

モダナイズされた 従業員の体験

統合、自動化されたワークスペース・エコシステムにより、生産性とビジネス成果を継続的に最適化します



目次

- 3 従業員体験の洞察と自動化のためにキーとなる統合
- 5 エンドユーザー・サービスをサポートするには、組織の変革が必要です
- 6 包括的なユーザー体験の確立は、ビジネスの成果を後押しします

モダナイズされたワークスペースにおけるサポートサービスとはどのようなものでしょうか
- 7 まとめ

消費者として、私たちは家、車、公共の場で常にテクノロジーを活用することで、生活をより便利で、幸せで、生産的なものにしていきます。同様に、パーソナライズされたシームレスな従業員体験を提供できる組織—シームレスに仕事をするために必要な情報、ツール、アクセス方法を提供する企業—は、変化と機会に直面してなお繁栄し成長を続けます。この体験を達成するための鍵は、従業員がより自律的になれるようにすることです。

このモダナイズされたワークスペース体験を実現するには、デバイスのテレメトリデータ、ペルソナデータ、および管理ツールの統合に基づいて構築された自動化プラットフォームが必要です。そのようなプラットフォームは、ユーザーが自分の体験をより細かくコントロールできるだけでなく、自身のワークスペースを継続的に最適化して生産性を高めながら、ワークスペース内で起きる問題をプロアクティブに排除することもできます。

従来、ワークスペースは単なるコンピューティング・スペースと見なされてきましたが、将来的には、個人の作業パターン、履歴、プロファイル、役割と責任、デバイス、ロケーションなどを考慮に入れた、より包括的なものになります。従業員に卓越した体験を提供することは、単一のロケーションで提供できる範囲をはるかに超えています。むしろ、ユーザーに影響を与えるワークスペース・エコシステムのすべての要素の効率、接続性、およびパフォーマンスに依存しています—つまり、すべてのアプリケーション、サーバー、プラットフォーム、デバイス、サービス、さらにはそれらの物理環境さえも関係します。

従業員体験のエコシステム



デバイス

- ラップトップ
- モバイル端末 – ペルソナ
- モバイル端末 – 法人所有
- タブレット
- ウェアラブル端末



物理的環境

- HVAC システム
- ライト
- 電子バッジ
- スマート会議室
- 環境センサー



バックオフィス

- ハードウェア
- アプリケーション
- サーバー

成熟度モデル



この継続的に最適化されたハイブリッドなワークスペース・エコシステムを作成するには、**2つの重要な要素**があります。

- 1.エンタープライズ・アプリケーションと SaaS アプリケーション、HR データ、セキュリティ、およびワークスペース環境データの統合
- 2.進行中のパラダイムシフトをサポートする組織として進化する意欲

従業員体験の洞察と自動化のためにキーとなる統合

自動化および組織の運用モデルとのプラットフォーム統合は、ユーザーの体験を変更する上で、中心的な役割を果たします。これらの変化は、事業が変革し、テクノロジーの数々の機能が実現されるにつれて繰り返し発生し、成長に繋がるマチュリティモデルを提供します。

デジタル・エクスペリエンス管理 (DEM) プラットフォームの人気の高まるにつれ、企業はブルースクリーンやネットワーク遅延など、ユーザーに影響を与える課題に次々に直面しています。統合の優先順位付けは、DEMセンサーから開始し、次のものを含める必要があります。

チケットデータ デバイス・プロフィールおよび従業員のペルソナによって、同様の問題が発生する可能性が高いエンドユーザーに優先順位を付け、課題を相互に関連付けるのに役立ちます。

構成管理 より深い一連の修復手順を、プロアクティブに実行する機能を提供します。

ロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) エンタープライズ・アプリケーションや L2タスクなど、複数のバックエンドシステム間でより複雑なワークフローを実行できるようにします。

優れた自己修復機能 本質的にバイナリ・データが少なく、作成、アクセス、およびライフサイクル管理プロセス内での成熟度を向上させる、自己修復スクリプトが必要です。自己修復を向上させるには、スクリプトのパラメーター化、スクリプトブロック、ワークフローの統合という3つの大きな変革が必要です。

