

IVE ValueScan™ for ITSM Tool 診断レポート



IVE ValueScan™ for ITSM Tool 診断サマリ

分析内容

ITSMツール活用の現状について、診断の回答を踏まえて分析した結果を整理します。

【診断結果】

ITSMツールの活用レベル分析		ITSMツールの活用レベルが基準値との比較において大幅に下回っています。 抜本的な変革が求められるため、外部からの支援も検討して、優先順位をつけて段階的に改善を進めていくことが求められます。		
ベンチマーク比較(偏差値)	49.2	ITSMツールの活用レベルがベンチマーク(他社の活用レベル)との比較で下回っています。 回答者の中では下位グループに属しています。		
観点別分析	革新	価値	体験	3つの観点すべてで、スコアが基準値を下回っています。 本レポートの診断結果を参考に、優先順位をつけて改善を進めていくことが求められます。
				

分析内容

現状分析の結果を踏まえ、今後の ITSMツール活用に向けた推奨事項を提言します。

【推奨事項】

※ITSMツール: ITIL®に準拠した、ITサービス業務を支援する SW製品及びサービス。

	ITSMツール(※)導入済みの場合	ITSMツール(※)未導入の場合
ITSMツール 導入/更改判定	1年以内の更改着手を推奨	当面の間、導入は推奨しない
推奨事項	現行ツールの総合満足度は低く、革新と体験の観点で課題があるため、早期にツールを更改することで抜本的な改善が可能です。 1年以内にツールの更改に着手することを目指し、検討チームを組成することを推奨します。	顧客への価値提供のレベルに重大な課題があり、早急にITSMツールを導入しても、抜本的な改善が見込めない可能性が高いです。 ツール導入検討の前に、ベストプラクティスを参考に、プロセス改善を実施することを推奨します。
外部支援の必要性	非常に高い(強く活用を推奨)	非常に高い(強く活用を推奨)

診断サマリ: 優先度の高い改善項目

分析内容 ベンチマークのスコアとギャップの大きい診断項目を抽出し、どこから改善を始めるべきかについて、指針を提供します。

【優先度の高い改善項目トップ3】

優先度	診断項目	参照
1	【革新の観点】利用しているツールの活用で得られた知見や蓄積されたデータを活用し、継続的に業務を改善できていますか？	P17
2	【革新の観点】利用しているツールは通常業務の中に組み込まれ、十分に活用されていますか？	P16
3	【価値の観点】利用しているツールの活用により実現された成果は関係者に共有され、改善につながるフィードバックを得られていますか？	P21

IVE ValueScan™ for ITSM Tool 診断結果(主要観点)

診断結果: ITSMツールの総合満足度

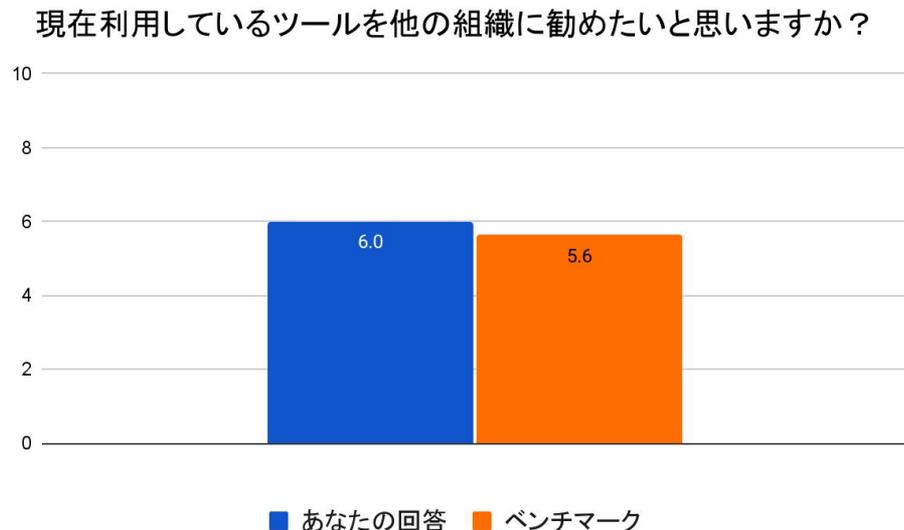
質問

現在利用しているツールを他の組織に勧めたいと思いますか？

分析内容

診断の回答を踏まえ、現在利用しているツールの総合的な満足度を診断します。

あなたの回答	6
ベンチマーク	5.6
診断結果	ITSMツール活用の満足度は非常に高い状態です。ツール以外の側面も含めてサービスを改善していくことで、さらに価値向上につなげることが可能です。

