

ServiceNow® NTTデータ先端技術ソリューション ユースケース紹介資料

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。

目次

本資料ではServiceNow ITSM/ITOM/SecOpsおよびこれら製品に関連する当社ソリューションのユースケースをご紹介します。

はじめに

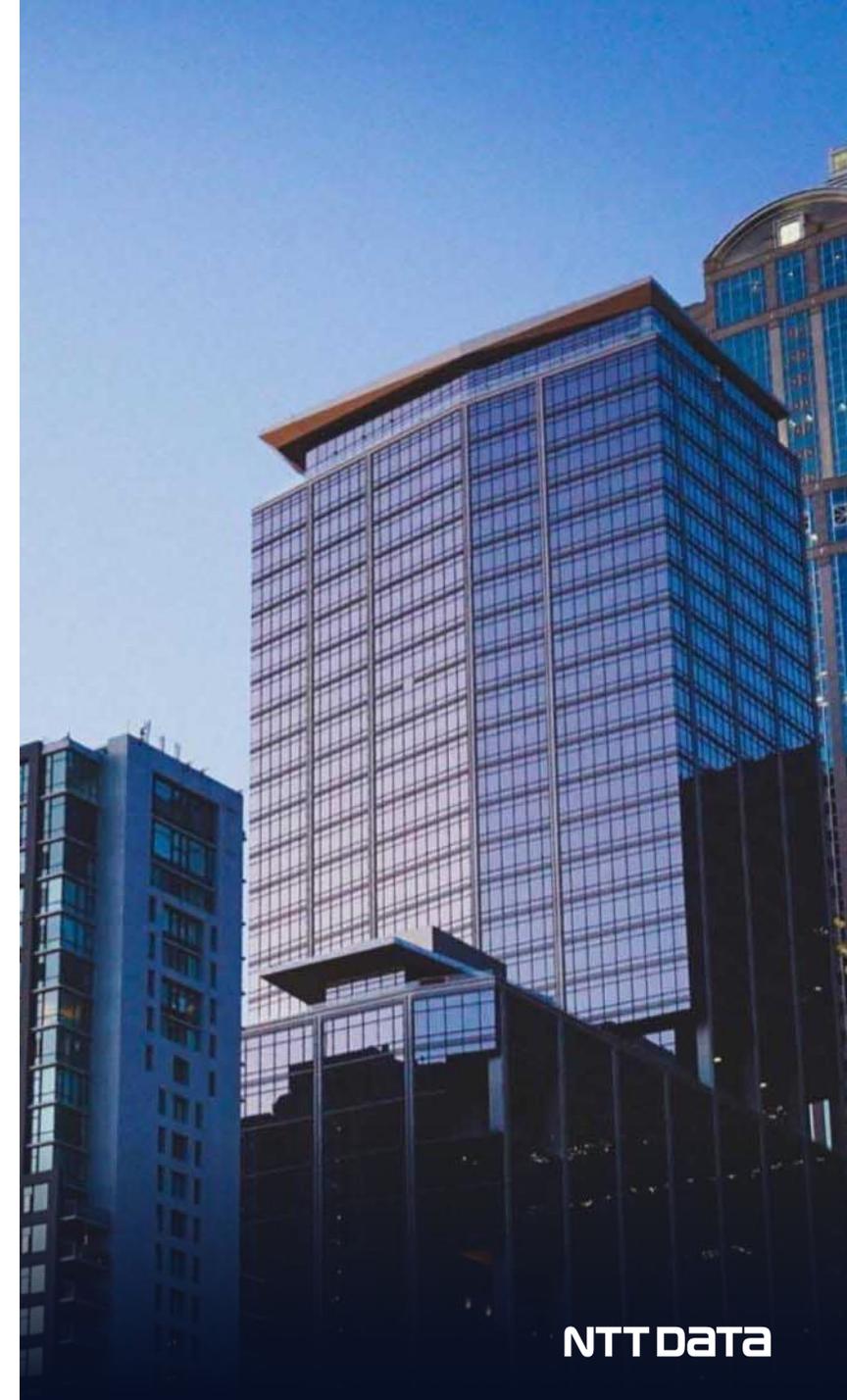
| | |
|---------------------|---|
| ServiceNowとは | 3 |
| ServiceNowの特長 | 4 |

ユースケース

| | |
|--------------------------------|----|
| ITサービスマネジメント業務の標準化・自動化 | 5 |
| 運用オペレーション高度化 | 7 |
| 障害対応迅速化 | 9 |
| セキュリティ運用高度化 | 12 |
| ServiceNow導入後の管理・運用をサポート | 15 |

NTTデータ先端技術について

| | |
|-------------------------------|----|
| NTTデータ先端技術の強み | 18 |
| 当社ソリューション/サービス/取扱製品のご紹介 | 20 |



