

# ユーザ・エクスペリエンスの 重要性

## 効果的なアイデンティティ管理のデプロイ

### ビジネス・ユーザへのアイデンティティ・サービスの拡大

社員、パートナー、消費者など、すべてのユーザに対し、生産性と満足度の向上や、ビジネス目標の達成を視野に入れたユーザ・エクスペリエンスを提供していますか。自信を持って「はい」と答えられなかった方は、続きをお読みください。

アイデンティティ管理プロセスでは、企業の重要なアプリケーションやデータにアクセスするユーザとそのアクセスを管理しますが、これまで、その基本機能は IT 指向で設計および運用されていました。そのプロセスが手作業、自動、またはその中間のいずれであっても、提供されるインターフェースは、アプリケーションやシステムの難解な説明を理解できる IT に精通したユーザを対象にしていました。

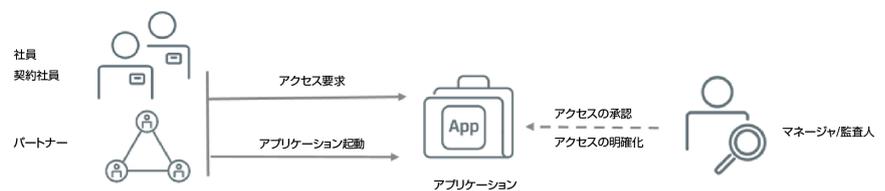
しかし、現在のアイデンティティ管理プロセスは、これまでよりはるかにユーザ指向です。ユーザは必要ときにアクセスを要求して、これまで中央の IT グループのみが行っていた多くの機能を実行できるようになりました。これは、大きな変化、つまり、幅広いビジネス・ユーザがアイデンティティ管理機能を直接使用するようになったことを意味します。多様なビジネス・ユーザがアイデンティティ・プロセスにアクセスできるようになると、そのデプロイを成功させるには、ユーザ・エクスペリエンスが重要になります。なぜでしょうか。アイデンティティ・プロセスを自動化すると、セキュリティが強化されると同時にユーザの生産性が大幅に向上し、管理コストも削減されます。その機能を直接使用するユーザが増えると、これらのメリットが増幅され、全体の効率とセキュリティが大幅に向上します。そのためには、簡略化によってユーザ・エクスペリエンスを向上させて、アイデンティティ・サービスの使用を企業全体に拡大する必要があります。

また、アイデンティティ管理サービスの範囲と使用を拡大するためにも、ユーザ・エクスペリエンスを変革する必要があります。インターフェースと機能は IT に精通したユーザだけでなく、ビジネス・ユーザも直観的に理解できることを重視し、IT のニーズを犠牲にすることなく、ユーザが選択したデバイス全体で一貫したエクスペリエンスを提供します。つまり、ビジネス・ユーザによる中核のアイデンティティ管理の利用が増えると、ビジネスの効率化と保護に役立ち、このトレンドにおける最も重要な成功要因は、全体的なユーザ・エクスペリエンスの品質と利便性だということです。

## ユーザ・エクスペリエンス — 重要なフォーカス・エリア

今後ますますアイデンティティ管理サービスの利用が増えるユーザは、主に2つのカテゴリに分類できます。まず、ビジネス・ユーザです。そのために、ユーザ・インタフェースの強化と単純化が必要とされます。また、マネージャと監査人もアイデンティティ機能を使用しますが、そのプロセスで常に重要な役割を担ってきたにもかかわらず、既存のインタフェースの複雑さから多くの場合、生産性が低下し、不注意によるエラーも少なくありませんでした。

以下の図は、主要な機能とその役割を担当するユーザを示しています。では、ユーザ・エクスペリエンスに対する影響を理解するために、各アイデンティティ・サービスを詳しく見てみましょう。



**アクセス要求** - リソースへの簡単で迅速なアクセスは、ユーザのオンボーディングで終わることのない連続したプロセスです。ただし、このプロセスは多くの場合、生産性低下の原因になります。

- リソースとアプリケーションの名前の多くは、IT 指向でわかりにくいことが多く、平均的なビジネス・ユーザにとっては複雑すぎて、必要なアプリケーションを見つけるのに時間がかかります。
- また、ユーザには、アクセス要求が必要なすべてのアプリケーションに関する知識がないため、アクセス要求にはエラーが発生しやすくなります。

