

現状の課題

サービスデスクには ID 発行依頼や変更申請、仮想サーバーデプロイ申請などさまざまな申請が来る。ID 発行など、内容によってはユーザー組織内で承認されてから申請されるべきものもあるが、サービスデスク側ではユーザー組織内で承認されたのかどうかは分からない場合がある。特に、ユーザー側が別会社で、サービス提供会社側にサービスデスクが設置されている場合は、サービスデスク側では申請を承認して良いか悪いかの判断がつかない可能性がある。ユーザー企業側で別途、申請・承認フローを回してからサービスデスクに申請される場合も、申請ミスや遅延が発生する恐れがある。

解決策

サービスデスクが回す申請ワークフローをユーザー組織側でも利用し、シームレスに連携できれば、申請ミスや時間のロスを防げる。さらに、ユーザー組織側で承認された申請だけがサービスデスクに申請されるようにすると、サービスデスクの業務が軽減される。

Senju Family での実践方法

Senju Service Manager は、エンドユーザー承認機能を実装している。事前にユーザー側の部門や会社内で起票された申請をその部門の責任者が承認・却下できる。承認されたものだけがサービスデスクに送られるため、サービスデスクの業務も効率化できる。