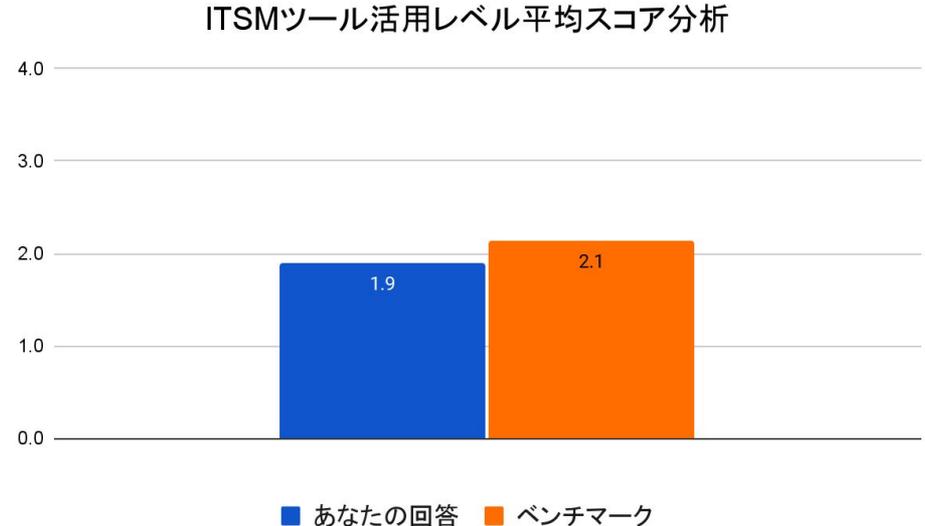


診断結果: ITSMツール活用レベル分析

分析内容

質問の回答スコアをベンチマークと比較することで、全体としての ITSMツールの活用レベルを診断します。

あなたの回答	1.89
ベンチマーク	2.13
偏差値(参考)	50.7
診断結果	ITSMツールの活用レベルがベンチマークよりも低い状態です。 本レポートの診断結果を踏まえ、優先順位をつけて段階的に改善を進めていくことが求められます。



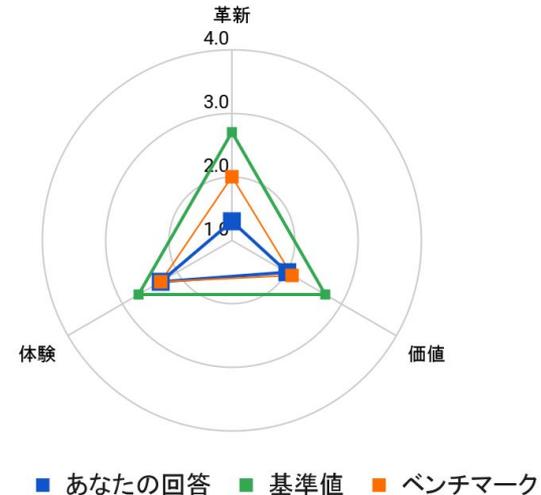
診断結果:注力領域(観点別)分析

分析内容

革新(Innovation)、価値(Value)、体験(Experience)の3つの観点から観点毎の平均スコアを評価することで、今後の改善の注力領域を特定することができます。

	革新	価値	体験
あなたの回答	1.3	2	2.3
基準値	2.7	2.7	2.7
ベンチマーク	2	2.1	2.3
診断結果	3つの観点すべてで、スコアが基準値を下回っています。 本レポートの診断結果を参考に、優先順位をつけて改善を進めていくことが求められます。		

注力領域(観点別)分析



IVE ValueScan™ for ITSM Tool 診断結果(質問別)

