

kyndryl

プロアクティブで予防的、かつシームレスな デジタル・ワークプレイス・サービス

消費者向けのようなユーザー体験を実現する
管理およびサポート・サービス



目次

- 3 プロアクティブなアプローチ
- 4 予防的なアプローチ
- 5 デジタル体験の管理
- シームレスなアプローチ
- 8 継続的な改善のためのガバナンス
- 従業員自身に権限を付与する

私たちは消費者として、卓越した顧客体験を受けることに慣れてきました。今ではワークスペースでも同様に、パーソナライズされたシームレスな従業員体験を受けることが期待されています。Kyndryl™は、エンドユーザー環境を管理およびサポートし、企業の従業員に一般消費者のような体験を提供することに焦点を当てています。従業員体験に焦点を当てることにより、生産性、ROI、ビジネス成果の向上を含む、戦略的なビジネス目標を達成します。

キンドリルは、お客様に対しこれらの目標を達成するために、3つの基本原則に基づいたサービス・アプローチをとっています。プロアクティブであること、予防・予測的であること、シームレスなデジタル・ワークスペースの体験を提供することです。企業は、エンドユーザー・サポートのマニュアル的サービスの改善に重点を置くことがよくありますが、私たちのアプローチは、エンド・ツー・エンドの管理と自己修復サポートを通じて、問題を完全に排除することから始まります。

エンド・ツー・エンドの管理

サポート・サービスへの連絡の多くは、優れた管理手法によって軽減できます。これには、デバイスのプロビジョニングからセットアップ、そして通常時の管理に至るまで、デプロイの自動化が含まれます。問題は受動的なチャネルから能動的なチャネルに移行され、安全なアプリケーション・パッケージング、プラットフォーム管理、デバイス管理を通じて課題を排除していきます。

自己修復サポート

センサーとトレンドデータの両方を含むデジタル・エクスペリエンス・マネジメント (DEM) によるサポート・フレームワークを活用して、ワークステーションの一般的な問題を感知できます。エンドユーザーが作業を中断することなく、プッシュ型でプロアクティブな修復を実行します。センサーによってエンドユーザーの動作やアプリケーションのパフォーマンスを把握することが出来るため、異常値を特定して改善することができ、結果としてエンドユーザー全体にメリットをもたらすことが出来ます。

