

# ServiceNow® ITSM初期導入サービス ご紹介資料

ServiceNow、ServiceNowのロゴ、Now、その他のServiceNowマークは  
米国および/またはその他の国におけるServiceNow Inc.の商標または登録商標です。

# ServiceNowとは

- ✓ 米国ServiceNow社が提供する、**ワークフローをデジタル化するためのクラウドサービス**です。
- ✓ 企業活動におけるさまざまな業務・サービスを単一プラットフォーム上に統合し、業務・サービスにスピード・自動化をもたらすことで、より付加価値の高い業務へ注力する時間を生み出し、**お客様の新たなビジネスや顧客への価値提供に寄与します。**



私たちの目的は、付加価値の高い“人にしか出来ない”新しい仕事を創造すること

**servicenow**<sup>®</sup>

# ServiceNowの構成要素

**【ServiceNowの優位性】**  
多くのレディメイドモジュールを有しており、必要に応じたLCP開発が可能である。  
⇒アジリティ、コストパフォーマンスが高いシステム構築

ServiceNowは、ノーコード・ローコード開発機能を備えたアプリケーション開発プラットフォーム (aPaaS) である「Now Platform」と、その上に構築されたサービス群 (SaaS) で構成されています。

servicenow®

Now Platform上に  
構築されたサービス群

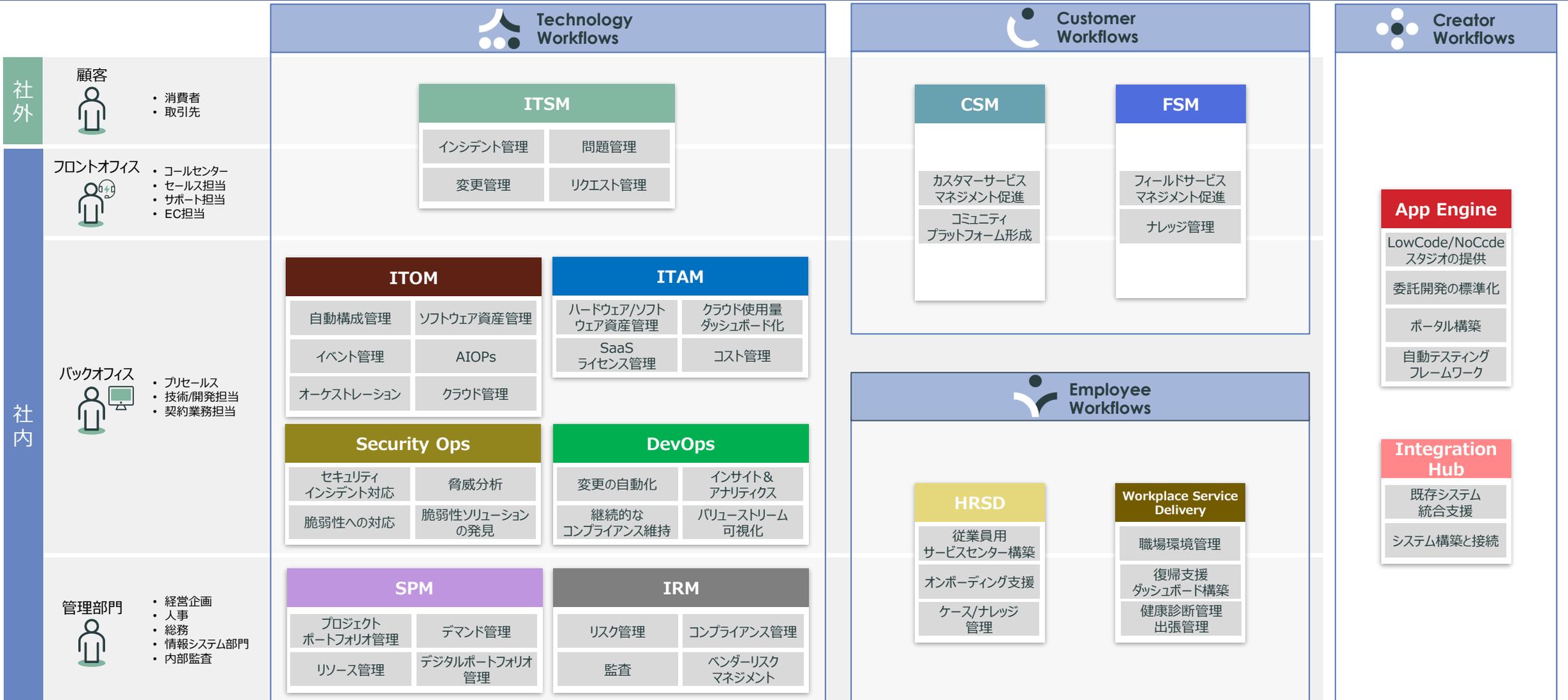


ノーコード・ローコード開発  
機能を備えた  
開発プラットフォーム



# ServiceNowのソリューション概要 -プロダクト全体像-

利用用途に合わせた標準的なプロダクトが用意されており、素早い導入が可能



# ServiceNowのソリューション概要 -機能概説-

利用用途に合わせた標準的なプロダクトが用意されており、素早い導入が可能

	製品名	製品の主な機能		製品の役割概要
 <b>Technology Workflows</b>	ITSM	インシデント管理	問題管理	サービスデスクを中心に、ITをサービスとして提供し続けるための管理プロセスを提供。
		変更管理	リクエスト管理	
	ITOM	自動構成管理	ソフトウェア資産管理	ハイブリッド・クラウド環境の管理と、ITの障害管理、自動化による負荷軽減、正確性向上、適用範囲拡大を実現。
		AIOPs	オーケストレーション	
	ITAM	ハードウェア/ソフトウェア資産管理	クラウド使用量ダッシュボード化	リスクを緩和しながら、ハードウェア、ソフトウェア、クラウドのコストを最適化の実現。ITの最新化と自動化の実現。
		SaaSライセンス管理	コスト管理	