このような状況は、特にアイデンティティ・サービスの使用が非技術系のユーザ層に広がるにつれて、生産性の低下やユーザの不満を招く可能性があります。

**アクセス認定** - 不正アクセスのリスクを軽減し、コンプライアンス監査を簡略化するには、効果的なアクセス認定が不可欠です。現在でも、多くの組織は主に手作業で処理（マネージャ間でスプレッドシートを受け渡し）しているため、時間の無駄と不満の原因になっています。しかし、アクセス認定は、たとえ自動化されても重要な課題であることに変わりはありません。

- アクセス要求と同様、理解できない専門用語が多く使用されているため、承認者は不満を感じ生産性が低下します。
- 情報に基づいてアクセス認定を判断するには、コンテキストベースのリスク情報が役立ちますが、通常、管理者には提供されません。
- 認定のインタフェースは静的であることが多く、各マネージャ固有の設定やニーズに合わせてカスタマイズすることはできません。

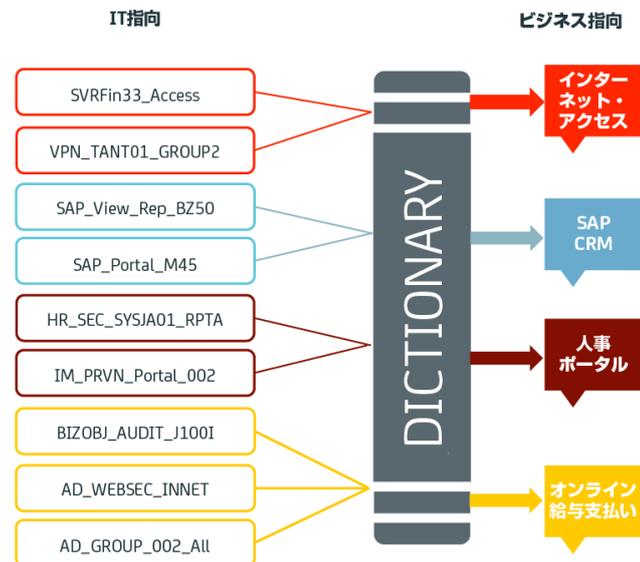
主要なアイデンティティ・プロセスの使用範囲がより多くのユーザ層に拡大すると、このような課題は共通して起こります。

## CA Identity Suite による 効果的なアイデンティ ティ管理

では、CA Identity Suite の機能に基づいて、これらの課題に対応する革新的なアプローチをいくつか見ていきましょう。

**アクセスの要求と承認** - 要求者と承認者にとってプロセスが煩雑な場合、アプリケーションへのアクセスの要求と承認によって生産性が大幅に低下します。CA Identity Suite では以下の機能を使用して、このプロセスにかかる時間を大幅に短縮し、ユーザ・エクスペリエンスを向上させることができます。

- **直観的なショッピング・カート**では、アクセス要求プロセスが大幅に簡略化されます。小売ショッピング・サイトによく似たプロセス・モデルで、職務を実行するときに必要な役割や権限をカートに入れたり、現在のアクセス特権や以前の要求のステータスを表示したりできます。
- **ビジネス権限カタログ**では、「SAP\_View\_Rep\_6250」のようなわかりにくいリソース名が、「SAP CRM」などの直観的に理解できる名前に変換されるため、ビジネス・ユーザは必要なリソースを簡単に見分けられます。また、アクセスをさらに容易にするため、アプリケーションを論理カテゴリにグループ化することもできます。たとえば、ビジネス・ユーザが一般的に必要なとする SAP アプリケーション、Oracle アプリケーションおよび Salesforce の機能を含む「SRM access」という名前のグループを作成でき、ビジネス・ユーザにも見慣れた用語ですべて定義できます。以下の図は、カタログで変換される IT 指向の用語とビジネス指向の用語の対応を示しています。



- **権限の提案**として、アクセスを要求するユーザに類似したユーザの役割とアクセス権が自動的に表示されます。このプロアクティブなアドバイスにより、ユーザは適切なアクセス要求を作成できるため、不要な複数のアクセス要求を回避できます。

