



nextthink

Vitality

健全な IT が、ビジネスの成長を支える

急成長する
ビジネスを
IT 部門が
支えるために、
Vitality が
Nextthink を
どのように
活用したのかを
ご紹介します。

2014 年の事業再編とブランド刷新を契機に、Vitality は急速な成長を遂げました。2017 年には新たな投資商品やサービスを展開し、顧客基盤は 100 万人を突破しました。

一方、急速な事業成長に伴い、IT 部門には新たな課題が生まれていました。従業員や顧客のデジタルニーズを十分に把握するための可視性が不足していたのです。

Nextthink の導入により、IT 部門は高まるデジタルニーズへの対応に加え、将来の事業計画や市場戦略を支える IT ロードマップの策定にも貢献できるようになりました。

事業の成長とともに高まる、 デジタル体験への期待

Validity は、人々の健康とより良い生活を支えることを使命とする医療保険会社です。世界的に知られるブランドと提携し、健康的なライフスタイルを送る顧客に割引特典を提供しています。

2014 年、Validity のパートナー企業である Discovery は、合併事業であった PruHealth と PruProtect の株式を 100% 取得し、ブランドを ValidityHealth と ValidityLife に刷新しました。これを契機に Validity は急速に事業を拡大しました。2017 年には Starbucks、Amazon Prime、Virgin Active などのブランドとの提携を進め、新たな投資商品やサービス、リワードプログラムを展開。英国国内に 4 つのオフィスを構え、顧客基盤は 100 万人を突破しました。

しかし Validity の事業拡大に伴い、IT サポートチームに求められるデジタル需要も急増しました。Validity の従業員や顧客は、投資・健康・生命保険のオンラインポータルを利用する機会が増える一方、Amazon Echo、Prime、Fitbit、Apple Watch など、さまざまなテクノロジー製品やサービスとのデジタル連携にも、ますます依存するようになっていました。

しかし、急速な成長とテクノロジー需要の高まりに伴い、Validity の IT 部門はヘルプラインに寄せられる膨大な問い合わせに迅速に対応しきれない状況に直面していました。こうした技術的な課題を根本から解決するきっかけとなったのが、ある重要な機会と Nexthink とのパートナーシップでした。

IT サポートを、 リアクティブからプロアクティブへ

基本的なトラブルシューティングでさえ、Validity のヘルプデスク担当者は従業員の IT 問題を把握するために複数の画面へログインする必要があると、対応に多くの時間を要していました。Validity の IT サービスマネージャーである Steve Amos 氏はこう語っています。「Nexthink 導入前は、サービスデスクへのよくある問い合わせをトラブルシューティングするだけでも、担当者は複数の画面にログインするのに 7 ～ 10 分ほど費やしていました」

Nexthink 導入前は、サービスデスクへの一般的な問い合わせをトラブルシューティングするだけでも、担当者は複数の画面にログインするのに 7 ～ 10 分ほど費やしていました。

Steve Amos 氏、

IT サービスマネージャー、Validity

また、L1 で解決できない多くのチケットは L2 へエスカレーションされ、L2 サポートに負荷が集中していました。その結果、L1 と L2 の連携にも課題が生じていました。

さらに、従業員とのコミュニケーションにも課題がありました。重要な IT 通知が見落とされたり、迷惑メールとして処理されたりした結果、後になってサービスデスクへの問い合わせにつながるケースも少なくありませんでした。IT 部門はビジネスを先導するのではなく、急速な事業成長を追いかける状況に陥っていました。

Windows 10 移行を、IT 変革の機会に

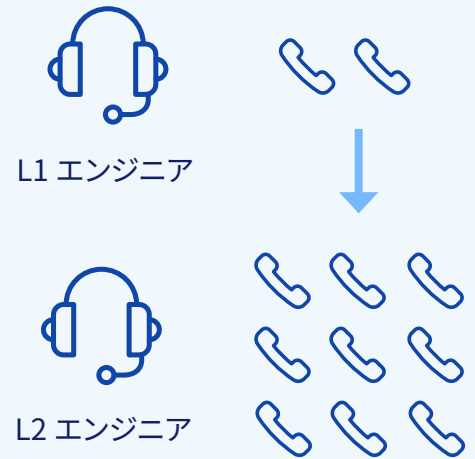
全社的な Windows 7 から Windows 10 への移行は、Amos 氏とそのチームにとって、新しい IT 環境をより適切に可視化し、ユーザーの期待に迅速に応えるための仕組みを導入する絶好の機会となりました。複数のソリューションを検討した結果、Vitality は必要な機能を備えていた Nexthink を採用しました。

Amos 氏にとって、Nexthink が自社の主要な ITSM ツールと連携できることが重要なポイントでした。Vitality の主要な構成管理ツールだけでは、エンドポイントのトラブルシューティングに限界があったのです。最終的に Amos 氏が求めていたのは、IT インフラ全体の可視性を拡張し、インシデントをより迅速かつプロアクティブに発見・解決できる統合ソリューションでした。