【革新】ITSMツールの定着度

質問

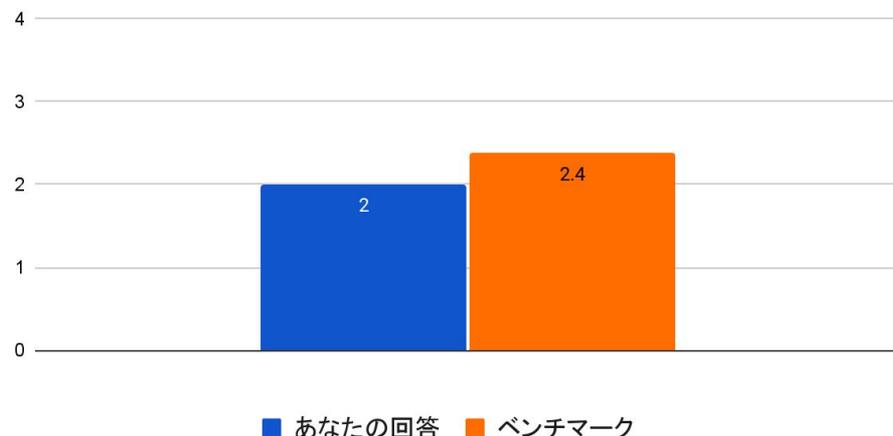
利用しているツールは業務の中に組み込まれ、十分に活用されていますか？

分析内容

ITSMツールを活用した業務がどの程度定着化し、活用されているかを診断します。

あなたの回答	2
ベンチマーク	2.4
診断結果	ITSMツールの利用が限定的な状態です。 現場レベルでの定着化の推進に加え、標準化を担う組織による教育や啓蒙活動等が必要です。

利用しているツールは業務の中に組み込まれ、十分に活用されていますか？



【革新】ツール活用による継続的改善

質問

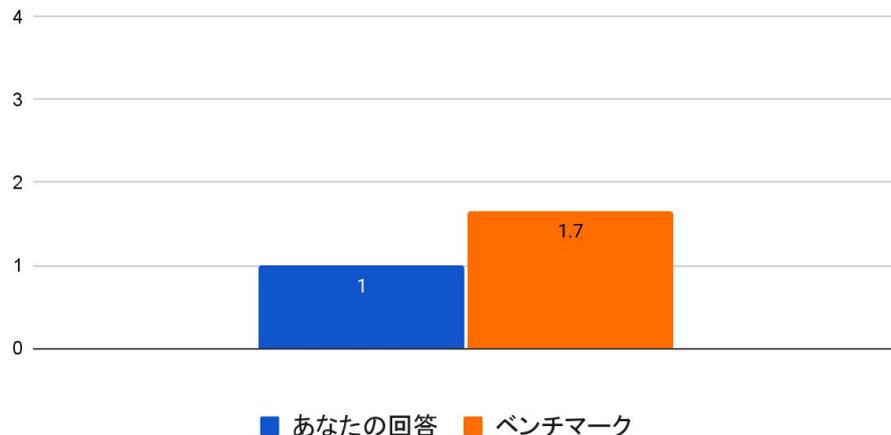
ツールの活用で得られた知見や蓄積されたデータを活用し、継続的に業務を改善できていますか？

分析内容

ITSMツールのデータをサービスの改善のために活用できているかを診断します。

あなたの回答	1
ベンチマーク	1.7
診断結果	ITSMツールの活用で得られた知見や蓄積されたデータがほぼ活用されていない状態です。ITSMツールのデータ活用のニーズを関係者にヒアリングすることから開始することが必要です。

