



IBMが実現するITILベストプラクティス・セミナー

46,000人を支える NCOサービスデスク

サービス・デスク - 日本IBM社内の事例

サービス・マネジメント・コンピテンシー
サービス・プロセス管理
専任ITA 西堀 竜一

2006年08月02日

© 2006 IBM Corporation



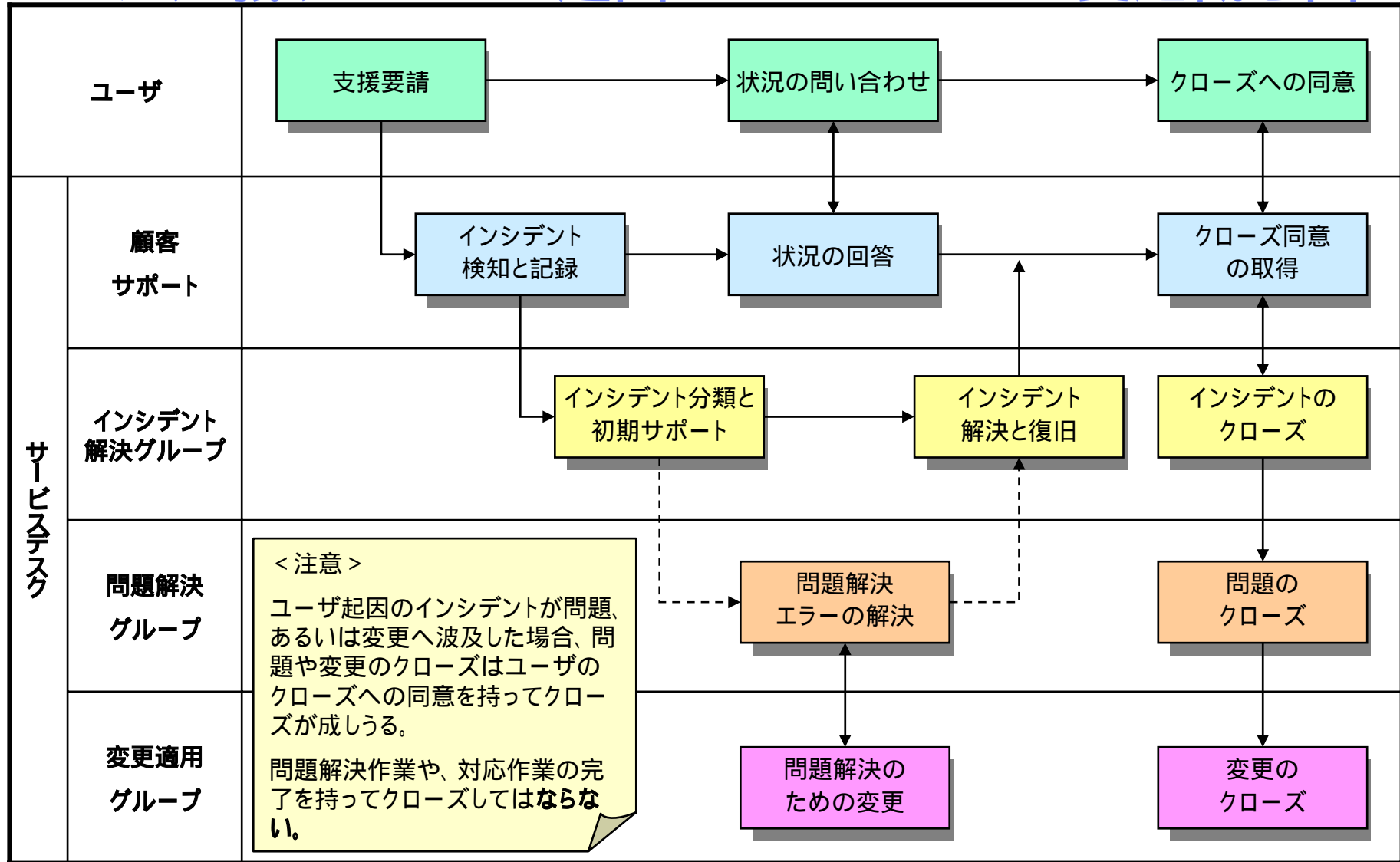
IBM社員のSPOC - NCOサービスデスク

Network **C**omputing **O**fferingサービスデスクは

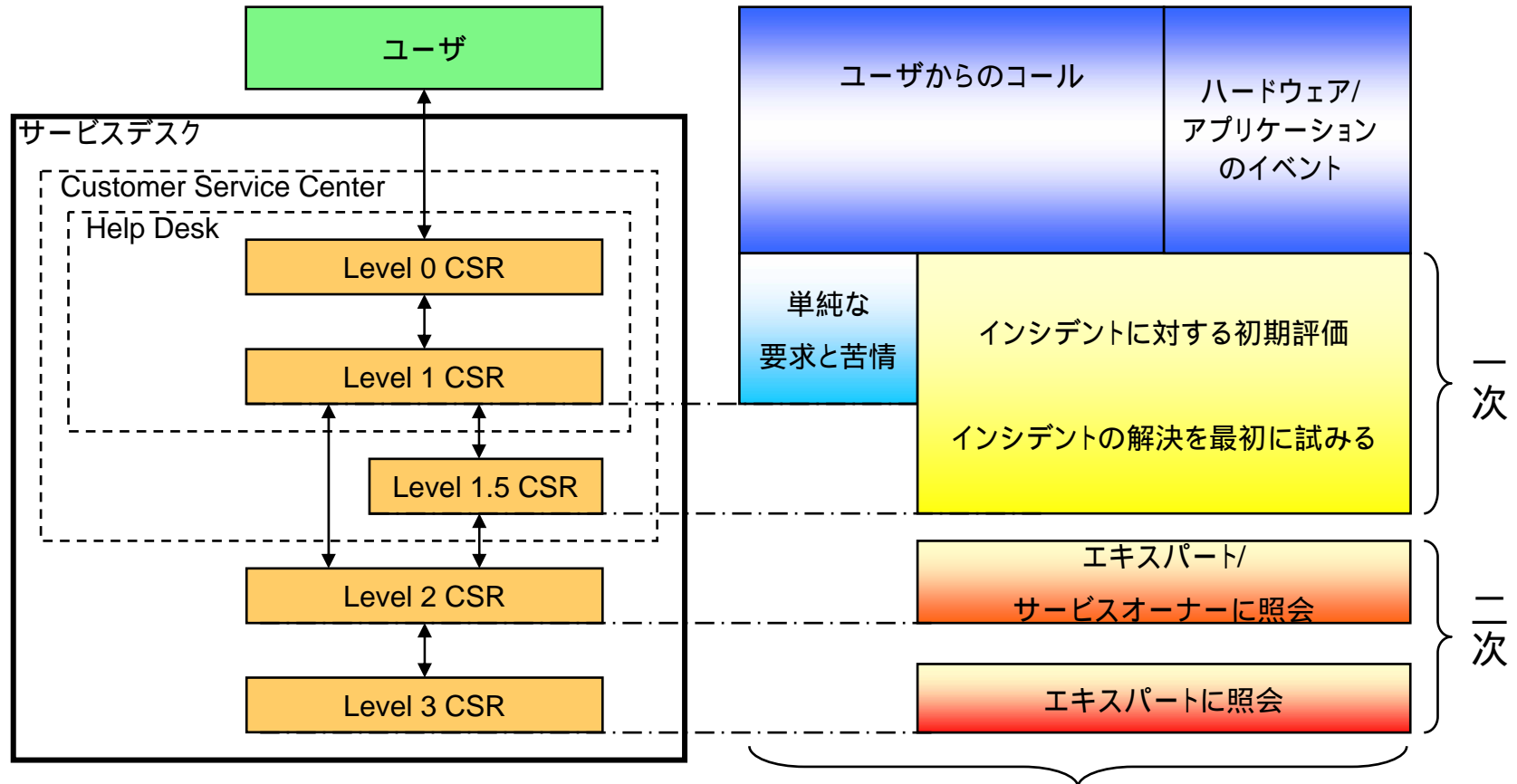
IBM社員、関連会社の約4万6千人を

Single **P**oint **O**f **C**ontactで支えています。

ITILが定義するユーザ起因のインシデントの変遷概念図



IBMが定義するサービスデスクの構造とインシデントの扱い