・ **コンテキストベースのリスク・スコア**は、ユーザが要求したアクセス権、そのアクセス権のリスク・レベル、およびすでに所有しているアクセス権に基づいて各ユーザに表示されます。そのため、ユーザはより多くの情報に基づいて要求するアクセスを決定できます。これによって、多くのユーザの要求が承認されるようになり、ユーザを困惑させることもなくなり、マネージャが要求の拒否に費やす時間も減少します。

・ **インターフェースの完全なローカリゼーション**により、要求元のユーザと承認担当のユーザがそれぞれの母国語でシステムを使用できます。すべての UI が多くの主要言語で提供され、他の言語も簡単に追加できます。

・ **ルック & フィールドを完全にブランディングおよびカスタマイズ**して、ユーザに提供できます。これにより、Web とモバイルのすべてのアイデンティティ・サービスで一貫した企業ブランディングが可能になります。



また、CA Identity Suite には Web and Mobile Application Launchpad が組み込まれているため、ユーザは 1 つのダッシュボードを使用して、許可されたすべての Web/ クラウド/ モバイル・アプリケーションにすばやく容易にアクセスできます。ユーザは CA Identity Portal にログインするだけですべての Web アプリケーションにワン・クリックでアクセスでき、ユーザがデスクトップでアクセスするすべてのアプリケーションは、CA Identity Portal Mobile から利用できます。この Launchpad では、モバイルに対応した形式でアプリケーションへのシングル・サインオンが可能のため、モバイル・デバイスを利用する社員の生産性を維持できます。



**アクセス認定** — CA Identity Suite の認定機能は、ビジネス権限カタログに基づきます。このカタログにより、マネージャは、各社員のアクセス権を容易に把握でき、各ユーザのアクセス権を簡単に承認、拒否または委譲できます。また、マネージャは、特にリスクが高いアクセス権またはアクセス権の組み合わせをリスク・スコアで確認できます。このようなリスク評価を確認できれば、単純な許可と拒否の判断だけでなく、従来は把握できなかったリスクも認定プロセスで特定できるようになります。

また、CA Identity Suite では、使いやすさと機能性を重視した、カスタマイズ可能なユーザ・エクスペリエンスも提供されます。各ユーザとそのアクセスに関する情報は、各認定者のプロフィールに基づいてグループ化して表示できます。さらに、前回の認定キャンペーンのアクションに関する情報を表示できるため、特に変更がほとんど予定されていない場合に、プロセス全体を効率化することができます。

認定キャンペーンは単調な上に時間がかかることがあります。CA Identity Suite では、セキュリティとコンプライアンスの観点から、このプロセスの有効性が改善されるだけでなく、マネージャに好まれる直観的でわかりやすいエクスペリエンスが提供されます。アクセス認定から単調な作業が排除され、操作が単純化されるため、マネージャはビジネスの成長に役立つ他の業務により多くの時間を費やすことができます。

## ユーザ・エクスペリエンス — まとめ

アプリケーションが中心となる新しいアプリケーション・エコノミーでは、各ユーザに必要なアプリケーションへの便利ですばやいアクセスを提供することは企業にとって不可欠です。CA Identity Suite を使用すると、アプリケーションへのユーザ・アクセス、そのアクセスに対するマネージャの承認 / 拒否、および認定が簡略化され、セキュリティが強化されます。また、Identity Suite のユーザ・エクスペリエンスはシンプルでビジネス指向です。そのため、ユーザと管理者の生産性と満足度が向上し、不適切なアプリケーションにアクセスを許可するリスクが減少します。さらに、すべての要求は、各組織が独自に設定した優先度に基づくリスク・スコアで評価されます。そのコンテキストベースのリスク分析によって、ユーザ、管理者、認定者は情報に基づいた意思決定を行うことができます。



[ca.com/jp/](https://ca.com/jp/)でCA Technologiesにアクセスしてください。



CA Technologies (NASDAQ:CA) は、企業の変革を推進するソフトウェアを作成し、アプリケーション・エコノミーにおいて企業がビジネス・チャンスを獲得できるよう支援します。ソフトウェアはあらゆる業界であらゆるビジネスの中核を担っています。プランニングから開発、管理、セキュリティまで、CA は世界中の企業と協力し、モバイル、プライベート・クラウドやパブリッククラウド、分散環境、メインフレーム環境にわたって、人々の生活やビジネス、コミュニケーションの方法に変化をもたらしています。詳細については [ca.com/jp](https://ca.com/jp/) をご覧ください。