利用しているツールの活用で得られた知見や蓄積されたデータを活用し、継続的に業務を改善できていますか？



【革新】効率化による高付加価値業務への注力

質問

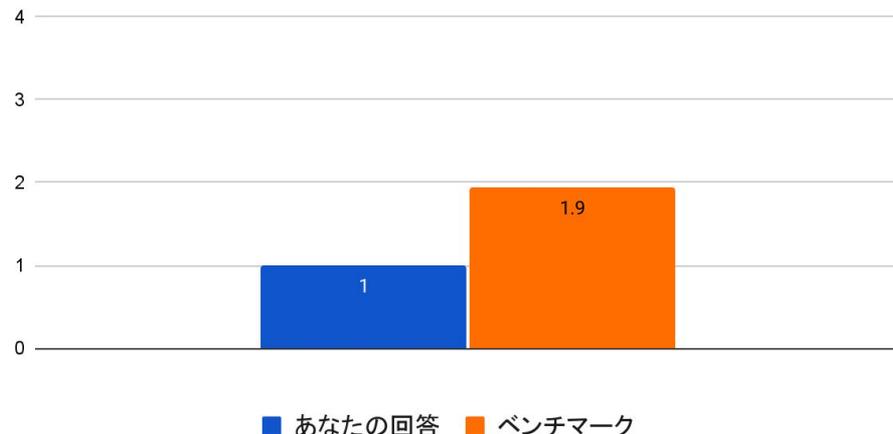
ツールを活用することで業務が効率化され、関係者はより価値の高い業務に注力できていますか？

分析内容

業務が効率化され、高付加価値な業務に時間を割り当てられているかを診断します。

あなたの回答	1
ベンチマーク	1.9
診断結果	ITSMツールの活用による効率化の効果が全く出ていない状態です。 主要な課題の解決に取り組むだけでなく、ツール導入の目的に立ち返り、抜本的な改革を進めることが求められます。

利用しているツールを活用することで業務が効率化され、関係者はより価値の高い業務に注力できていますか？



質問

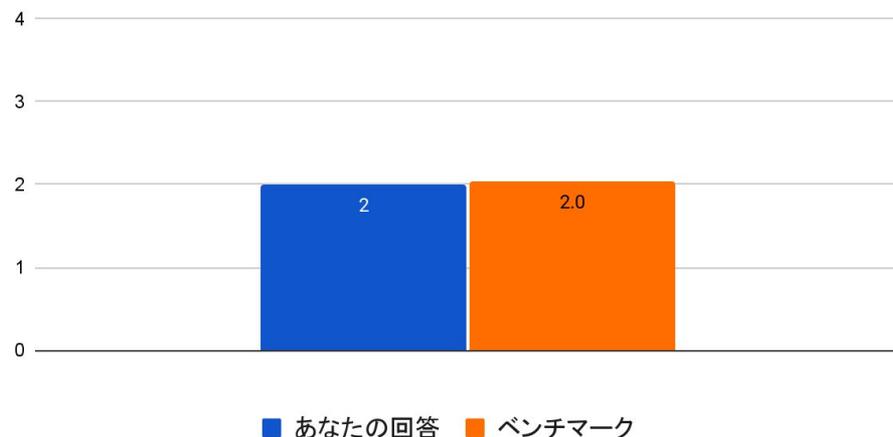
ツールの活用によって目指す効果は明確になっており、関係者と合意できていますか？

分析内容

ITSMツールが実現する価値が関係者に認識され、合意されているかを診断します。

あなたの回答	2
ベンチマーク	2
診断結果	ITSMツールの活用によって目指す効果が曖昧で、関係者と共通認識があまり出来ていない状態です。 関係者と期待値の齟齬が発生する可能性が高いため、報告会等の会議体の場を活用して、認識を合わせていくことが必要です。

ツールの活用によって目指す効果は明確になっており、関係者と合意できていますか？



【価値】ITサービスのパフォーマンスの向上

質問

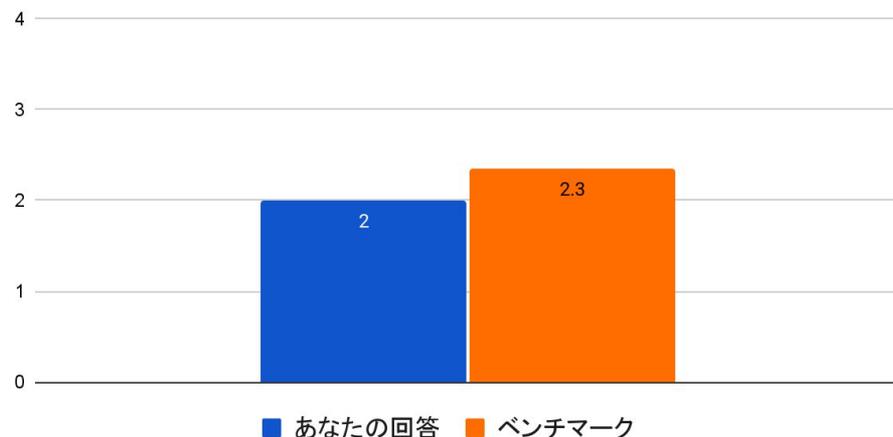
現行のツール利用前と比較して、ITサービスのパフォーマンス(品質、コスト効率、スピード)は向上していると思いますか？