ServiceNowとは

ServiceNowは、デジタルワークフローで業務を自動化するクラウドサービスです。ITSMをはじめ、様々な社内業務を効率化する製品が用意されており、当社は特にITSM・ITOM・SecOpsの3製品に注力しています。

| ITSM | ITサービスマネジメント |
|----------|--------------|
| インシデント管理 | 問題管理 |
| 変更管理 | ナレッジ管理 |
| 構成管理 | |

| ITOM | ITオペレーションマネジメント |
|--------|-----------------|
| IT資産管理 | 構成情報収集 |
| イベント管理 | 障害対応迅速化 |

| HRSD | FSO | 人事系業務 | 経理業務 |
|----------------|------|-------|------|
| 問い合わせ管理 | 決算業務 | | |
| 入退職・異動時 手続き | | | |

| CSM | カスタマーサービス マネジメント |
|------|---------------------|
| 顧客対応 | フィールドサービス |

| ITAM | SPM | Dev Ops | ITビジネス マネジメント |
|----------|------|------------|------------------|
| プロジェクト管理 | 予算管理 | | |

| SecOps | セキュリティオペレーション |
|--------------------|---------------|
| セキュリティ インシデント対応 | 脆弱性検知 |
| 脆弱性対応 | |

| IRM | 統合リスクマネジメント |
|--------------------|-------------|
| コンプライアンス マネジメント | リスクマネジメント |

| Creator Workflow | 統合リスクマネジメント |
|---------------------|-------------|
| ノーコード/ローコード開発環境 | |

ServiceNowの特長

ServiceNowは、すぐに使えるパーツがあらかじめ用意されているため、スピーディに導入が可能です。一方、aPaaSもあわせて利用できることから、自社の業務に合わせたカスタムアプリの開発も可能です。

1

デジタルワークフローで「仕事の流れ全体」を最適化

承認管理を主目的とする一般的なワークフローと異なり、ServiceNowのデジタルワークフローは承認の先のタスクやプロセスも自動化できます。

2

システムや情報を統合して一元管理

多くのサードパーティーシステムと連携でき、部署毎にサイロ化されたシステムを統合。情報も一元管理することによって、社内連携や意思決定を迅速化します。

servicenow®

3

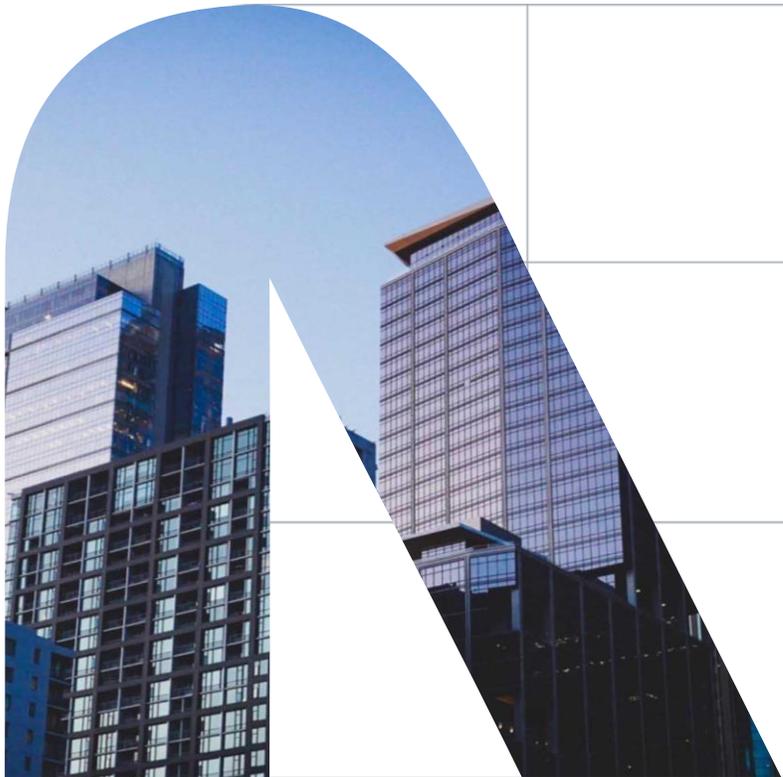
幅広い製品群で社内のあらゆる業務を効率化

ITサービスマネジメントから人事業務・顧客対応など様々な製品を展開。社内のあらゆる仕事をServiceNowに集約することで部署間連携が容易になり、組織全体の成長を目指せます。

4

そのまま使うことも、カスタムして使うことも可能

標準的なワークフローが予め多数用意されており、それを活用することで早期導入が可能。aPaaS部分もあわせて提供されるため自社業務にあわせたカスタムアプリも作成できます。