人事および従業員データ は、より大きな統合が必要です。最先端の人事システムをもとにユーザーへのコンテンツのプッシュを可能にし、従業員体験の向上に寄与します。このレベルの統合により、共有される属性をより厳密に制御でき、強力なビジネス上の正当性のもと、より洗練された従業員ペルソナを構築することができます。

IoTは、多くの新たな可能性を提供します。デジタル・ワークスペースを物理環境に結び付けると、追加のテレメトリデータを組み合わせ、従業員の生産性を高め、リモート作業を可能にすることができます。オフィス施設のモダナイズと変革は、従業員のニーズについてより深い洞察と気付きをもたらしてくれるでしょう。具体的な事例：

- **スマートバッジ**：オフィススペース内の社員の場所を追跡して、部屋のロックを解除し、最適なHVAC設定を有効にする機能です
- **スマート会議室**：社員のカレンダー、クラウドストレージ（BoxやOneDriveなど）、ビデオ会議の設定（Microsoft TeamsやWebExなど）を使用して、会議の参加者に固有の画面共有とプレゼンテーションを開始します
- **Wi-Fiの最適化**：デバイス密度に基づいてWi-Fi信号強度を最適化し、個々のペルソナ（VIP、顧客対応、会議のプレゼンターなど）ごとにパーソナライズすることもできます
- **環境センサー**：社員とそのデバイスが動作している可能性のあるオペレーティング環境を把握します
- **CCTVおよびオフィスカメラシステム**：オフィス施設周辺のユーザー分布やモビリティを分析します

このレベルでのシステム統合—これはアプリケーションやデバイスのパフォーマンスだけに限られたことではなく—は、従業員体験をエンド・ツーエンドで可視化することに繋がります。しかし、現代のデジタル・ワークスペースには単なる洞察以上のものがが必要です。場所を問わず、自律的なワークスペースを実現するには、自動化を使用してそのデータを理解し、それに基づいて行動する必要があります。データ、自動化、およびユーザー環境の個々のサブシステム（HVAC、ビデオ会議システム、スマートバッジなど）との統合を組み合わせることにより、モダナイズされたワークスペースにおいて、統合したワークフローを使用し、従業員体験を継続的に最適化していきます。



エンドユーザー・サービスをサポートするには、 組織の変革が必要です

現在の自動化レベルは、従来の指標に変化をもたらしています。今後のワークスペース、既存の概念のいくつかや、影響を測定するための新しい方法に基づいて構築されます。(たとえば、エクスペリエンス・レベル・アグリーメント(XLA)、ネット・プロモーター・スコア(NPS)、意味解析、感情分析、ユーザーからのコンスタントなフィードバックなど) 一貫した体験メトリックを使用してベースラインを開始する機能により、特定の領域を掘り下げて、自動化と改善に優先順位を付けることができます。

従業員体験のデータを収集する最新の指標は、企業エコシステム全体への依存関係を浮き彫りにします。ワークスペースは、従業員体験と生産性を向上させるものの一部にすぎません。使いやすさとサポート、その両方の観点からビジネスの生産性を判断するには、アプリケーションを含める必要があります。たとえば、銀行員が最高のサポートと高度なデバイスを持っていても、ワークスペースで古い昔からの端末を使用する必要がある場合、その銀行員はモダナイズされたデジタル・ワークスペースで、仕事の生産性の成果を十分に出すことができません。

最新のメトリクスは、自律機能の向上に伴い、現在の将来的に変更するであろう作業員や人員配置についての基盤を提供します。これらは、サーバーチームとアプリケーションチームをモダナイズさせるための継続的な改善モデルを提供します。左にシフトすると、より多くのことがプロアクティブにまたはセルフサービス機能によって解決されることを意味し、次のようになります。

- サービスデスクのチケットの量は、大幅に減少します。
- 残りの未解決の問題は、はるかに複雑になる可能性があります。
- チームは、通常は報告されていない問題をターゲットにすることができます。
- 平均処理時間(AHT)と平均解決時間(MTTR)が上がります。
- サポートデスクのスキル・プロファイルは、チーム内でのマルチスキルを持ったサポートスタッフの必要性を含め、向上させる必要があります。



シチュエーション:

ウエンディは今日新しいオフィスで、Microsoft Teamsを使用して重要なプレゼンテーションの準備に取り組んでいます。



問題:

彼女は、会議室のAV機器に問題が起きる可能性を懸念しており、ラップトップの調子も悪く、プレゼンテーションの最終調整が遅れています。



解決:

ウエンディはヘルプアシスタント・アプリを開き、次のように話しかけます。

「コンピュータの動作が遅いの。助けてください。」

バーチャル・アシスタントは、デジタル・エクスペリエンス管理データを使用してデバイスを評価し、CPUを消費するバックグラウンド・プロセスがあるかどうかを判断します。ウエンディは、機械のパフォーマンス向上のためスクリプトが実行されると告げられます。ラップトップのパフォーマンスは改善し、彼女は会議の事前準備を完了します。

ウエンディはスマート ID バッジを持って、オフィスに入ります。彼女が打ち合わせのために会議室に入ると、建物のテレメトリー・センサーが彼女の存在を識別し、ワークフロー・オーケストレーションが起動して、ウエンディを部屋の AV サービスにログインさせます。

AV システムの「認証に失敗しました」という表示をみて、ウエンディはサービスデスクに電話します。担当者は、ウエンディのデバイスとアクティビティ・データを表示する統合されたダッシュボードを参照し、問題をすばやく特定、解決します。エージェントの自動化によりウィジェットが起動し、AV デバイスをリセットして接続を修正すると、ウエンディはプレゼンテーションを開始する準備が整います。

従来は、非常にタスク指向であったサポートチーム—経過重視、手順重視の従業員—は、ファーストコール解決 (FCR) 重視のナレッジワーカーになります。彼らには、個々の問題を解決するだけでなく、構成の更新とエンジニアリングの修正を通じて、環境全体から問題を戦略的に排除することが期待されます。

この変化は、エンドユーザーにワークスペース・サービスを提供する可能性に、劇的な影響を与えます。サポートの最前線は、真の DevSecOps チームになることができます。これは、ユーザーの生産性を高め、効果的で分野横断的なサポートチームのコミュニケーションとコラボレーションへの依存度を高めることで、企業全体に大きな影響を与えます (たとえば、アプリケーション・チームとインフラストラクチャー・チームが実用的かつ適切な場所に配置されます)。また、組織のセキュリティ体制と新たな脅威に対応する敏捷性も向上します。これは、従業員が分散化され、エンタープライズ・コンピューティングに SaaS アプリケーションとクラウドを採用するにつれて、企業の攻撃対象領域が拡大するため、非常に重要です。

包括的なユーザー体験の確立は、ビジネスの成果を後押しします

ユーザー体験に焦点を当てると、他のすべてのビジネス目標—生産性の向上からビジネスの成果と人材の維持の向上に至るまでが焦点になります。今後のワークスペースは、次の目的で設計されたプラットフォーム上に構築されます。

- プロアクティブに対応する
- 問題が発生する前に排除する
- 結果を予測する
- ユーザーがサポートを利用するタイミングを把握する
- 必要箇所にシームレスで統合されたエンゲージメント・チャンネルを提供する

IoT、デバイス/アプリのテレメトリー、人事システムなど、ユーザーをサポートするために必要な複数のサブシステムを統合することで、従業員のペルソナは役割ベースのアプローチから個別にパーソナライズされたワークスペースに移行します。従業員は、組織内での役割だけでなく、個々の状況、歴史、ニーズに基づいた独自の属性を持つ個人として見なされ、理解されるようになります。

モダナイズされたワークスペースにおけるサポートサービスとはどのようなものでしょうか

テックバー、メーデー ルーム、Wormholes

労働力が分散しているハイブリッド・ワークスペースにおける物理デバイスのサポートは、デスクサイド・ベースのアプローチから、パートナーを使用したハイパーケア・モデルに移行します。専用のデスクサイド・サポートを利用する代わりに、企業はオフィスにテックバーやメーデー ルームを設置して、エンドユーザーが常にサポートを受けられる手段を提供します。このテクノロジーには、Wormhole コラボレーション・ルームの機能を使用するオプションが付属しています。これらは既存のテレプレゼンス・ルームに似ていますが、常時接続と見なされ、地理的に分散したチームとのコラボレーションの機会を強化するために、デジタル・ホワイトボードを使用し、サポートします。