分析内容

ITSMツールの活用により、実際にパフォーマンス向上につながられているかを診断します。

あなたの回答	2
ベンチマーク	2.3
診断結果	ITSMツールの活用がITサービスのパフォーマンスの向上に十分につながられていない状態です。 問題の原因を分析し、顧客の満足度の直接的に影響する課題から、優先順位をつけて改善していくことが求められます。

現行のツール利用前と比べて、ITサービスのパフォーマンス(QCD)は向上していると思いますか？



【価値】実現された価値の共有

質問

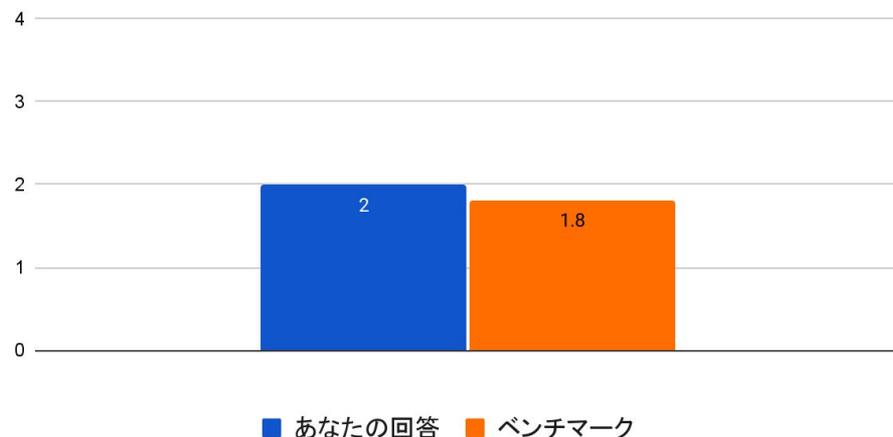
ツールの活用により実現された成果は、関係者に共有され、改善につながるフィードバックを得られていますか？

分析内容

ITSMツールの活用により実現された価値について、関係者との双方向のコミュニケーションができていないかどうかを診断します。

あなたの回答	2
ベンチマーク	1.8
診断結果	成果の共有の内容・頻度が十分でなく、意味のあるフィードバックが得られてない状態です。 成果の共有内容を関係者の価値にフォーカスしたものに改善するとともに、コミュニケーション方法についても見直すことを推奨します。

ツールの活用により実現された成果は関係者に共有され、フィードバックを得られていますか？



【体験】機能面の満足度

質問

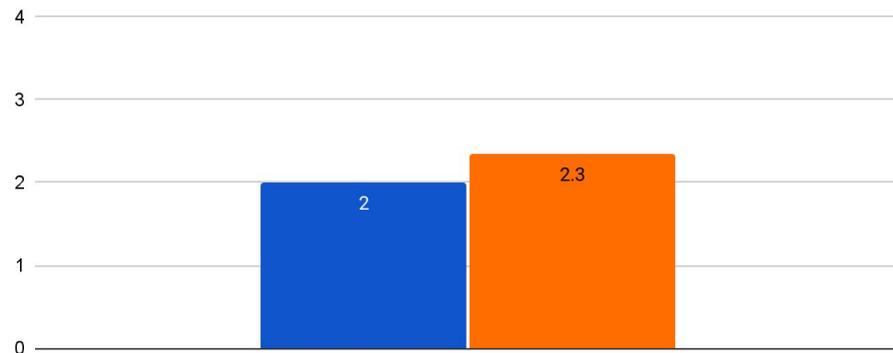
利用しているツールは実現したいことが過不足なく実施できていると感じますか？

分析内容

ITSMツールを業務で利用する上での機能面の満足度を診断します。

あなたの回答	2
ベンチマーク	2.3
診断結果	業務で利用しているITSMツールに、機能面で一部に課題がある状態です。 課題を整理した上で、優先順位をつけて改修を進めていくことが求められます。