	DevOps	変更の自動化	インサイト&アナリティクス	アジャイル開発の高速化によるリスクを取り除き、IT運用と開発を統合する際の摩擦を最小限に抑制。
		継続的なコンプライアンス維持	バリューチェーン可視化	
	Security Ops	セキュリティインシデント対応	脅威分析	サイバー攻撃への迅速な対応。
		脆弱性への対応	脆弱性ソリューションの発見	
	SPM	プロジェクトポートフォリオ管理	デマンド管理	業務とビジネス目標を一致させ、戦略的な優先順位を導出。正しい意思決定とDXの活用を可能にし、より多くの価値を顧客に提供。
		リソース管理	デジタルポートフォリオ管理	
	IRM	リスク管理	コンプライアンス管理	企業のガバナンス・リスク・コンプライアンスをリアルタイムで評価。
		監査	ベンダーリスクマネジメント	


**Now Platform**  
 The intelligent and intuitive platform for work.™

# ServiceNowのソリューション概要 -機能概説-

利用用途に合わせた標準的なプロダクトが用意されており、素早い導入が可能

	製品名	製品の主な機能			製品の役割概要
Technology Workflows	HRSD	従業員用サービスセンター構築	オンボーディング支援	ケース/ナレッジ管理	インテリジェントなワークフローにより従業員のサービス体験を簡素化することで、生産性を改善。場所を問わず適切な体験を従業員に提供。
	Workplace Service Delivery	職場環境管理	復帰支援 ダッシュボード構築	健康診断管理 出張管理	働く環境が多様化した時代における従業員体験を最適化、どこからでもアクセスできるシームレスなデジタル体験が従業員の生産性と満足度を向上。
Employee Workflows	CSM	カスタマーサービスマネジメント促進			デジタルワークフローによりサービスオペレーションと顧客との関わりを改善し、フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスを統合して、顧客の問題を解決。
		コミュニティプラットフォーム形成			
Customer Workflows	FSM	フィールドサービスマネジメント促進			ディスパッチャーとマネージャー、そしてフィールド技術者の、運用効率の向上や、現場で実行するタスクと展開の簡素化を実現。
		ナレッジ管理			
Creator Workflows	App Engine	LowCode/NoCodeスタジオの提供	委託開発の標準化		ローコードアプリを迅速に構築。ユーザーに好まれる全社横断型エクスペリエンスを安全に拡張。
	Integration Hub	ポータル構築	自動テストフレームワーク		
			既存システム統合支援		
		システム構築と接続			