case.01

ITサービスマネジメント業務の 標準化・自動化

ITサービスマネジメント業務の標準化・自動化

ServiceNow ITSM
当社ソリューション ITSM初期導入支援サービス

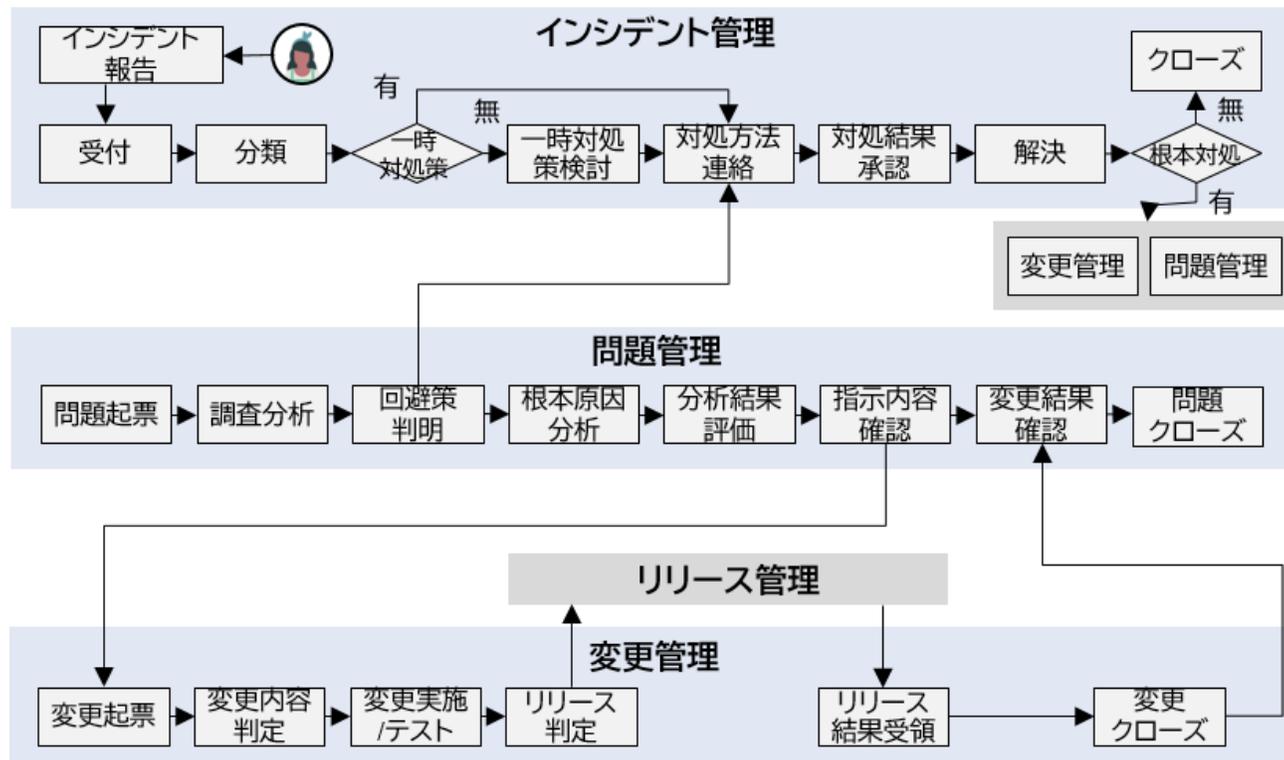
- 業務の標準化に加え、作業の自動化により業務負担を軽減
- 業務フローや記録形式を全部署で統一し、情報活用や状況把握を迅速化

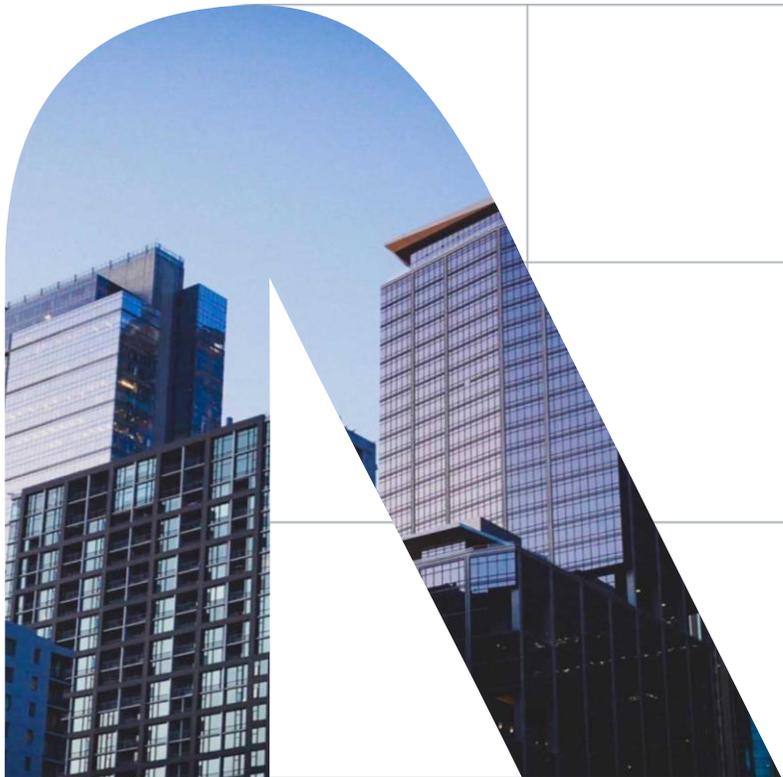
解決する課題

- 業務属人化
- 運用人員不足
- 情報共有や対応状況の把握困難

解決のポイント

ITSMに備わっているITIL準拠のコンポーネントを活用し、業務フローを最適な内容に標準化+ワークフローで自動化。全ての業務がServiceNow上で扱われることで情報が一元管理され、各自の対応状況も可視化できます。当社の「ITSM初期導入支援サービス」を活用すると、業務フロー見直しから導入まで最短7週間で対応可能です。