利用しているツールは、実現したいことが過不足なく実施できていると感じますか？



■ あなたの回答 ■ ベンチマーク

【体験】非機能面の満足度

質問

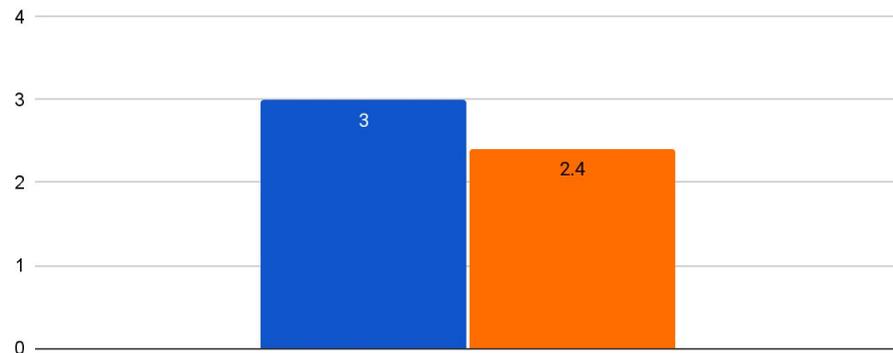
利用しているツールは、関係者にとって使いやすいツールであると感じますか？
(画面や操作感など)

分析内容

ITSMツールの画面(インターフェース)や操作性等の非機能面の満足度を診断します。

あなたの回答	3
ベンチマーク	2.4
診断結果	業務で利用しているITSMツールの使いやすさの面で特段の不満はない状態です。 利用者からのフィードバックを収集し、継続的に改善していく必要があります。

利用しているツールは、関係者にとって使いやすいツールであると感じますか？ (画面や操作感など)



■ あなたの回答 ■ ベンチマーク

【体験】ITSMツールの継続的改善

質問

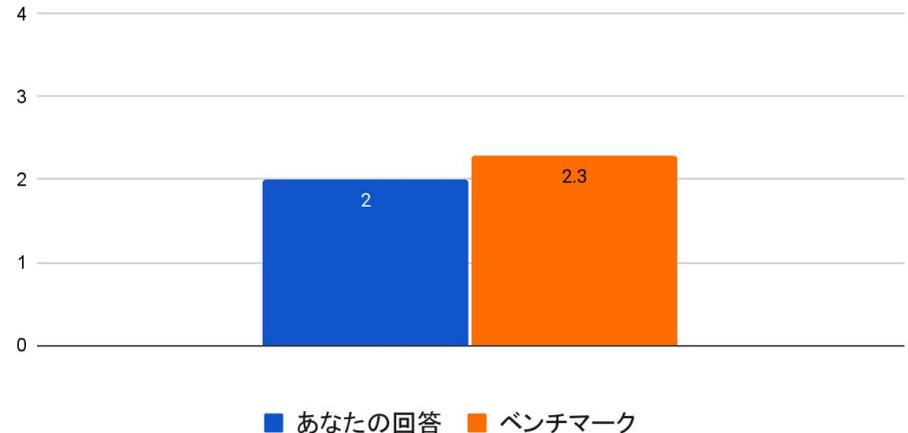
利用しているツールの機能性や使いやすさは、継続的に改善されていると感じますか？

分析内容

ITSMツールの機能性や使いやすさ、体験が継続的に改善されているか診断します。

あなたの回答	2
ベンチマーク	2.3
診断結果	ITSMツールの改善が限定的にしか実施されていない状態です。 課題はあっても十分に対応されていないことが想定されるため、担当を割り当てて改善を進めていく必要があります。

ツールの機能や使いやすさは、
継続的に改善されていると感じますか？



EOF