

新ヘルプデスク開設

1. 概要

2011年に開設したメディアセンターヘルプデスクは、閉室時以降の本センター管轄のシステムやPCに関する問い合わせを受け付けることで、ユーザーの満足度を高めつつ、職員の業務負担を減らすことを旨としていた。しかし外部コールセンターに受付を委託していたため、学内の状況や最新の情報を把握しきれず、電話の取次ぎに終始してしまうことが多かった。

そこで2014年4月から、他大学でもヘルプデスクの経験のある業者に委託し、まずは9月までを業務理解および習得期間として体制を整え、10月より月曜から土曜まで2～3名体制で本格的に再スタートした。

2. 運用状況

電話はこれまで「ヘルプデスク」として登録していた内線4260、「メディアセンター」として登録していた内線2905、「CHORUS ホットライン」として登録していた内線4586の3つの電話を、「メディアセンターヘルプデスク」とすることにし、中でも内線2905を代表番号とするべく、段階的に掲示を変更していった。また、システムやPC関係のみならず、AV機器やCHORUSおよびBlackboardに関する問い合わせの受け付けや、カウンター終了後の貸出しPCやAV機器の返却対応も行うこととした。

開設時間は、授業期間は平日9:00～21:00、土曜9:00～18:00、それ以外の期間は9:00～18:00（ただし、夏季休業中は土曜なし）とし、電話およびメール、または直接カウンターに来られる学生や教職員の問合せ対応を行った。

ヘルプデスクで対応したインシデントはITIL管理ツールへ登録し、対応できず他のシステム担当者へ依頼した場合は、その担当者にITIL管理ツールへの登録を促すこととした。更にITIL管理ツールのインシデント未クローズを毎週確認することで、一定期間経過したインシデントについて、対応が放置されていないかを確認することとした。また、記載を統一するために用語の統一を提案し、それを実施した。

メールによる問い合わせの場合、必要事項が記載されるよう「お問い合わせメールフォーム」を新設し、SPIRITの「メディアセンターヘルプデスクへのお問い合わせ」ページから入力できるようにした。また、問合せ頻度の高い質問内容については、対応内容の統一化のため、14項目分をテンプレートとして整備した。

項番	システム名\日付	2014年度 システム別 合計	2014年度 システム別 割合
1	ALC NetAcademy	1	0.0%
2	AV機器	235	10.1%
3	Blackboard	245	10.5%
4	IDMシステム	214	9.2%
5	IT's Class (CHORUS)	288	12.3%
6	Office365 (ADFS含む)	5	0.2%
7	REO (Rikkyo English Online)	1	0.0%
8	WEBシステム(Proself含む)	44	1.9%
9	キャンパスネットワーク(有線、無線LAN)	98	4.2%
10	(PC)その他PC	137	5.9%
11	ネットワークセキュリティ(DC他)	1	0.0%
12	ポータルシステム(RikkyoMobile含む)	40	1.7%
13	メールシステム	350	15.0%
14	(PC)ラーニングスペースPC	8	0.3%
15	回線(インターネット、キャンパス間WAN)	11	0.5%
16	(PC)貸出しPC & 貸出プリンタ	52	2.2%
17	大学情報データベース(研究者情報)	6	0.3%
18	その他	300	12.9%
19	CSI	1	0.0%
20	(PC)教卓PC	33	1.4%
21	(PC)パソコン教室PC	29	1.2%
22	(PC)研究室PC	86	3.7%
23	(PC)事務PC	26	1.1%
24	(Printer)パソコン教室プリンタ	4	0.2%
25	(Printer)研究室プリンタ	25	1.1%
26	(Printer)その他プリンタ	29	1.2%
27	施設設備	31	1.3%
28	EESライセンスプログラム	9	0.4%
29	他部署提供サービス	25	1.1%
	合計	2334	100.0%