case.02

運用オペレーション高度化

運用オペレーション高度化

ServiceNow ITSM

当社ソリューション 運用管理ソリューションHinemos連携

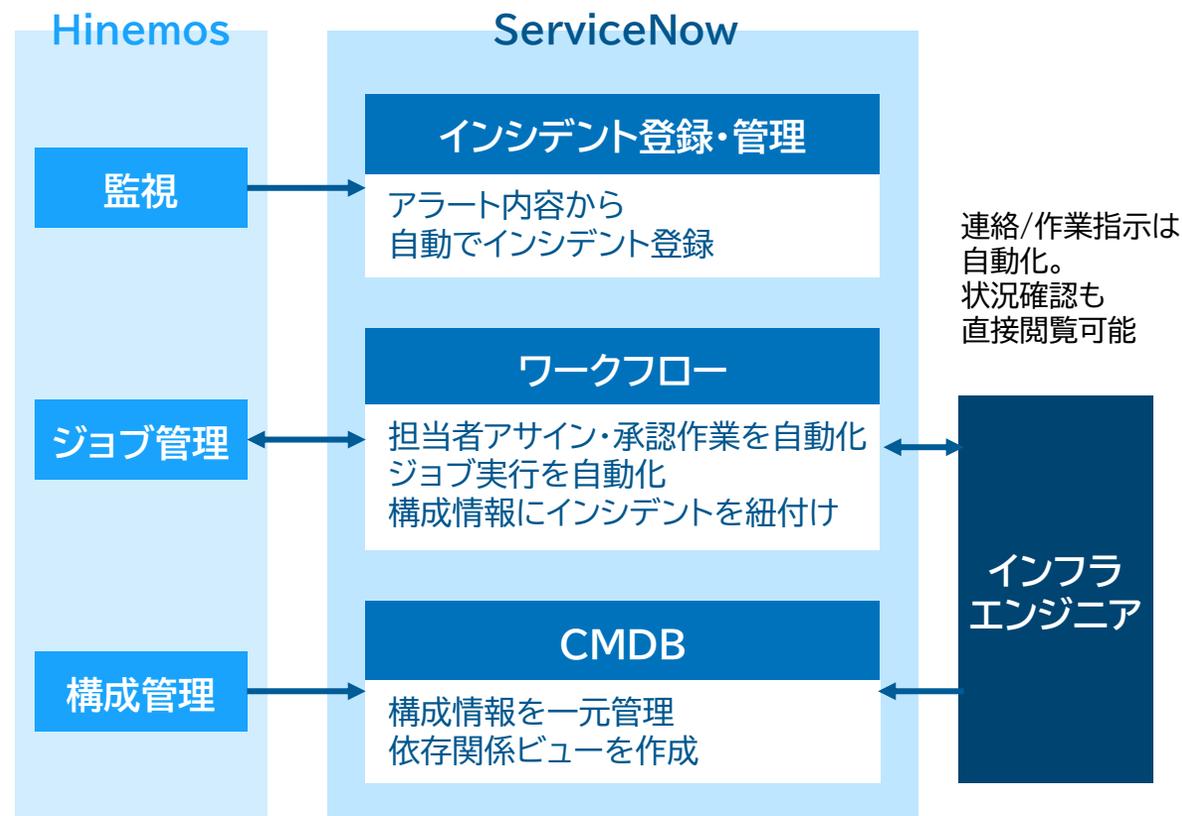
- 定型作業を自動化し、ヒューマンリスクを最小化
- 経験の大小に関わらず適切な対応が可能な体制を実現

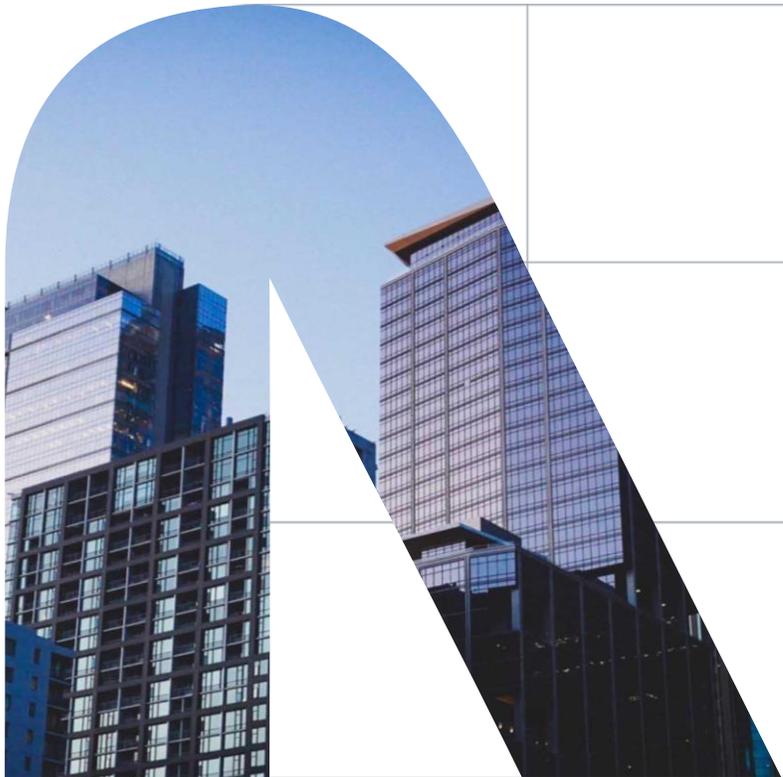
解決する課題

- 業務属人化
- 運用人員不足
- 情報共有や対応状況の把握困難

解決のポイント

当社運用管理ツール「Hinemos」とServiceNowを連携させることで、アラート内容から自動的にチケットを生成。手作業をなくすことで、オペレーターの業務負荷とヒューマンエラーのリスクを軽減できます。また、ITSMの依存関係ビュー機能を活用することで、アラート検知箇所の正常性や緊急度を視覚的に確認でき、経験の大小にかかわらず迅速な対応判断が可能になります。