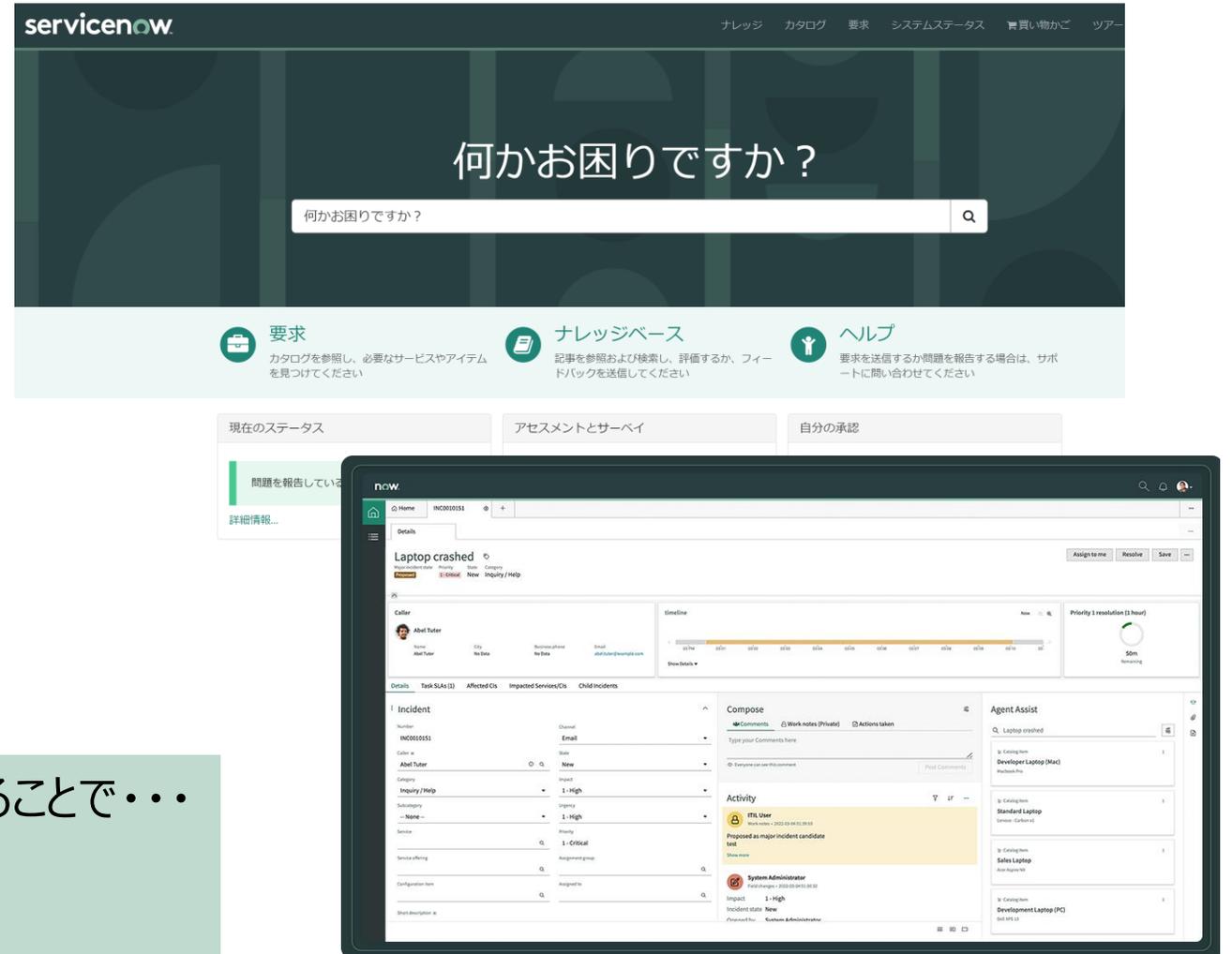
 **Now Platform**  
The intelligent and intuitive platform for work.™