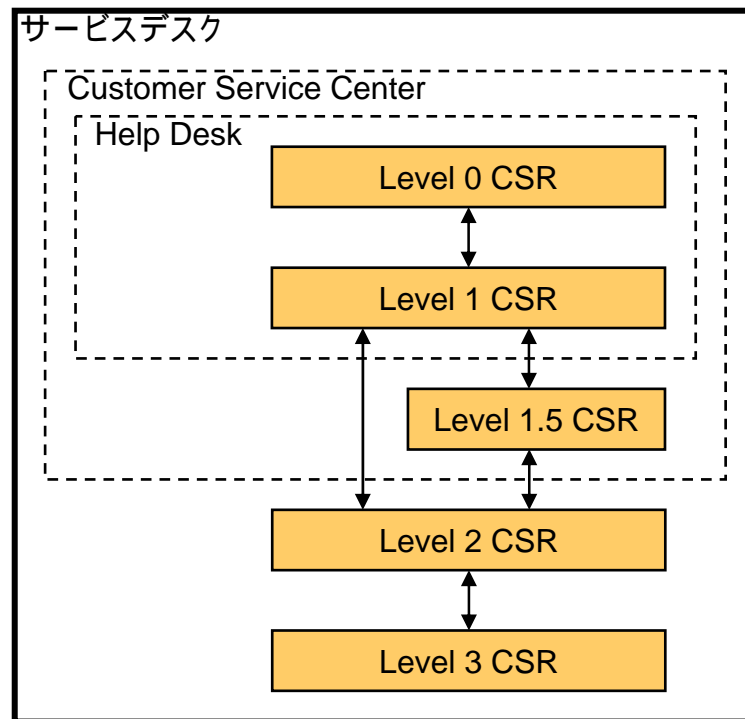


サービスデスクによって実行されほとんどの活動が、
ITサービスマネジメント・プロセス内のどれか一つの責任下に入る。

CSR: Customer Service Representative

- ユーザからの全コールは受付け記録される。
- 全てのインシデントの監視とエスカレーション
- 状況と進捗をユーザに継続的に通知
- 管理レポートの作成

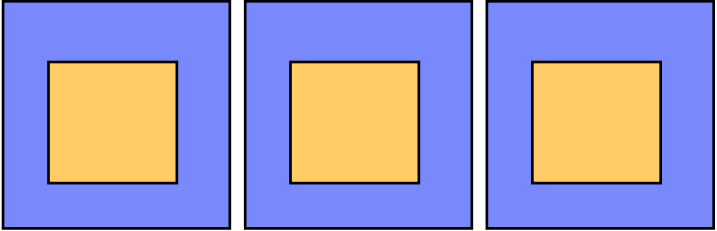
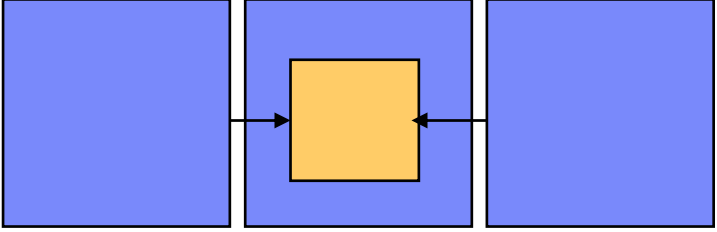
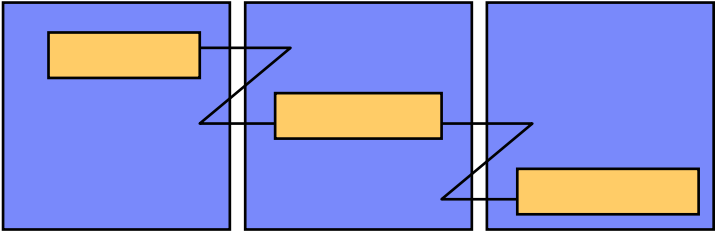
各CSRの役割



- **Level 0 CSR**
 - 機械応答/人の受付。解決は試みない。
 - Self-Help機能を含む。
- **Level 1 CSR**
 - 最初の解決を試みる。
- **Level 1.5 CSR**
 - CSC内のエキスパート。
- **Level 2 CSR**
 - 特定分野のエキスパート/サービスオーナー。
- **Level 3 CSR**
 - 特定分野のエキスパート。

【参考】ITILが提唱するサービスデスクの種類

[次へ](#)

<p>ローカル・サービスデスク</p> 	<p>地域ごとのビジネス・ニーズに対応するために、各事業主体ごとに設置される。スキルやリソースが重複するためコスト高になる。</p>
<p>中央サービスデスク</p> 	<p>全てのサービス要求を中央にあるサービスデスクに記録する。ローカル・サービスデスクに比べて運用コストが削減でき、管理の全体像を集約できる。</p>
<p>バーチャル・サービスデスク</p> 	<p>物理的な場所に制約されない、ネットワークで接続されたサービスデスク。複数の拠点に配置されるが、情報は集約され、一体となってサービスを提供する。ただし、サービス要求の窓口は一つとなる。</p>