case.03

障害対応迅速化

障害対応迅速化

ServiceNow

ITSM
ITOM/ITOM Visibility

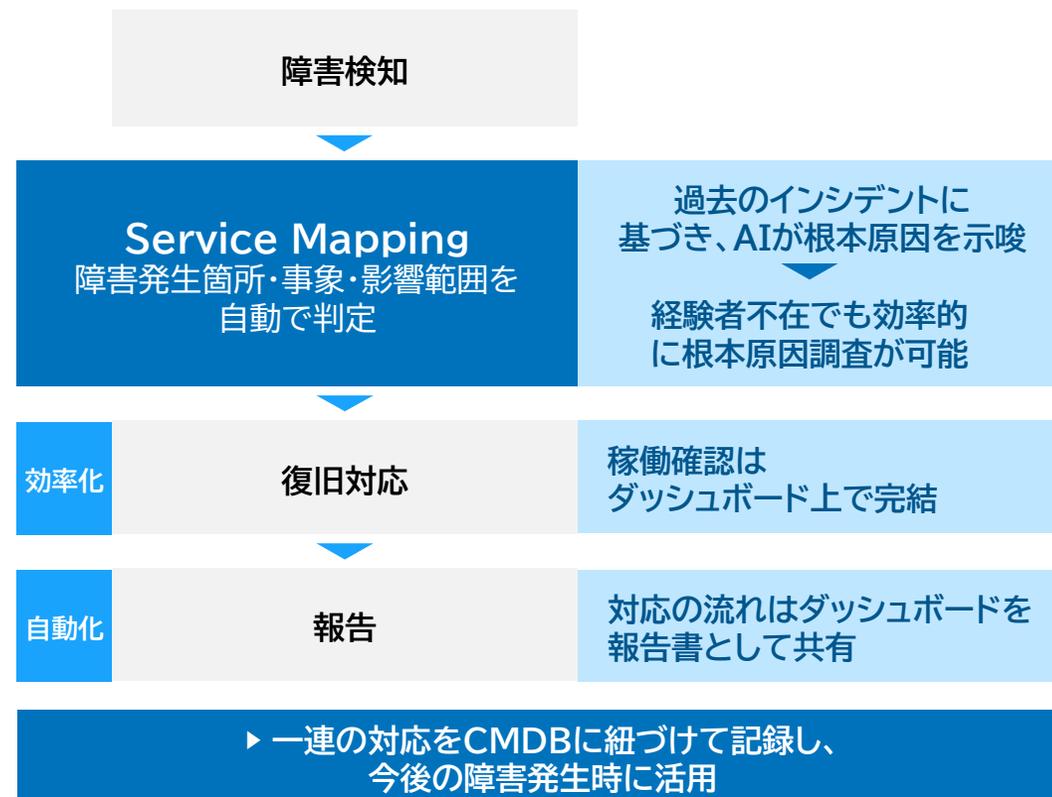
- 障害がサービスに与える影響を即座に特定
- 経験が浅くとも原因特定などの判断ができる仕組みを実現

