

# St. Vincent's Health Australia Sydney



IBM Control Deskを利用して、ITヘルプ・デスクの受付票の処理時間を75パーセント迅速化

## 概要

### お客様ニーズ

St. Vincent's Health Australia SydneyのITサポート・サービス・コーディネーターは、拡大し続けるPC、ポータブル・デバイス、およびソフトウェア・ライセンス領域のパフォーマンスとコンプライアンスを、より明確に把握する必要がありました。

### ソリューション

同病院では、IBM® Control DeskソフトウェアとIBM BigFix(旧IBM Endpoint Manager)ソフトウェアを統合して、すべての資産およびソフトウェア・ライセンスの状態をほぼリアルタイムで一元的に追跡できるようにするとともに、セルフサービスによる問題解決をサポートしました。

### メリット

ITサポート・サービス・グループのヘルプ・デスクへ問い合わせられる電話の件数が減少、受付票の処理時間が75パーセント迅速化し、また問題の35パーセントを初回の電話対応で解決できるようになりました。

Russell Wilcoxon氏は、St. Vincent's Health Australia Sydneyに設置されている、8人のメンバーからなるITサポート・サービス・チームのコーディネーターを務めています。6,500人を超える医師、看護師、および事務職員とおよそ5,000台のデバイスのサポートを担当する同チームは、複数のシステムを使用して、資産、ソフトウェア・ライセンス、サービス要求、およびウイルス防止策の追跡を行っていました。しかし、エンドポイントのパフォーマンスをより正確に把握し、各ユーザーのソフトウェアの使用法およびライセンスのコンプライアンスを確実に実現し、またサポート・デスクの即応性を向上させるために、Wilcoxon氏は一元的に集約されたデバイス管理ポイントを必要としていました。

### 数千台のエンドポイントの管理

「これまで私たちのスタッフは、同時にいくつものプログラムを開かなければならず、そのため初回の電話で必要な責務を果たせることはめったにありませんでした。その主な原因は、情報にアクセスできなかったことでした。私たちのヘルプ・デスクはもはやコール・センターのようなものになっていて、実際にはただ単に情報を取り、すべきことを記録して、それを二次レベルのスタッフに渡すだけでした。そして二次レベルのスタッフが改めて問題を診断して、現場で物理的に問題に取り組まなければなりませんでした。そのため電話を受けてから解決するまでに要する時間は、時間単位ではなく日単位で測定されていました」とWilcoxon氏は述べています。

IBMの持つ統合されたサービス管理ソリューションを利用することで、St. Vincent'sのITサポート・サービス・グループは、患者の安全に直接的に影響を及ぼすサービス要求から優先的に取り組むことができます。「医師や看護師のノートブックに関する問題が生じた場合、今の私たちには、直ちにその問題に取り組むために必要な能力と情報があります」と、St. Vincent's Health Australia SydneyのITサポート・サービス・コーディネーターのRussell Wilcoxon氏は述べています。



---

「IBM Control Desk による統合により、それぞれの資産に関する情報へのほぼリアルタイムで一元的なアクセスが可能になり、配備された個々のコンピューターの確認と追跡、そこで稼働しているアプリケーションの確認、および保守履歴の閲覧を、1つの画面上で行うことができます」

— St. Vincent's Health Australia の IT サポート・サービス・コーディネーター、Russell Wilcoxon 氏

---

ヘルプ・デスクに報告される問題は、300以上の医療用ソフトウェア・アプリケーションへのアクセスの問題からハードウェアの問題まで多岐にわたります。ヘルスケア環境においては、いかなる問題も患者のケアに影響が及ぶ可能性があるため迅速に解決しなければなりません。しかし同病院では、保有資産の状況がよく見えていなかったことから、それらの影響のリスクが高まっていました。「私たちに分かっていたことは、個々の資産の使用年数とそれらの保証期限、それだけでした。例えば、資産のパフォーマンスを追跡して、特定の資産が一定期間にどれだけのジョブをログに記録しているかを把握したり、あるいはどのソフトウェア・アプリケーションがどの資産上で稼働しているのかを確認したりすることができませんでした。また、スタッフが特定のアプリケーションを、実際に各自のデバイス上で使用しているのかどうかを知る方法もありませんでした。何千台ものデバイスがあると、それらのことがソフトウェア支出に重大な影響を及ぼす可能性があります」と Wilcoxon 氏は説明しています。

### 可視性とセルフサービスの拡張

ヘルプ・デスクの効率性を向上させ、ハードウェアの資産ライフサイクル管理をサポートし、ソフトウェア・ライセンスの確実なコンプライアンスを推進するために、St. Vincent's では、IBM Control Desk および IBM Control Desk Everyplace® ソフトウェアを、同病院の既存の IBM BigFix ソフトウェアと統合しました。