プロアクティブなアプローチ

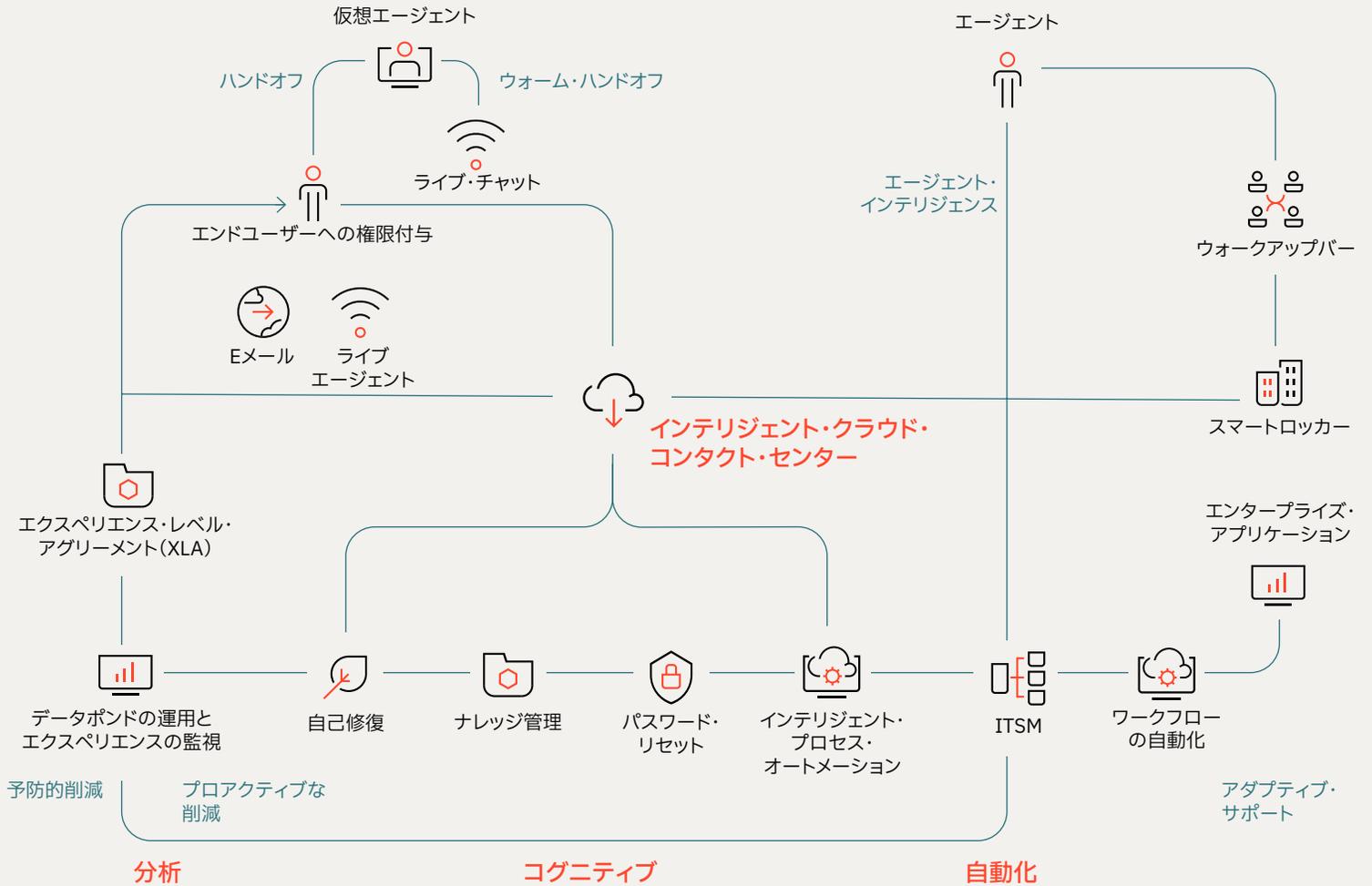


図 1. プロアクティブなアプローチ

エンド・ツー・エンドの管理と自己修復を用いたプロアクティブなアプローチは、キンドリルのサービス提供とお客様環境の長期的な保持により、さらに強化されます。私たちは、資産と投資がどのように、誰によって提供されているかに関係なく、従業員体験全体を改善できるようにすることに重点を置いています。

これを実現する方法の2つの具体例は、従業員体験の測定と長期的な資産の管理です。従業員体験は、従来のサービス・レベル・アグリーメント (SLA) だけでなく、従業員体験に影響を与える可能性のある指標に、より包括的なビューで提供するエクスペリエンス・レベル・アグリーメント (XLA) でも測定されます。また、エクスペリエンス・パフォーマンス・インジケータ (XPI) は、さまざまなテレメトリデータをキャプチャーして、サービスの内訳を特定できます。これにより、誰がサービスを提供しているかに関わらず、サービスの構成要素の全体を測定および理解し、改善することができます。