解決する課題

- ダウンタイム短縮が難しい
- 対応に必要な情報が適切に管理されていない
- 個人のスキル・経験頼みに頼った対応になっている

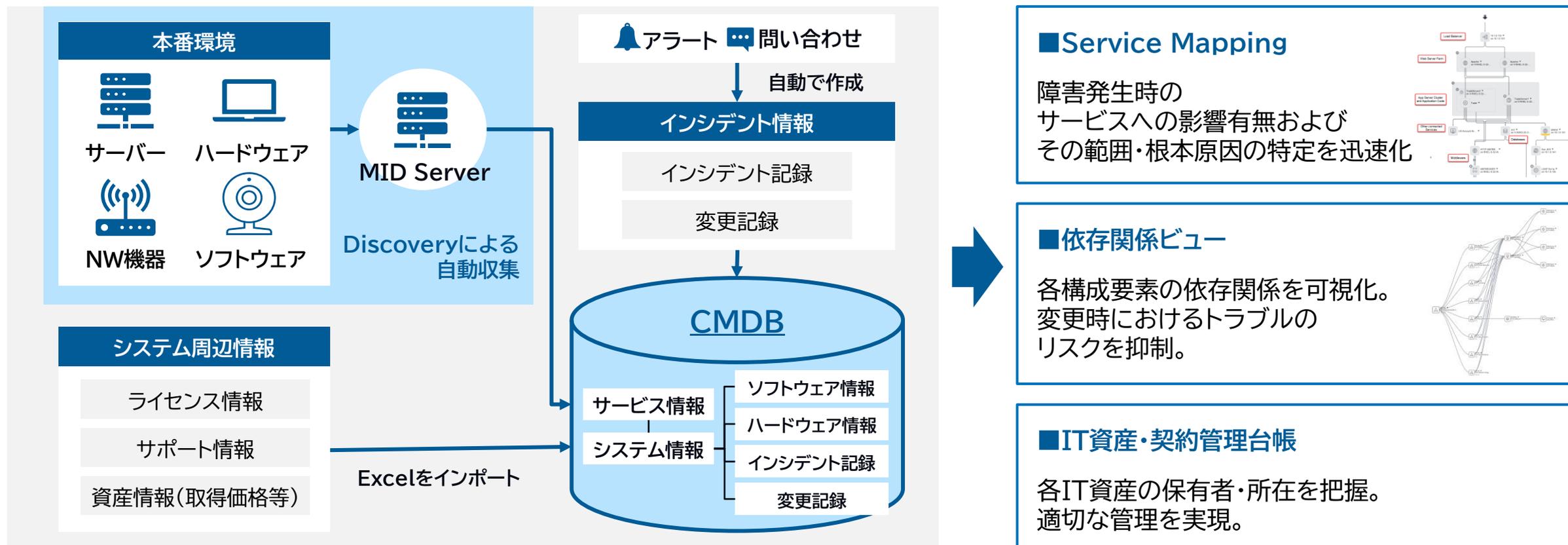
解決のポイント

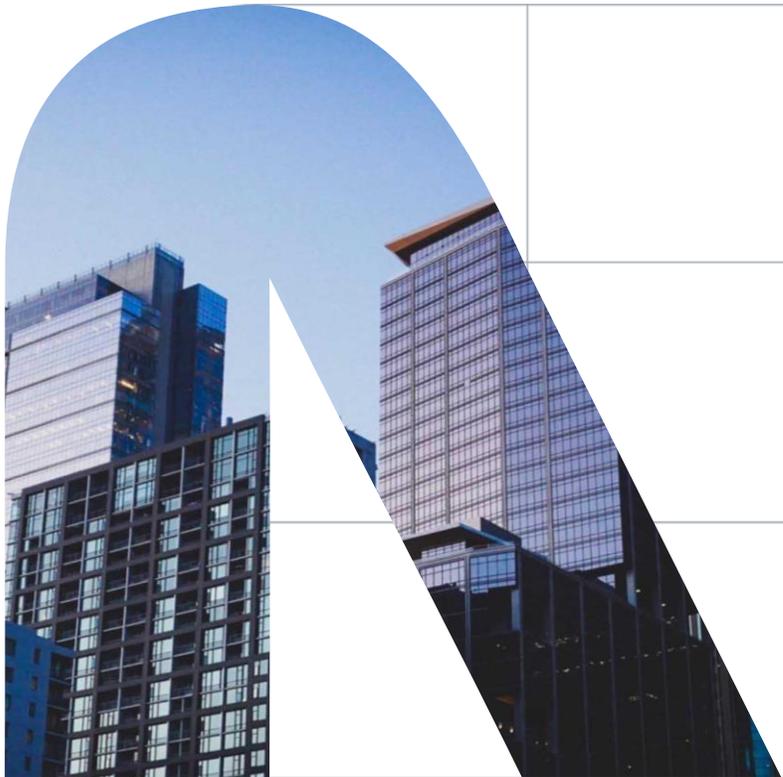
ITOM Visibilityを用いて構成情報収集を自動化。
加えて、ITSMでインシデント情報を構成情報に紐づけて管理することで、
障害発生時の情報確認作業が不要になり、即座に対応に取り掛かることができます。
さらに、ITOMのService Mappingでシステムと構成情報を紐付けし、
障害がサービスに与える影響範囲を可視化。判断作業にAIを活用することも
でき、エンジニアが復旧対応作業にのみ集中できる体制を実現します。



【参考】ServiceNowの構成管理データベース(CMDB)の活用全体図

- 自動収集・ファイルインポートなど、常に最新かつ正確な情報を集約できる仕組みを確立
- 各種情報の依存関係を可視化し、影響範囲や原因特定に即座に活用できる状態を保つことができる





case.04

セキュリティ運用高度化

セキュリティ運用高度化

ServiceNow

ITSM/ITOM/SecOps
SecOps VR Vulnerability Response

当社ソリューション

脆弱性管理ソリューション

- ・ 障害がサービスに与える影響を即座に特定
- ・ 経験が浅くとも影響範囲や原因特定などを判断でき、真に緊急度の高い脆弱性対応に集中できる体制を実現。

解決する課題

- ・ ダウンタイム短縮が難しい
- ・ 対応に必要な情報が適切に管理されていない
- ・ 個人のスキル・経験頼みに頼った対応になっている

解決のポイント

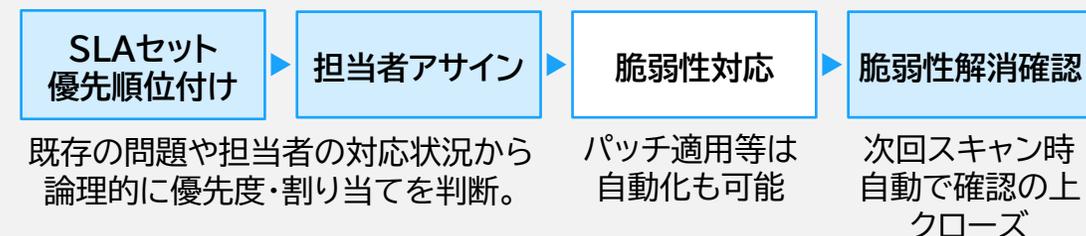
ServiceNow ITSMとSecOpsを用いた、当社の脆弱性管理ソリューションによって解決することが可能です。

脆弱性スキャン製品と ServiceNow SecOps を連携することで、スキャンデータの整理および誤検知・許容判断を自動化します。また、CMDB上の情報と突合し、脆弱性情報の重大度や影響範囲の重要度を加味して自動で優先順位付けを行います。対応作業までに必要なタスクを効率化し、真に緊急度の高い脆弱性対応を優先して実施できる体制となることで、限られた人員でも適切なリスク管理が可能になります。

