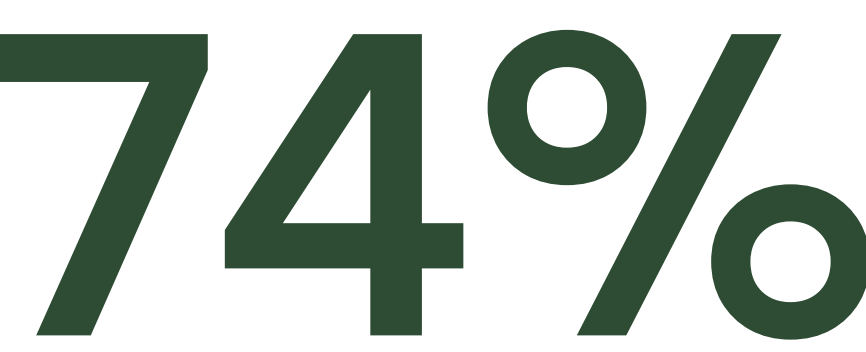


自律型AIは最も信頼できるメンバーになりうると回答したITリーダーの割合

まもなく人間のサポート担当者はAIと協働するようになります。自律型AIが自動化できる基本的な対応を担い、人間の担当者はより高度で戦略的な業務に集中できるようになります。

インサイト6

従業員の生産性が直面するリスク



単純な技術的問題により業務が完全に停止する恐れがあると回答した割合

消費者並みの期待が当たり前となった今何もしないことの代償は非常に大きいです。現代のITチームは、AIと自動化ワークフローで業務を効率化し、従業員のニーズに応えなければなりません。さもなければ取り残されるリスクがあります。

インサイト7

サービス提供の合理化が重要



ITが管理する一元化されたサービスプラットフォームはミスを低減すると回答したITリーダーの割合

ITとその他の部門ヘシームレスに提供できるサービスソリューションが重要です。

顧客事例



Zendeskプラットフォームのシームレスな連携により、GitHubのITサポート担当者は割り当てられたパソコンやオンボーディングタスクといった従業員のアセット情報をツールを切り替えることなく即座に確認・対応できるようになりました。主な結果は以下のとおりです。

- ・アセット関連のチケットにおける解決時間を15%削減
- ・アセットのプロビジョニングセキュリティの向上
- ・HRとIT間での手動エスカレーションを削減し、全社のCSATは95%に向上

さらに詳しく

アドバイス

業務にシームレスにAIサポートを導入

従業員とITチームがサポートを必要としている場所にAIを導入することが重要です。ヘルプセンターに限らず音声、チャット、SMS、メールなどどこでもAIエージェントが即時対応します。

AIを使ったサービス強化や問題解決の加速化についてのさらに詳しい説明はこちら

ガイド全編をダウンロード