5つのユーザージャーニーのカテゴリー

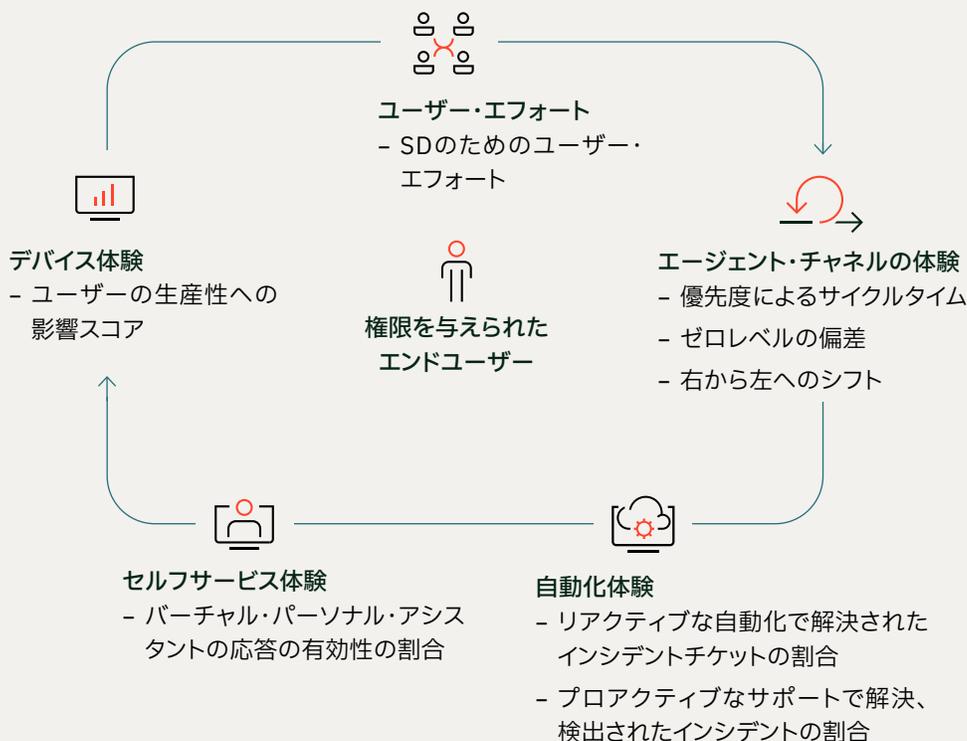


図 2. 5つのユーザージャーニー・カテゴリー

キンドリルは、継続的な改善と世界レベルのデリバリーで、その価値を提供し、お客様の長期的な成功に導いています。これは、私たちのデジタル・ワークスペース・サービスが、お客様が自律性を維持できるよう、お客様と協力して提供できるように設計されていることを意味します。

- 自己修復スクリプトなどのアセットを展開した後、長期的に所有権を保有することができます。
- 一般的もしくはお客様固有のものにかかわらず、キンドリルがお客様と一緒に作成したスクリプトは、お客様所有となる可能性があります。

同じことが、キンドリルとお客様で作成された知識と人工知能データセットにも当てはまります。

- キンドリルが提供する共通コンテンツについては、お客様がコンテンツを直接ライセンス契約する機会があります。
- お客様のために作成されたコンテンツで、お客様固有のものではない場合、キンドリルとお客様の両方がコピーを受け取ります。
- お客様と一緒に作成した、お客様固有のコンテンツの場合、お客様は、すべての知的財産(IP)を保持します。

予防的なアプローチ

プロアクティブな管理が究極の目標ですが、すべての問題を排除できるわけではなく、予防的なステップが必要です。「予防的」とは、洞察を通じて課題の傾向を把握し、体系的に排除することを示します。また、エンドユーザーがサポートを利用する場合、エージェントはインテリジェンス・ダッシュボードを使用して詳細の多く(たとえば、エンドユーザーが誰であり、どのような潜在的な問題を抱えているか)をすでに知っており、一貫性とスピードを確保するためのトリガーとなる箇所をすばやく特定できることを意味します。自己修復スクリプトやロボットプロセス自動化(RPA)を含むこれらの自動化は、セルフサービス、仮想エージェント、電話システムIVR、およびエージェントによって手動で使用されます。

デジタル体験の管理

デジタル・エクスペリエンス・マネジメント(DEM)は、プロアクティブ機能と予防機能の両方の基盤となるテクノロジーです。自己修復配信テクノロジーを用いて、ユーザーの行動とテレメトリデータの収集を可能にします。ユーザーの行動に基づいてデバイスを最適化すると、従来のサポートチャネルには決して届かないような問題を特定するのに役立ちます。次はその一例です。