■一般的な脆弱性対応:すべて手作業で実施



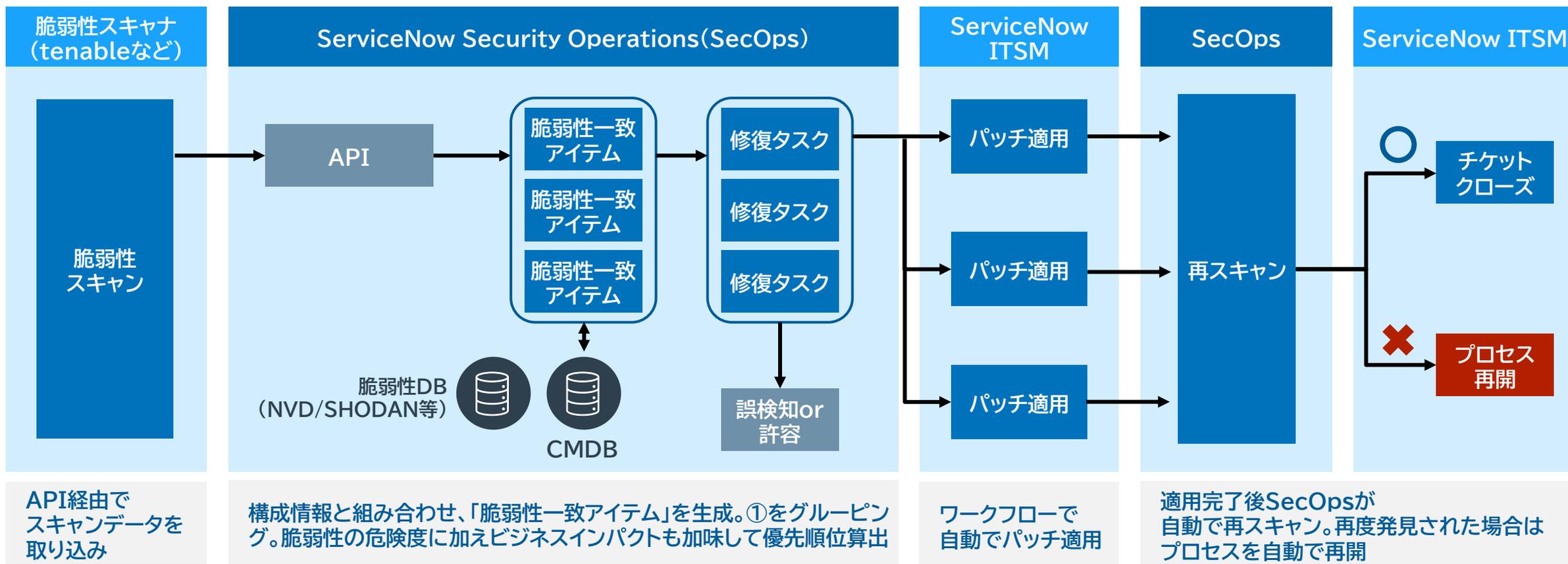
■ServiceNow SecOpsを活用した場合:色付きの部分は自動で実施



▶ 人間の判断を極力自動化・効率化し、障害および脆弱性対応作業に集中できるように

【参考】脆弱性管理ソリューションが実現する脆弱性対応フロー

- 障害がサービスに与える影響を即座に特定
- 経験が浅くとも原因特定などの判断ができる仕組みを実現





case.05

ServiceNow導入後の 管理・運用をサポート

ServiceNow導入後の管理・運用をサポート

- 複数に分かれているServiceNowの問い合わせ窓口を一本化、すべて日本語でやりとりが可能
- 経験が浅くとも影響範囲や原因特定などを判断でき、真に緊急度の高い脆弱性対応に集中できる体制を実現。

解決する課題

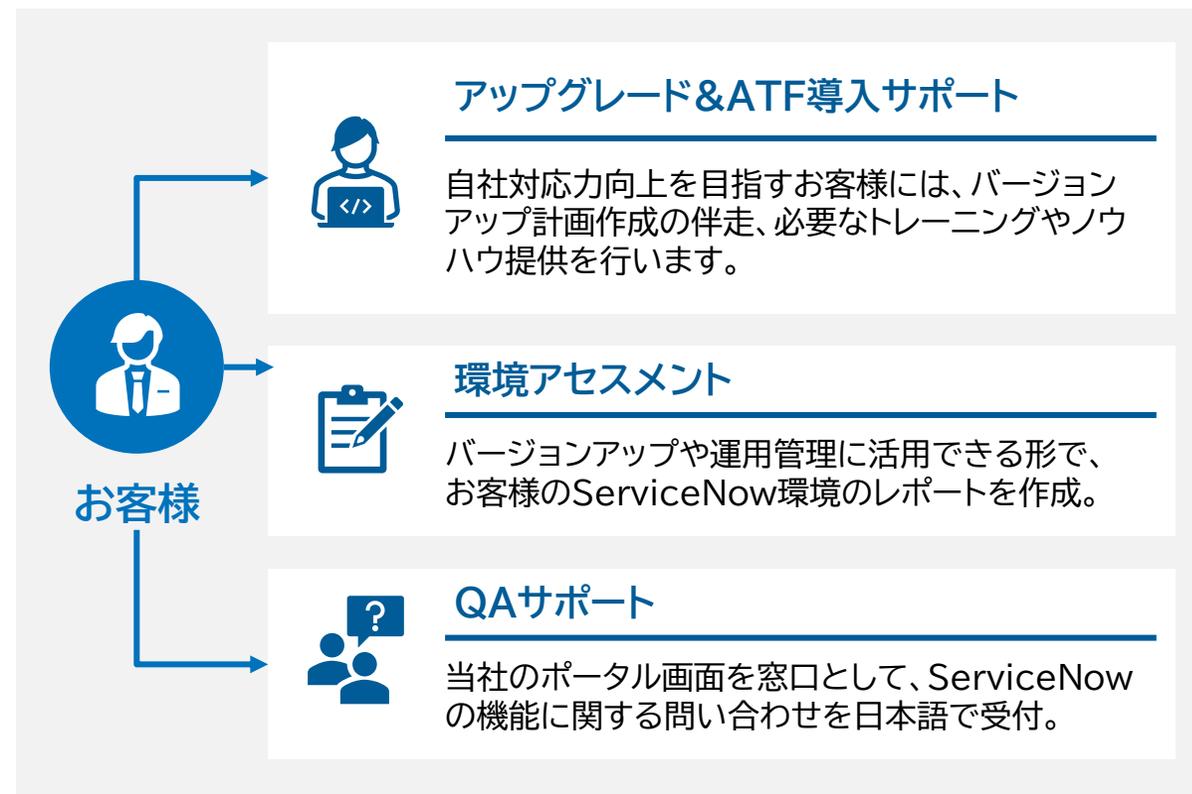
- 英語での問い合わせやお知らせ確認の負担が大きい
- バージョンアップ時の不具合検討が負担
- 社内の運用人材の育成が大変