Nexthink はまさにその要件を満たしていました。Nexthink と ITSM ツールの連携により、Vitality のヘルプデスクにおけるインシデントの切り分けと解決プロセスが大きく改善しました。Nexthink のエンドポイントデータを ITSM ツールに連携させることで、ヘルプデスク担当者は、より網羅的な L1 チェックリストを利用できるようになりました。しかも、これらの情報はすべて、従来と全く同じポータル画面上に表示させることができたのです。

連携完了後、サービスデスク担当者は、起票されたすべてのチケットから最新の L1 チェックリストに即座にアクセスし、関連するエンドポイントのリアルタイム情報を確認できるようになりました。

L2 サポートに負荷が集中



Nexthink と当社の主要な ITSM ツールとの連携は、わずか数秒で完了しました。アプリケーションを読み込んで、Nexthink インスタンスと通信するように設定するだけ。たったそれだけです。本当にシンプルでした。

Steve Amos 氏、
IT サービスマネージャー、Vitality

エンドポイント情報を一元的に確認できるようになったことで、サービスデスクは従業員からの問い合わせにより迅速に対応できるようになりました。さらに、システムのフリーズや遅延、ブルースクリーンなどの兆候を早期に検知し、問題が顕在化する前に IT 部門から対応することも可能になりました。プロアクティブな対応が可能になったことで、従業員とのコミュニケーションが改善し、業務中断の削減にもつながりました。IT 部門は、事業成長を追いかける存在から、その成長を支える存在へと変化しました。

Vitality のサポートチームが Nexthink によるチェックリストを迅速に活用できたのは、その内容が明確で、色分けされ、ハードウェア・ソフトウェア・セキュリティに関する主要な状態情報を簡単に確認できるよう設計されていたためです。

また Vitality は、業務過多に陥っていた L2 サポートラインを立て直すため、Nexthink を活用し、L1 チームのトラブルシューティング能力を強化しました。その結果、L1 担当者はエンドポイントデータをもとにインシデントの全体像を把握し、より多くの問題を L1 で解決できるようになりました。これにより、従来 L2 に集中していたチケットの負担が軽減され、サポートチーム全体の主体性と士気が向上しました。

さらに Vitality の IT チームは Nexthink を活用し、企業のブランド価値やデジタル顧客エクスペリエンスを脅かす可能性のある潜在的なセキュリティリスクの排除にも成功しました。Amos 氏のチームは Nexthink を通じて、社内 PC に複数の旧バージョンのウイルス対策ソフトが残っていることを発見し、ワンクリック修復機能を活用して迅速に対応しました。これにより、潜在的なセキュリティリスクを未然に防ぐことができました。

網羅的なチェックリスト

ハードウェアチェックリスト

5 80%	✓ ディスクの健全性
10 134.16GB	✓ システムドライブの空き領域
10 0%	✓ CPU 使用率
10 0%	✓ メモリ使用率

ソフトウェアチェックリスト

10 はい	✓ OS は最新か
0 未インストール	✓ SCCM エージェントのステータス
0 14	✓ 最後の再起動からの日数

セキュリティチェックリスト

10 はい	✓ 法人向けウイルス対策ソフト
10 オン	✓ ウイルス対策の RTP
10 はい	✓ ウイルス対策は最新か
10 危険なバイナリの実行なし	✓ 危険なバイナリの実行

さらなるプロアクティブ IT へ

Vitality のような多くの顧客にとって、Nextthink と ITSM ツールとの連携は、目の前の IT 課題を解決するだけでなく、従業員の士気や自信を高めるといった副次的な目標を達成する上でも役立ってきました。Nextthink が主要な ITSM ツールにもたらすメリットを実感した顧客は、プラットフォームのその他の機能にも目を向け始めます。そして、そのプラットフォームがデジタル従業員エクスペリエンスをどれほど変革し、向上させられるかを理解するようになるのです。

今後を見据えて、Vitality の IT チームは Nextthink を活用して自社の能力をさらに拡張し、強力な自動化やアラート機能によってより多くの IT インシデントを解決できる体制を整えています。Vitality は Nextthink を活用して、一次サポートチームの技術力と俊敏性を強化できました。最終的な目標として、Vitality は Nextthink のソリューションプラットフォームを通じて、エンゲージメントの高い強力な従業員エクスペリエンスと顧客エクスペリエンスを中心に据えたビジネスモデルへと舵を切っています。

Nextthink

Nextthink は、従業員に自分らしい毎日を取り戻してもらうことを使命とする IT ソリューション企業です。当社は、デジタルワークプレイスのすべてのエンドポイントでのリアルタイム分析、即時修復、自動化、従業員フィードバックを通じて、変革的なソリューションを提供しています。エンゲージメントの高い従業員は、生産性も高くなります。エンタープライズのための強力なデジタル従業員エクスペリエンスの管理は、ぜひ Nextthink にお任せください。

Nextthink から
得られる豊富で
詳細な情報を、複数の
サポートチームで
活用しています。
本当におすすめです。

Steve Amos 氏、

IT サービスマネージャー、Vitality

Nexthink のプラットフォームについて
ご質問がありますか？

ぜひお問い合わせください