商用および小売プロバイダー

小規模なオフィスやリモートの従業員は、サポートにビジネス・パートナーを使用します。Apple の Genius Bar、Best Buy の Geek Squad、その他の小売プロバイダーなどのサービスを使用する際、エンドユーザーはサポートを受ける方法を選択できます。小売サポートのオプションが限られている場合は、FedEx、UPS、DHL などのパートナーを利用して、24時間以内にエンドユーザーに新しいデバイスを提供します。このアプローチは、最新のワークスペースによって促進および有効化されます。つまり、ファイルはクラウドに配置され、アプリケーションは Autopilot などの最新の管理ツールですぐに再インストールされ、構成はクラウドで管理されるため、ユーザーの新しいデバイスの電源がオンになると、すぐに作業に戻ることができます。

権限を得た自律的なユーザー

データソースを統合すると、セルフサービス機能が大幅に向上します。情報は、ユーザーのペルソナについて分かること、または予測できることに基づいてフィルタリングされます。これらのパーソナライズされた洞察と、リアルタイム・テレメトリーによるデータ、ユーザーに影響を与える可能性のあるグローバルなシステム障害の可視性、およびバックエンド・リクエストを自己解決するための豊富なワークフロー自動化機能により、ユーザーがサポートを利用する必要性が大幅に減少します。

最初の連絡先におけるエンジニアリング・スキルが向上と、継続的改善により、追加の自動化機能と統合された知識の改善が促進されます。—たとえば、ユーザーがお互いをサポートし、有用な情報を簡単に見つけることができるソーシャル・チャンネルの開設です。ペルソナの改善とサブシステムの統合により、コンテンツをフィルタリングして、各ユーザーとの関連性を高めることができます。このプロセスをさらに改善するためには、ゲーミフィケーションを導入して、セルフサービス型ヘルプ・チャンネルの利用者と寄稿者の両方を推進することです。

まとめ

さまざまな要因が合わさることで、デジタル・ワークスペースへの期待、要件、および可能性は劇的に変化し、今後も変化し続けます。消費者向けテクノロジー分野の進歩により、企業における従業員体験はどうあるべきかが変化しました。私たちの企業は業界の最前線にいますが、企業における従業員体験は、私たちが自分の家で経験するもの—つまり私たちの生活を常により簡単に、より幸せに、より生産的にするテクノロジーを活用した体験に遅れをとることがよくあります。企業で同様のパーソナライズされた体験を再現することは、社員を企業に引き留めて、生産性を継続的に向上させ、競争上の優位性を維持するために重要です。

詳細情報

キンドリルには、世界に必要不可欠なテクノロジー・システムをデザイン、構築、運用する豊富な専門知識があります。私たちは、社会を成長へと導く重要なインフラストラクチャーを発展させることに全力を尽くします。私たちは、新たな方法でシステムを作り出すことで優れた基盤を構築しています。適切なパートナーを選定し、ビジネスに投資し、お客様とともに課題に向き合い、新たな可能性を解き放ちます。

キンドリルのデジタル・ワークスペースのサービスが、どのようにして従業員の体験と生産性の向上を実現するシームレスなデジタル・ワークスペースの確立に役立つかについて、詳しくはキンドリルの担当者にお問い合わせいただくか、kyndryl.comにアクセスしてください。

kyndryl.

© Copyright Kyndryl Inc. 2021

Kyndryl は、米国もしくはその他の国における Kyndryl Inc. の商標または登録商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ Kyndryl Inc. または他社の商標である場合があります。

Microsoft、Windows、Windows NT および Windows ロゴは、Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標です。

本資料は発行時点で最新のものであり、キンドリルが随時予告なしに変更する可能性があります。キンドリルが事業展開するすべての国で、全製品もしくはサービスが利用できるわけではありません。キンドリルの製品およびサービスは、提供されている契約書の条件および制約に基づき保証されます。

記載されている性能データとお客様事例は、例として示す目的でのみ提供されています。実際の結果は特定の構成や稼働条件によって異なります。