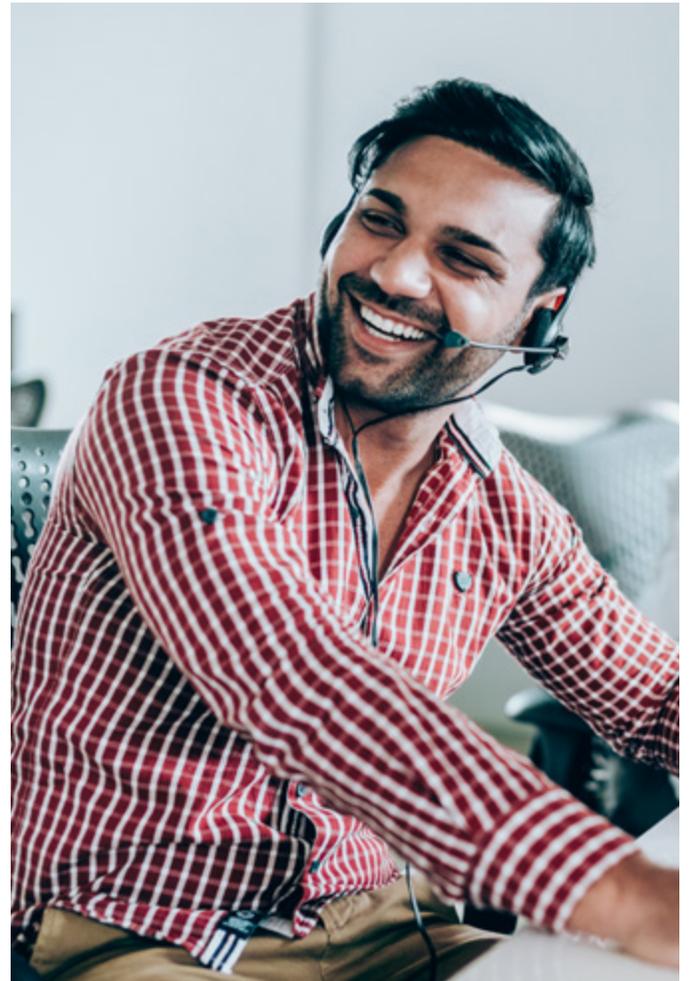
- ブルースクリーン: キンドリルはDEMを使用して、ある大手保険会社で四半期の間に90,000のブルースクリーンが発生したことを発見しました。これは205日間の生産的損失に相当しますが、ブルースクリーンはサービスデスクに報告されませんでした。
- ネットワーク遅延: SaaSアプリケーションの場合、遅延は、ネットワーク、インターネット、アプリ構成、VPNなど多くの要因から発生する可能性があります。キンドリルはDEMを使用して、マイクロ・エレクトロニクスのルーティング・テーブルのエラーを特定しました。このエラーにより、Microsoft Teamsに遅延が発生し、同じユーザーのデスクトップと携帯電話に影響が出ました。

DEMは、これらのタイプの問題を公開して、単にインシデントチケットで報告される以上のさらなる最適化への改善に繋がります。

DEMは「ペルソナ」管理を次のレベルに引き上げます

DEMは、ペルソナ管理を個別のプロセスに変換したレベルのデータを提供します。エンドユーザー・レベルの情報と動作(場所、地域、優先するアプリ、デバイス、プラットフォームなど)を洞察することで、エージェントは自動化を利用して、パーソナライズされたサポート体験を提供できます。

従来のサービスデスク・コールは、ユーザー認証、資格、デバイスの詳細、および問題の説明など、非常に事務的な一連の問答から始まります。キンドリルのプラットフォームを使用すると、サポートコールは最初から個々人に合わせて進められ、エージェントは発信者が誰であり、デバイスをどのように使用しているかを理解しています。キンドリルのDEMプラットフォームとクラウド・コンタクトセンターの統合により、ユーザーに関連する属性まとめることができ、エージェントには、発信者ごとにカスタマイズされたガイダンスが提供されます。



シームレスなアプローチ

データ・ドリブン・アプローチを使用するということは、データを調べて何が最もプラスの影響をもたらすかを判断することにより、すべてのエンドユーザー体験の統合と自動化が優先されることを意味します。これは、どのようにして自動化を「シームレスな」従業員体験に統合していくか、その方法を示してくれます。これにより、自動音声応答システム、ライブエージェント、プロアクティブな修正、自己修復、仮想エージェント内など、さまざまなサポートメカニズムを介して実装された場合に、どの自動化が最も効果的かが決まります。