「以前は、IBM BigFix コンソールとやり取りするスタッフの数を制限したかったため、私たちはサポート・スタッフには同コンソールへのアクセス権を与えていませんでした。しかし IBM Control Desk との統合により、それぞれの資産に関するほぼリアルタイムの情報への一元的なアクセスが可能になり、配備された個々のコンピューターの確認と追跡、そこで稼働しているアプリケーションの確認、および保守履歴の閲覧を、1つの画面上で行えるようになりました」と Wilcoxon 氏は述べています。

また、IBM Control Desk Everyplace ソフトウェアによってセルフサービスの要素も付加されるため、医師、看護師、および事務職員は、例えばジョブをログに記録したりヘルプ・デスクにサービスを要求したりすることなく、自分たちでソフトウェアを要求してインストールすることができます。

---

## ソリューション・ コンポーネント

### ソフトウェア

- IBM Control Desk
  - IBM Control Desk Everyplace
- 

「現在では、私たちは誰がどのようなライセンスを購入したのかを把握しているため、継続して使用する必要がある場合には、改めてライセンスを購入するのではなく、1年後にそれを彼らの新たなマシンにマイグレーションすることができます。あるいは、もし彼らがそのライセンスを実際に使用していないようであれば、マシンから抜き取って、そのライセンスを必要としそうな別のスタッフに譲ることもできるのです」

— St. Vincent's Health Australia の IT サポート・サービス・コーディネーター、Russell Wilcoxon 氏

---

## 問題解決の合理化

新たなセルフサービス機能により、ヘルプ・デスクに問い合わせられる電話の件数が減少しています。これはつまり、ユーザーが各自で問題の解決策をより迅速に見つけているということです。またこのことにより、それでもなおヘルプ・デスクに持ち込まれる問題に対しスタッフが集中できるようになり、そのために初回の電話で完結するサービス要求が推定で35パーセント増加しています。全体的に見ると、作業伝票の処理に要する平均時間は、IBM Control Desk ソフトウェアと IBM BigFix ソフトウェアを統合する前は3~4日かかっていた頃よりも、75パーセントも短縮されていると Wilcoxon 氏は述べています。

さらに、現在ではITサポート・スタッフの機動力がかつてないほど高まり、どのPCからでも IBM ソフトウェアにアクセスできるようになっています。「私たちは、サポート・スタッフのためにそれをモバイル用アプリに変換して、彼らがもっと積極的に動けるようにしています。彼らは、自分の任務をプリントアウトしたり、あるいは各自の次の任務を調べたりするためにオフィスに戻る必要がありません。モバイル機能は、間違いなく私たちにとって天の賜物です」

また Wilcoxon 氏は、IBM ソリューションのおかげで、ライセンス・ソフトウェアに対する組織の責任感も高まっていると考えています。「現在では、私たちは誰がどのようなライセンスを購入したのかを把握しているため、それを継続して使用する必要がある場合には、改めてライセンスを購入するのではなく、1年後にそれを彼らの新たなデバイスにマイグレーションすることができます。あるいは、もし彼らがそのライセンスを実際には使用していないようであれば、それをデバイスから抜き取って、そのライセンスを必要としている別のスタッフに譲ることもできるのです」。その結果もたらされたシェルフウェア（使用されていないソフトウェア）の減少により、St. Vincent's のソフトウェア・コストが20パーセントも削減されていると Wilcoxon 氏は見積もっています。

## 詳細情報

IBM Control Desk および IBM BigFix ソフトウェアの詳細は、IBM 営業担当員または IBM ビジネス・パートナーにお問い合わせいただくか、または次の Web サイトをご覧ください。

[ibm.com/tivoli/unified-endpoint-management](https://ibm.com/tivoli/unified-endpoint-management)

[ibm.com/software/products/control-desk](https://ibm.com/software/products/control-desk)



---

© Copyright IBM Corporation 2015

日本アイ・ビー・エム株式会社  
〒103-8510  
東京都中央区日本橋箱崎町19-21

Produced in Japan  
November 2015

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、および Everyplace は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) をご覧ください。

本資料は最初の発行日の時点の内容であり、予告なしに変更される場合があります。

本資料で紹介しているお客様事例は、あくまでも例示的に説明することを目的とするものです。実際のパフォーマンス結果は、具体的な構成や稼働条件によって異なる場合があります。他社の製品やプログラムと IBM の製品やプログラムとの連動性に関する評価および検証は、お客様の責任の下で行ってください。本資料の情報は「現状のまま」提供され、商品性、特定目的への適合性に対する保証、および非侵害の保証または条件を含め、いかなる明示的または黙示的な保証も行いません。IBM 製品は IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。



Please Recycle

---