# IT Service Management -できること

- セルフサービスポータル
- インシデント管理
- 問題管理
- 変更管理
- ナレッジ管理
- リクエスト管理
- 構成管理
- 資産管理(契約管理)

近代化したIT Service Managementを実現することで・・・

- IT部門の負荷を軽減し、より付加価値の高い仕事へシフト
- デジタルトランスフォーメーションの基盤作り



# ServiceNow IT Service Management -ライセンスによる機能スコープ



**S** コスト削減の向上

**▶** 解決時間の高速化

**📊** 生産性のあるエージェント

**💡** 大規模なイノベーション

**🏆** 優れた従業員エクスペリエンス

# ServiceNow IT Service Management -提供する価値

## IT Service Management: 提供する価値のステップ

### STEP 3

#### 最適化 (人, プロセス, テクノロジー)

価値の提供の最大化、継続的改善の文化を定着させる。

### STEP 2

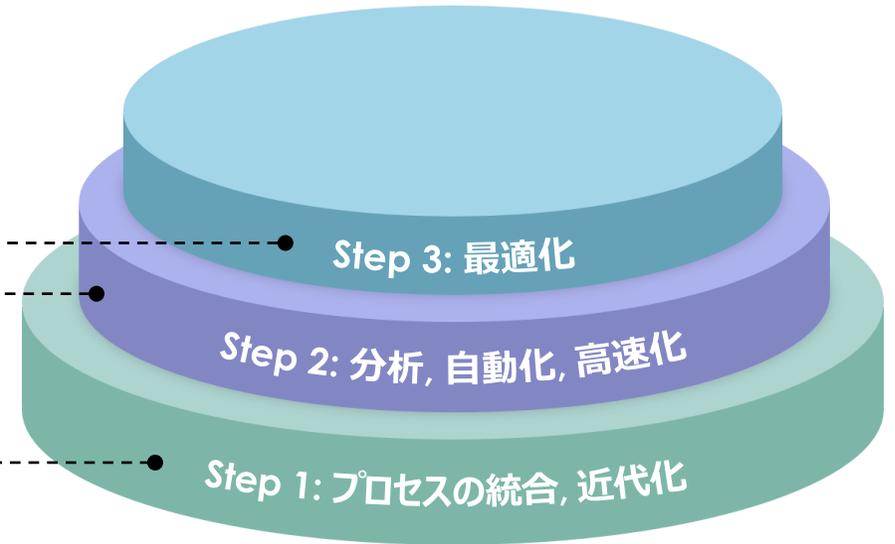
#### 分析, 自動化, 高速化

ITSMプロセスの分析して、今後の予測や状況を測定する。インシデント偏向を把握する。MLを使用してエージェントを支援する

### STEP 1

#### プロセスの統合, 近代化

一貫したデジタル化されたプロセスと最新の魅力的なエクスペリエンスを作成



段階的にアップグレードしてITビジネスのROIを向上させる



# ServiceNow IT Service Management -メリット

ServiceNowのITSMは従来のITサービス管理で起きていた課題解決を支援します。

## 個別運用に要する弊害

### Aサービス



### Bサービス



### Cサービス



### Dサービス

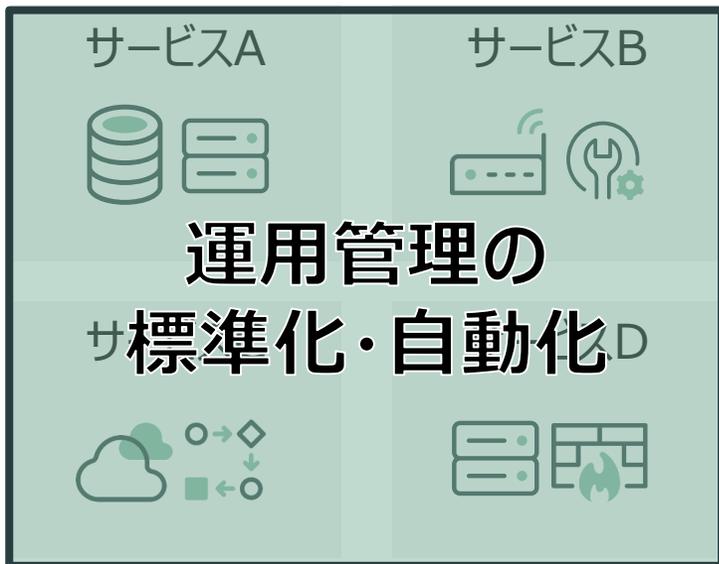


- ✓ 様々な異なるレガシーツールが存在する
- ✓ サポートチームの運用コストが高い
