

# 戦略的アウトソーシングとしての グローバルサービスデスク

サービスデスクのグローバル統合とアウトソーシングによるIT部門の価値向上を支援

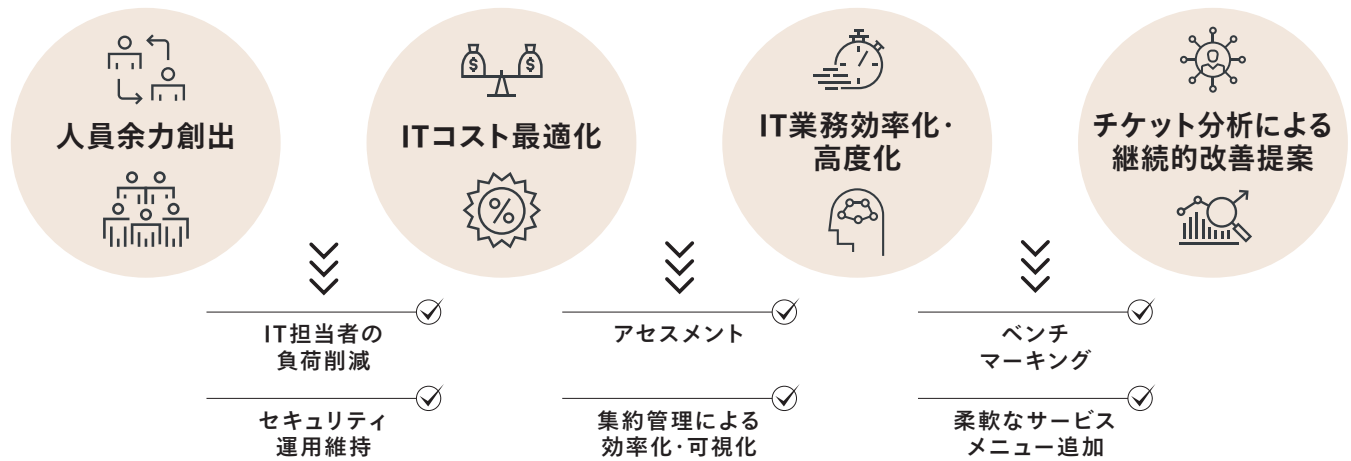
IT人材不足や働き方改革に関する動きが加速するなか、企業のIT部門にはDXを推進するための人員余力創出、ITコスト最適化の役割が求められており、企業内でのITリソースをDX推進活動にシフトする必要性が出てきています。アビームコンサルティングはグローバルサービスデスクを提供することで、業務部門からの問い合わせ対応だけでなく、ITSM (ITサービスマネジメント) ツールをベースに集約されたあらゆるチケット情報を分析し、継続的な改善活動でIT部門の価値向上をサポートします。

## グローバル企業のIT部門を取り巻く課題

グローバル企業のIT部門では、言語・アプリケーションの多様化、時差によりサービス対応時間が限られてしまうという背景から、各地域が独自に業務部門からの問い合わせ対応を実施しているケースが散見されます。IT部門ではITリソースをDX推進活動にシフトするため、グローバル全体の状況を把握し、整合の取れた人材・コストの最適化が必要になりますが、各地域で独自運用をしていることから推進が困難であるという悩みがあります。

## アビームコンサルティングの提供価値

アビームコンサルティングではグローバルアウトソーシングの豊富な運用実績を活かし、統合・集約されたサービスデスクを提供することで、Run the Business (現行システムの維持・管理) 領域の安定運用と不足したIT人材の代替による人員余力創出を通じて、ITコスト効率化に寄与します。また、単なる問い合わせ対応だけでなく、チケット状況を可視化・分析することで、業務・テクノロジー知見を根拠にしたLine of Business (LoB)オペレーションとIT業務の効率化・高度化に関するコンサルティングを通して強力にサポートします。それによりIT部門の価値向上を通して企業のDX推進へのつなぎを担います。



## グローバルサービスデスクのカバレッジ/特徴

様々なアプリケーションの問い合わせ対応及び一部の運用保守に関わる作業を24時間365日提供し、世界各国の問い合わせ拠点に合わせ、日本語・英語等でのサポートを実施します。グローバルサービスデスクに窓口を1本化し、問い合わせを一元管理することで、IT部門の業務を代替します。これにより、グローバル全体のノウハウが蓄積され、効率的な分析・改善提案が可能になり、企業のITリソースの最適化、IT部門の価値向上を支援します。

