

Salesforce® ユーザのためのITSM

ITIL® 4 準拠

ビジネスニーズに即したサービスを提供するうえで、カダリスの ITIL 4 に準拠し、そのベストプラクティスを採用した ITSM アプリケーション、Service Management のシンプルで一元化されたアプローチに魅力を感じるはずです。Service Management は、ITIL 4 準拠を念頭に置いて設計され、Salesforce のプラットフォーム上で動作します。シームレスな設定ができるだけでなく、使いやすさと柔軟性をも兼ね備えています。また、動作させるために Salesforce 以外のプラットフォームや他のソフトウェアが不要なため、追加費用や負担もかかりません。

インシデントを受け取り対応のための優先順位をつけ、迅速かつ容易に問題を解決することができます。完全なコネクテッドエクスペリエンスを提供するため、Salesforce を導入している組織の従業員、顧客、パートナー企業は、効率性や生産性を向上できるほか、コスト削減も同時に実現できます。

サービス・カタログ管理

“ノートPCを手配する”

従業員、顧客、パートナー企業へ提供するサービスについて一覧化と管理を行い、効率的なサービスの提供が図れます。

サービス構成管理 (CMDB)

“Windowsサーバに最新のセキュリティパッチが適用されているか確認したい”

あらゆる資産（ハードウェア、ソフトウェア、ドキュメント、人員、そして各要素間の関連性）を管理することで、ビジネスを一元化します。

インシデント管理

“ノートPCが充電できなくなった”

ルーティング、ワークフロー、コラボレーションを使った強力なインシデント管理機能によりダウンタイムを最小限に抑え、ユーザが迅速に本来の業務を再開できるように支援します。

問題管理

“あるメーカーのノートPCを使っている部署で、突如電源の問題が発生した”

チーム全体のナレッジを活用して、複数のインシデントの関連性を分析し根本原因を迅速に特定し発生防止に力を発揮します。

変更管理

“2月26日に営業部の全ノートPCを一斉に交換する”

事前に変更に対するリスク評価を行い変更の実現までを管理します。また変更中に問題が発生した際の、修正を行う時期、緊急度、コストを計画してスケジュールを再調整できるようにします。

インサイトエンジン

“10月のノートPCに関するサポートリクエストが20%減少した”

Salesforceの強力なレポート機能やダッシュボード機能を活用し、チームおよび経営陣が必要なインサイトを可視化して提供することで、優れたサービスをより効率的に管理できます。

DX実現に向けた効率的なサービスの実現

カダリス Service Management は、世界最強のプラットフォーム「Salesforce」でシームレスに動作する ITSM アプリケーションです。そのため Salesforce を導入している組織であれば、その価値をすぐに実感することができます。ITIL プロセスで、従業員の IT ニーズをサポートする社内のヘルプデスクから、顧客と直接関わりサービスを提供する部門にいたるまで、サービス提供を行う企業のあらゆる部門に対して CSI（継続的サービス改善）を促進します。サービスの中核を成す SM（サービス管理）は、改善が必要なプロセスの特定や日常業務の自動化を行うほか、生産性と利益の両方に悪影響与える問題を予測することで事前に対処します。また、Salesforce の強力な Service and Support Analytics を駆使し、チームや経営陣が求める実用的なインサイトを提供します。ここでもたらされる結果およびエクスペリエンスは、最適化されており極めて効率的です。

サービス改善効果を実感するには、ビジネスと連携する必要があります。カダリスならではの設計がサイロ化を解消し、SSOT（信頼できる単一の情報源）という概念を導きます。これによりデリバリーエクセレンスに基準を設け、組織の目標に沿ったサービス運用とサポート運用が可能となります。

一元化された ITSM エクスペリエンスがもたらすメリット



Salesforce を導入している組織に向けた迅速かつ容易な設計、実装、運用



従業員のサポートや顧客サービスなど、適用場が社内外に広がる ITIL のベストプラクティスに対応する柔軟かつスケラブルなアプローチ



利用中の Salesforce と連携することで、ソフトウェアの追加やサブスクリプション料金管理をシンプルに