- ✓ システムごとの運用コスト削減の限界がある
- ✓ 各運用システム業務で使用/管理するツール/プロセスに一貫性がない

# ServiceNow IT Service Management初期導入サービス - メリット

ServiceNowのITSMは従来のITサービス管理で起きていた課題解決を支援します。

標準化・自動化

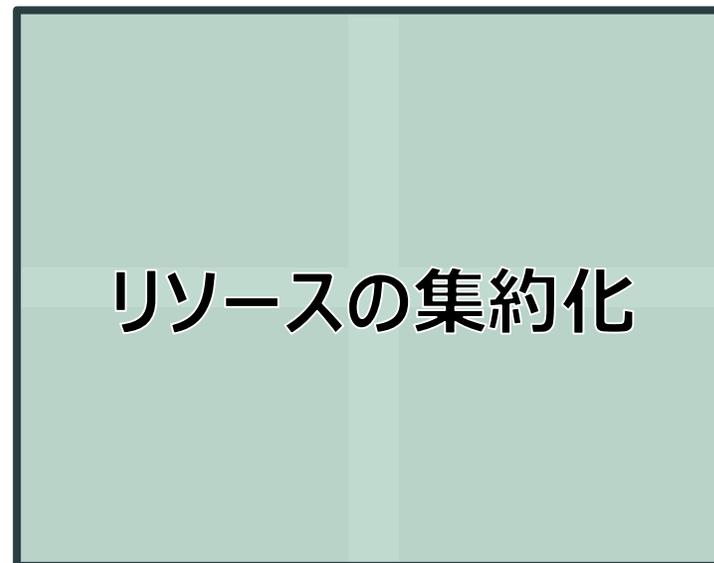


- プロセス・ツールの統合と標準化
- 自動化による人的作業の削減

ITスタッフの作業効率の向上

業務状況の可視化

集約化



- 人・場所のリソースを集約
- 属人化・場所の制限から解放

全社レベルの最適化

コストの削減

# ServiceNow ITSM初期導入サービス -サービスの特徴

## 一般的なServiceNowの実装

### 特徴

1. シングルDBとデジタルワークフロー  
IT業務、従業員対応、顧客対応など  
多様な領域に活用できるプラットフォーム
2. 柔軟性のあるアプリケーション開発  
軽度なカスタマイズからJavaScriptによる  
フルコーディング
3. シームレスな連携  
多種多様なシステムと連携が可能

### 進め方

- ・コンサルティングによる構想策定・アセスメント  
→対象業務・課題・あるべき姿の検討
- ・ロードマップ作成  
→対象領域や今後のステップを作成
- ・要件定義
- ・個別開発  
→要件定義に合わせて個別開発

### 特徴

#### ■ 豊富な標準機能（OOTB）

ServiceNowではITILに準拠した  
標準テーブル・ワークフローを準備。  
(例：ITSM領域では1,500以上のカラムを準備)

### 進め方

- ・カスタマイズを行わず、インシデント管理・問題管理・  
変更管理・リリース管理を実装

(標準テーブルへのカラム追加や承認フローの追加などは  
提供しません)

### メリット

- ・短期間（最短で7週間）で構築完了
- ・利用イメージを早く持つことで、次ステップの検討が容易
- ・バージョンアップ時の負荷を低減

### デメリット

- ・業務をServiceNowの標準機能に寄せる必要がある

**NTT DATA**