私たちの戦略は自動化に重点を置き、自動化が各サポート・チャネルにインテリジェントに密に統合されているかを確認しますが、統合プラットフォームの全体的な戦略は、エンドユーザーの適応が鍵となります。プロアクティブな自動化には、同じような適応のハードルはありません。ただし、エンドユーザーの適応が必要な自動化は、問題が発生した時点で統合する必要があることを意味します。

分析、コグニティブ、自動化の意図

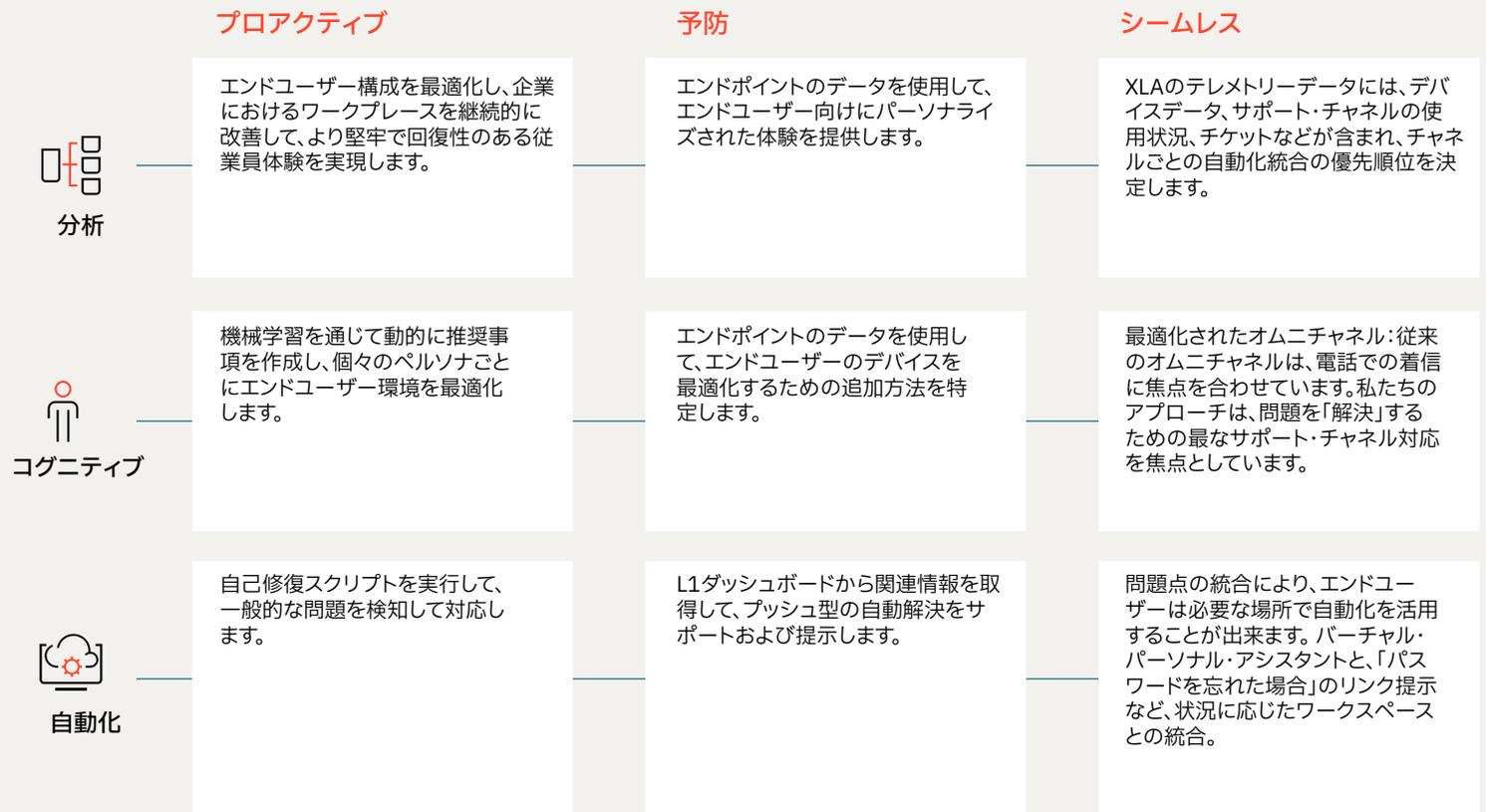


図 3. 分析、コグニティブ、自動化の意図

オムニチャンネル・サポートサービス

最新のコールセンター・プラットフォームは、オムニチャンネル機能を提供し、エンドユーザーが1つのチャンネル(チャットなど)から開始して、履歴などを引き継いだままライブ・エージェントに繋げることができます。オムニチャンネルには、ライブチャット、バーチャル・パーソナル・アシスタント、Eメール、モバイル・デバイスでの対応、および電話対応が含まれます。ただし、自動化に重点を置くことで、自動化自体が事実上別のチャンネルになります。

DEM、自己修復、およびクラウド・コールセンターのプラットフォームが連携して、予防機能を備えたサポートプロセスを開始します。このようなさまざまな方法で全体的なユーザー体験がかなり向上します。

自己修復スクリプトの結果は、「次の最善のアクション」を示すことができます。これは、エンドユーザーが実行する必要のあるタスク、サポートに連絡すべきタスク、またはランタイム・レポートのアクションなどが挙げられます。自己修復スクリプトに関連付けられたレポートを使用して、体系的な傾向を見つけ、戦略的な修正を適用することができます。

- 自己修復スクリプトはエージェントにも提供され、サポートコールを受け取る際に、効率的に一貫してスクリプトを実行できるようにします。平均処理時間(AHT)が平均30%ほど短縮され、ディスク・クリーンアップなど、通常はリモート・テイクオーバーが必要な通話で最大90%のAHT短縮を見込めます。
- DEMは、ユーザーにより良いサービスを提供するために、L1エージェントにデータを提供します。エンドユーザーがサポートに電話をかけるとすぐにデバイスデータが表示されるため、エージェントは問題が発生したときにデバイスで何が起こっていたかを確認できます。潜在的な問題を自動的に仕分けするための機能追加により、エージェントはすぐにデータを手元に置いて、ユーザーにより良いサービスを提供できます。