\*対応実績のある一部ソリューション

okta	Confluence	box	coupa	JIRA
Microsoft Dynamics	Microsoft Office			
anaplan	SAP	SAP Concur	smartsheet	
tableau	zoom			

日本語  
英語  
等

24/7

\*英語サポートを24/7で提供。  
日本語サポートは日本時間の9時から18時。

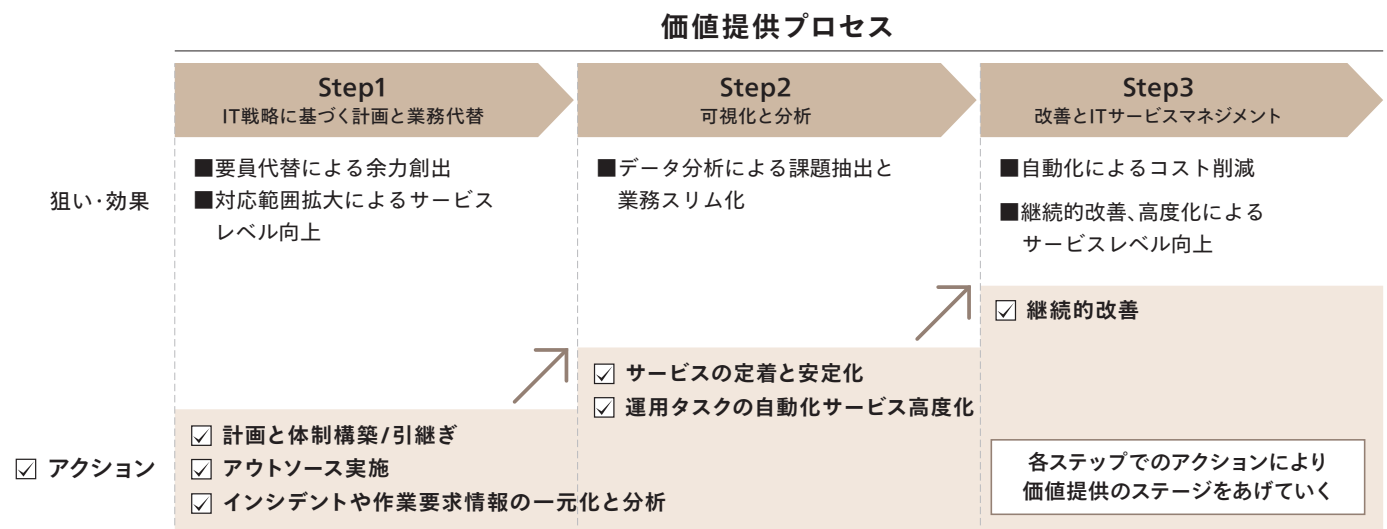
## グローバルサービスデスクの概要

アビームコンサルティングのグローバルサービスデスクへ作業を移管することで、コスト効率化や全体最適の追求、そのための体制再編等を段階的に推進可能になります。

- グローバル拠点からのサービスリクエスト受付業務を集約します。
- 24時間対応し、あらゆるITサービスのリクエストを一元的に受け付けます。
- チケットの受付、エスカレーションのみでなく、定型作業の対応も可能です。
- サービスデスクとして受け付けたチケットの分析を実施し、改善施策を提示します。傾向分析を元にリクエスト頻度の高い依頼のRPA化や、問い合わせ自体の削減施策(FAQ化、Chatbot導入等)の提案を四半期毎に継続的に提案します。
- サービスデスクでのチケット受付から各システム担当者による解決策の提供までを、一貫してEnd to Endでカバーし分析を行うことにより、非効率や課題等から改善要素を抽出します。

## グローバルサービスデスクの効果イメージ

以下のアプローチで継続的に改善プロセスを推進し、IT部門の価値向上を実現します。



## グローバルサービスデスク活用のメリット

- IT担当者がプロジェクト業務など自身のタスクに集中できるようになります。(雑多な問合せの対応を移管できるため)
- 能動的なオペレーターによるリクエストの切り分けと取り回し、癖のない英語での円滑なコミュニケーションを実現します。
- クロスクライアントのサービス経験によるベストプラクティスを元に、運用タスクの自動化、トラブルを未然に防ぐ予防措置等の継続的改善施策を提示します。
- チケット状況の可視化・分析、効果的なナレッジ蓄積、マニュアルの整備により、サービスデスクの一次解決率は90%となっており、高い割合で迅速に対応を完了します。
- アビームコンサルティングが運用保守サービスを担当しているシステムの場合、サービスデスクとの密な連携により、チケット登録から担当者アサインまでをクイックに行います。