表 1：2014 年度システム別受付件数

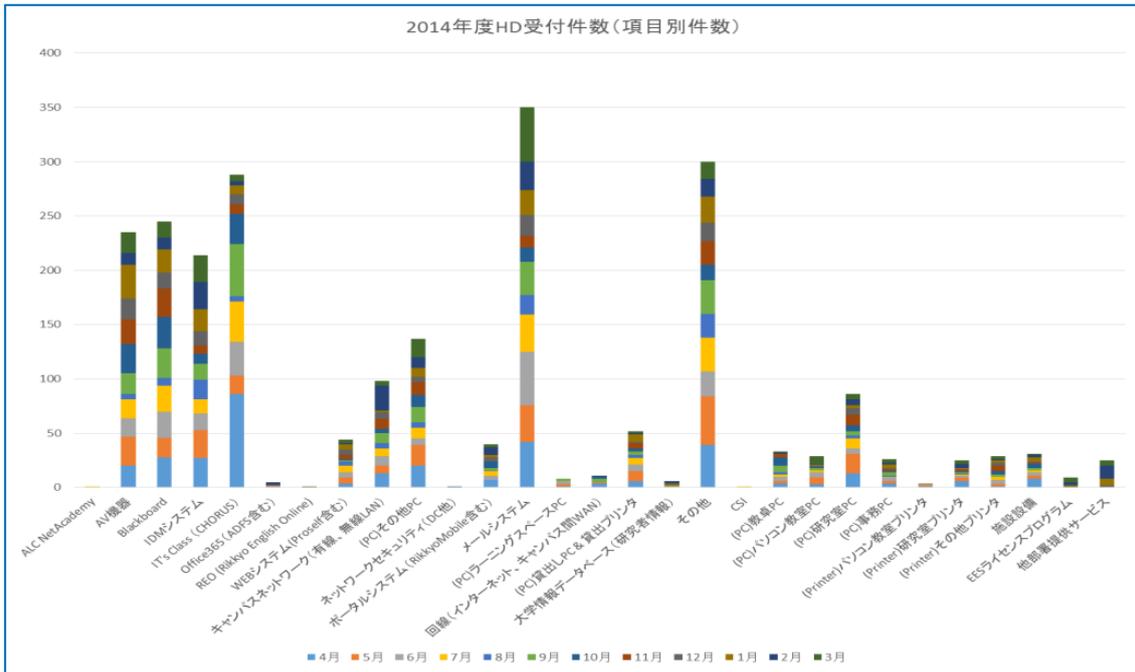


図1：2014年度システム別受付件数

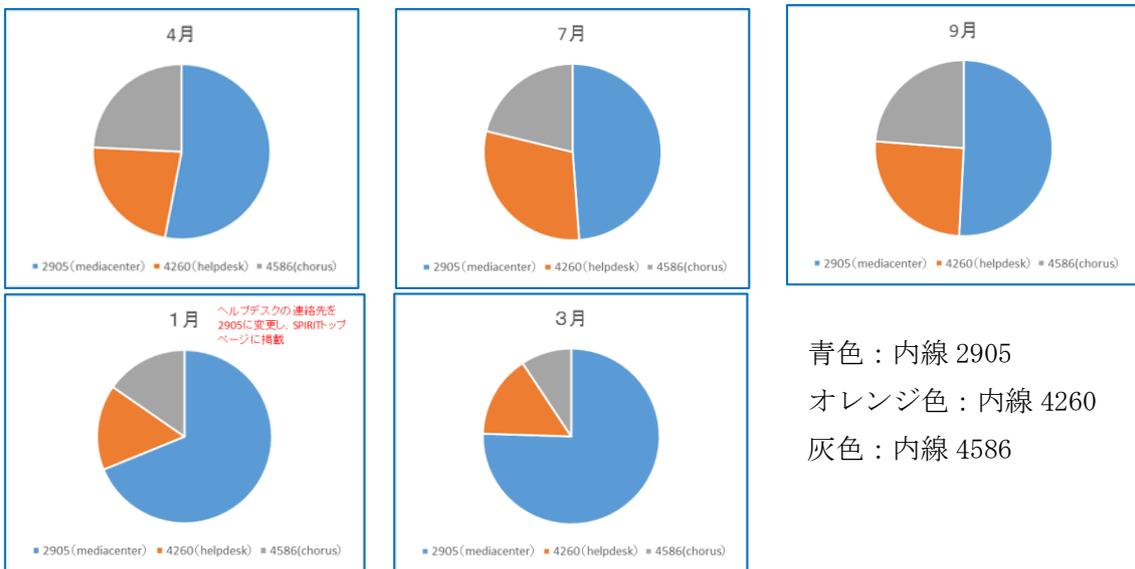


図2：電話窓口受付比率(2014年4月、7月、9月、2015年1月、3月)

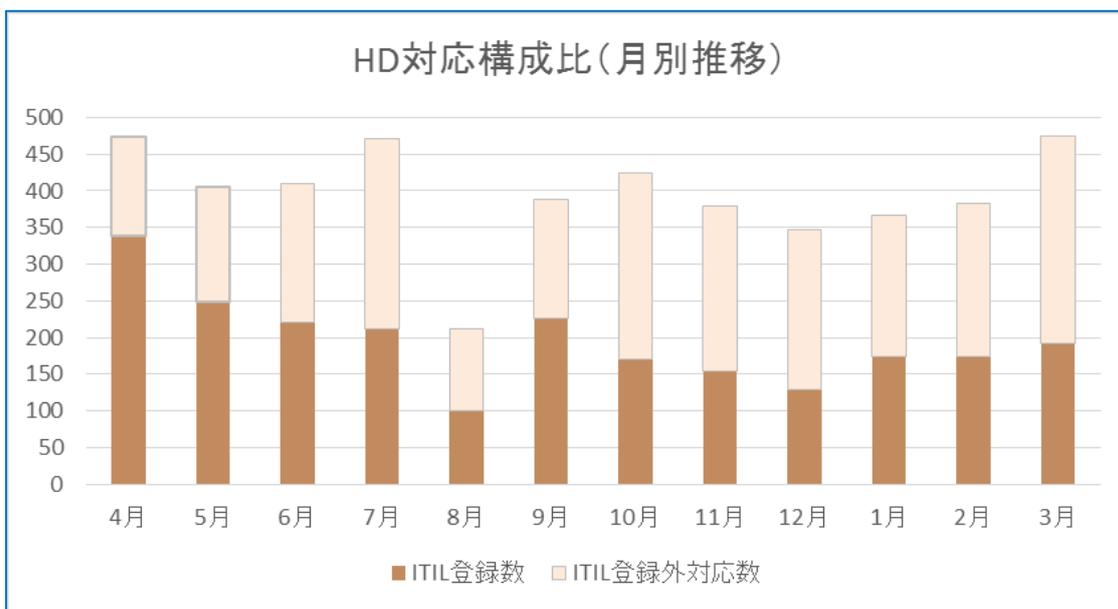


図3：受付対応構成比（月別）

3. 2014年度のまとめ

上記運用の結果、受付件数は前年度の約 200 件から 2,300 件あまりに増加、また電話は月を追うごとに内線 2905 に集約されていっている。メディアセンターへの電話やメールが増えたとは一概には言えないが、もれなく ITIL に登録することで、メディアセンター業務の利用者の視点や傾向、問題点が確実に明らかになった。

回答内容はメールシステムに関するものが最も多く、次いで CHORUS、Blackboard となっている。なお、CHORUS、Blackboard に関しては、別の項で詳述する。