- DEMは、エンドユーザー向けの顧客関係管理(CRM)システムを強化し、エージェントが電話で話す時間を活用して、関連する追加のフィードバックを提供できるようにします。これには、もしかしたら不具合が起きるかもしれない他の構成アイテムの修正や、エンドユーザーの新たなデバイスの使用方法の推奨も含まれます。

分析、コグニティブ、自動化の例

	プロアクティブ	予防	シームレス
分析	リモートワーカーのアプリケーション・パフォーマンスに基づいてVPNを最適化します。	エージェントは、発信者、デバイス、およびワークスペースからのアラートを認識しています。	ユーザーは、IVRに追加された新しい自動化によってメリットを享受できます。
コグニティブ	使用年数ではなく、パフォーマンスに基づいて更新すべきデバイスを分析し、推奨項目を提示します。	元の問題が解決された後、エージェントは追加のアクティビティを実行して、ユーザーの使用動作に基づいてOSを調整します。	ユーザーは、仮想エージェントのサポート・チャンネルで問い合わせ開始をした後でも、昼食中にその問題を解決するためにデバイスをテックバーに持ち込むこともできます。
自動化	ブラウザのキャッシュをクリアして、内部Webサイトのコンテンツ更新を改善します。	エージェントには、問題を解決するために、ServiceNowから直接実行される関連スクリプトが表示されます。	ユーザーには、内部調達サイトに仮想エージェントのポップアップ・ウィジェットが表示され、より簡単にサーチすることができます。

図 4. 分析、コグニティブ、自動化の例

これらの体験はすべて、自動化をIVRに統合することで可能になります。これにより、ユーザーの満足度がさらに高まります。エージェントに連絡する前に、発信者には、順番待ちの人数、予想待ち時間、順番待ちしたままヘルプデスクからのコールバックをスケジュールする機能、および個々の発信者用にカスタマイズされたIVRオプションが通知されます。私たちのサービスは、個々のユーザーに関する深い洞察をITで提供し、ユーザーに即座にオプションを提供できるようにします。

