

複数のサイボウズ製品の特長を活かしてトータルなヘルプデスク管理を実現



利用人数 : 380人
 利用製品 : サイボウズ ガルーン 2
 サイボウズ デヂエ
 サイボウズ メールワイズ
 ホームページ : <http://www.micjp.co.jp/j/>

株式会社 MIC メディカル

管理部 副部長 稲葉 弥一郎様 / 管理部 情報システムグループ グループ長 遠藤 明邦様

医薬品、医療機器の臨床開発に関する業務を行う株式会社 MIC メディカル。派遣業務と受託業務、両面のメリットを活かした「ハイブリッド型CRO(※)」を謳い文句に、収益性・戦略面にて他社との差別化を図っている。現在「サイボウズ ガルーン 2」「サイボウズ デヂエ 8」「サイボウズ メールワイズ」と、数多くのサイボウズ製品を使い数々の業務効率化を行ってきた。その中から、ここでは社内から情報システム部門に寄せられるインシデント管理をご紹介します。※CRO・・・開発業務受託機関

3つの製品の特長を活かしたヘルプデスク管理

同社では、社内から情報システムグループへの依頼や質問を、「ガルーン 2」「メールワイズ」「デヂエ」の3製品を利用して管理している。

ここでは具体的に、それぞれどのような利用をしているか、製品別にご紹介する。



▲管理部 副部長
稲葉 弥一郎様

1. 「サイボウズ ガルーン 2」にヘルプデスク用のメールアドレスを公開

社員が情報システム部門へ依頼や質問を行う場合、まずは「ガルーン 2」のアドレス帳を参照する。

アドレス帳は部門ごとにグループが分かれており、顧客や受託先といった情報のメンテナンスは基本的に各部門ごとに管理を任せている。そして各部門のアドレス帳とは別に、「社内お問い合わせアドレス帳」というグループが設定されている。このグループには情報システム部門のメールアドレスが掲載されており、社員がいつでもメールによって問い合わせすることができる。



複数のサイボウズ製品の特長を活かしてトータルなヘルプデスク管理を実現

2. 「サイボウズ メールワイズ」で社内からの問い合わせを受け付け

社内からの問い合わせを受けるのは「メールワイズ」だ。

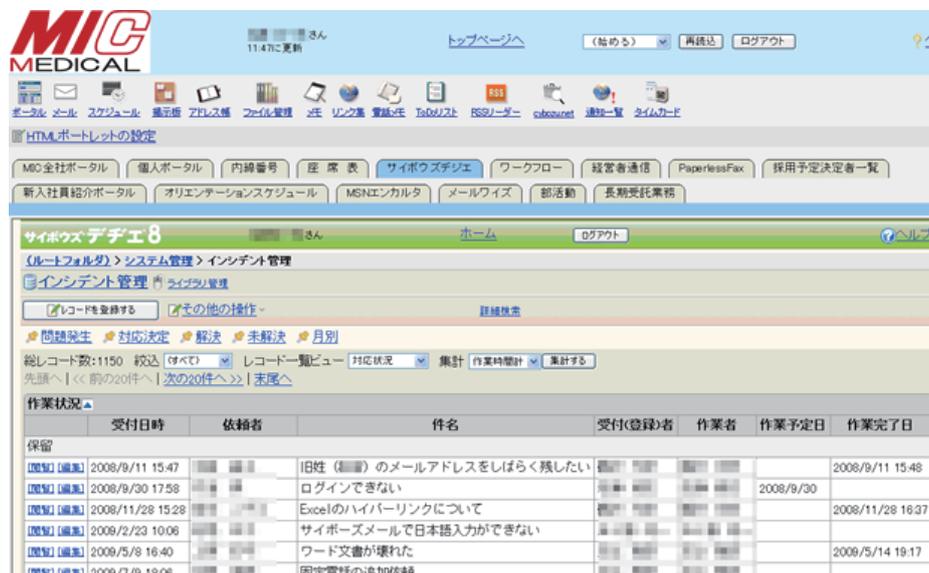
同社では、人事部、営業系、総務系などさまざまな部門ごとに「メールワイズ」のシステムを分け、利用している。情報システムグループでも1システムを専有しており、その中の「HELPDESK」というメールアプリケーションで、社内からの依頼や質問メールを受信している。部門の担当者全員がいつでも同じ画面でメールを参照できるようにしており、処理状況や担当者が誰なのか、一覧画面ですぐ把握できるようになっている。



3. 「サイボウズ デヂエ」で進捗確認と過去の事例を蓄積

「メールワイズ」で受け付けた案件は「デヂエ」の「インシデント管理」ライブラリに登録している。現在の進捗状況の確認ができるばかりでなく、過去に同様の依頼や質問があった場合に参照できるようになっている。また一件にかかった作業時間を登録しておき、後から集計ができるようにしている。情報システムグループとしてのタスク管理をしっかりと検証できる仕組みだ。

このように、3つのサイボウズ製品を利用してヘルプデスク管理業務が円滑に行われている。「ガルーン2」でメールアドレスを公開し、「メールワイズ」で受けたメールを共有、「デヂエ」ではそれらの案件情報を随時蓄積して、タスク管理を行うとともに次回への対応に役立てている。



複数のサイボウズ製品の特長を活かしてトータルなヘルプデスク管理を実現

導入して分かったこと

3つのサイボウズ製品を利用してヘルプデスク管理をしている同社。それまでは特に管理のためのシステムは導入していなかったようだ。導入後は「データ入力の作業時間が増えた」などのデメリットもあるが、それ以上に以下のような効果を感じているという。

- ・今まで見ていなかったトラブル対応が把握できるようになった
- ・トラブルの進捗が分かるようになった
- ・データを取ることで傾向と対策が立てやすくなった

今後のさらなる効率化への取り組みとして、「デヂエ」を使ったFAQ作成なども検討しているという。

複数のサイボウズ製品をシームレスに活用

異なる3つのシステムを利用している同社だが、「ガルーン2」ポータルの中に「デヂエ」のライブラリ画面を表示し、それぞれユーザー連携を行っているため、ログイン認証を何度も行う必要はない。社員も慣れ親しんだサイボウズの画面で、システムが切り替わったことを意識することなく、利用できているという(実際に、「デヂエ」が「ガルーン2」の機能の一部だと思っている社員もいる)。

また、情報システムグループでは、他部署から依頼を受け「デヂエ」や「メールワイズ」でその部署にあったシステムを作りこむこともしばしばあるという。

製品ごとの特長を活かして、実に多くの社内システムをサイボウズ製品で構築されている同社。「デヂエ」のライブラリ数や「メールワイズ」のシステム数が足りなくなって困ることすらあるようだ。

情報システム部門ならではの視点で、今後もより正確に、よりスピーディに情報を管理すべく、サイボウズ製品の活用はつづく。



▲管理部 情報システムグループ
グループ長 遠藤 明邦様