ワークフローのオーケストレーション

エンドユーザー体験の大半は、ITサポート以外の他のビジネスプロセスに影響されます。これらのビジネスプロセスは通常変更が難しく、他のビジネス上の制約に対応しているか、改善のためにバックエンド・システムに大幅な変更を加える必要があります。キンドリルは、関連性のないITプロセスを通じて、従業員体験に影響を与える可能性のある、主要な領域に対処する方法をご提供します。ワークフローのオーケストレーションにより、複数のタスクをユーザーが使いやすいフォームにまとめて、ビジネスプロセスを実行できます。

一例として、新入社員のオンボーディング・プロセスが挙げられます。エンドユーザーが自身がIDおよびアクセス管理システムに情報を送信し、社員証を取得する時間をスケジュールし、デバイスのリクエストを送信し、デスクの割り当てに登録する必要があります。これらのアクティビティの多くは、各部署がタスクを担当するので関連づけられておらず、エンドユーザーは、企業内の多数のグループ(人事、システム管理チーム、会社設備、エンドユーザー・サポートなど)に参与しなければなりません。このプロセスを合理化するために、フォームを使用してワークフローを自動化します。コンテンツを事前に入力し、最終的な目標を達成するために必要なプロセスの各担当部署に送信されます。このフォームは、セルフサービス、ServiceNow、または仮想エージェントを介して展開され、エンドユーザーがこれらの項目について1か所に対応できるよう手配されます。

継続的な改善のためのガバナンス

この自動化とテクノロジーのすべてを使用して従業員体験を向上させるには、強力なガバナンス・モデルが必要です。キンドリルは、継続的な改善を行うため、2つの視点を重要視しています。

1. データ・ドリブンによるアプローチ データソースを統合することで、傾向を特定し、問題を解決するための新しい自動化を導入します。これにより、もはや関連性がなくなってしまう自動化システムをなくしてしまう可能性もあります。これは、最適化された企業のワークスペースの特性でもあります。進歩は必然的に新しい課題を生み出しますが、テレメトリーデータを使用して傾向を特定し、解決策をすばやく作成し、従業員体験を向上させるための次の方法に進むことができます。
2. 高度に構造化されたガバナンス・モデルを使用して、すべての関係者が適切に配置され、環境の変化を捉え、課題の優先順位について合意できるようにします。これには、今後展開される可能性のある新しいプロジェクトで、サポート機能を積極的に利用できるようにするための将来性も含まれます。ナレッジ・エンジニアを顧客チームに組み込んで、エンドユーザーへの新しいプロジェクトの影響を予測することで、チームにより広範なサポートの視点を与えることができます。

データ・ドリブンのアプローチにより、バーチャル・パーソナル・アシスタントは機械学習を通じて、質問の理解度を改善し、新しく作成する必要のあるコンテンツを特定できます。電話とDEMプラットフォームはそれぞれ、自動化機能を最適化し、古いものをなくしていくことで、従業員体験への影響を改善する方法に優先順位を付けるために、物事がどのように実行されているかについての洞察を提供します。

従業員自身に権限を付与する

一般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も変化しました。現代のハイブリッド・ワークスペースにおけるシームレスなツールや情報へのアクセスに対する期待に応えるには、サポートと管理を綿密に連携させる必要があります。デバイスのテレメトリーデータ、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は、問題をプロアクティブに排除し、環境を予防的に最適化し、ユーザーがサポートを受けるためのシームレスな方法を提供します。キンドリルのこれらのアプローチにより、ユーザーは自身の体験をより細かく制御できると同時に、ユーザーのワークスペースを継続的に最適化して、生産性を高めることができます。



詳細情報

キンドリルには、世の中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・デジタル・ワークスペース・サービスが、従業員の体験と生産性の向上のため、どのようにしてシームレスなデジタル・ワークスペースを実現するかについて詳しく知るには、キンドリルの担当者にお問い合わせいただくか、www.kyndryl.comにアクセスしてください。



© 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。

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。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。