解決のポイント

ServiceNowが複数用意している問い合わせ窓口を当社に一本化し、全て日本語でのやり取りを可能にします。

最低年1回発生するバージョンアップの際、現行のIT環境への影響調査やテスト支援のご支援も可能。また、お客様の会社全体の構築インスタンス状況の調査/ヒアリングを行い、その内容を基に計画を立て、アップグレードの実施やATF導入に必要な事前のノウハウをご提供するトレーニングプログラムも実施しています。

アウトソーシングのみならず、お客様自身での対応力向上まで徹底的にサポートいたします。(※今後ITSM以外の製品も随時対応予定)





NTTデータ先端技術についてのご紹介

NTTデータ先端技術の強み

基盤領域のプロフェッショナルとして、SaaS・aPaaSの両方の側面を持つServiceNowの特長を最大限活かした導入をお手伝いします。また、導入後のサポートサービスも用意し、お客様自身でServiceNowを使いこなしていただけるようご支援します。

01 ServiceNowの機能を拡張

当社の運用管理ソリューション「Hinemos」と連携することで、ServiceNowだけでは実現できないきめ細かな運用管理を実現できます。

02 基盤領域における豊富な知見

NTT データグループで 20 年以上基盤領域を支えてきた専門家集団として、システムの大小問わず、ServiceNow の基盤である CMDB (構成管理データベース) の最適な活用方法をご提案します。

03 セキュリティ対応も可能

セキュリティ分野の専門家として、ServiceNow Security Operationsの導入のほか、導入前後に生じるセキュリティ対応までサポート。お客様環境に合わせて安心安全にServiceNowをご利用いただけるようご支援します。

04 導入後のサポートも充実

導入後の問い合わせやバージョンアップ支援のほか、担当者向け教育プログラムも用意し、社内の運用体制の強化までサポート。組織の実情に合わせ、完全アウトソーシングから部分的なご依頼まで柔軟に対応いたします。

05 スピーディな導入を実現

ServiceNowにはそのまま利用できる標準機能が豊富に備わっており、当社は各コンポーネントをお客様ごとの要件にフィットさせるノウハウを有しています。それらを活用することで、スピード感をもった導入が可能です。

NTTデータ先端技術のServiceNowソリューション/サービス

ITSM短期導入・構成管理・運用高度化・脆弱性管理といった当社の強みを活かしたソリューションと、お客様環境にあわせてServiceNowを安心安全にご利用いただくための製品をご用意しています。



ITSM初期導入支援サービス

ServiceNow ITSMを最短7週間で導入。予め用意されているITIL に準拠したワークフローを活用することで、スピーディーにITSM業務の標準化・自動化を実現します。



運用管理ソリューション-Hinemos連携

当社の運用管理ソリューション「Hinemos」と、ServiceNowを連携。Hinemosの基本操作や、監視・ジョブ管理イベントのインシデント自動起票など、ITサービス運用の集約化・自動化を強化します。



脆弱性管理ソリューション

ServiceNow Security Operationsとサードパーティー製脆弱性スキャナーを組み合わせ、スキャンから脆弱性対応の完了にいたるまでの全てのプロセスを自動化し、限られた人員でも正確で効率的な脆弱性管理を実現します。



INTELLILINK 構成情報活用サービス

複数システムの構成情報を、ServiceNow Discoveryを用いて自動的に収集・管理。インシデントの原因となる構成変更および脆弱性をタイムリーに検知・可視化することで、適切なリスク管理に貢献します。



ITSMサポートサービス

導入後のServiceNowへのお問い合わせやバージョンアップを支援。完全アウトソーシング・部分利用どちらも可能です。

ServiceNow連携製品

ServiceNowをセキュアにご利用いただくための他社製品も取り扱っています。



ServiceNow Secured over VPN(NTTコミュニケーションズ株式会社提供ソリューション)

ServiceNowとお客様の環境をVPNにより閉域接続し、セキュアな通信を確保するソリューションです。
ServiceNowを利用中のお客様は、VPN接続のみ提供することも可能です。
(※本ソリューションはNTTコミュニケーションズ株式会社が提供しております。)



R-Cloud Proxy for ServiceNow(株式会社両備システムズ提供サービス)

自治体専用の総合行政ネットワーク(LGWAN)からServiceNowへのセキュアな接続を可能にするクラウドアクセスサービス(LGWAN-ASP)です。
(※本ソリューションは株式会社両備システムズが提供しております。)



お問い合わせ

本資料の内容およびServiceNowや当社ソリューションのご相談につきましては、
当社ServiceNow特設サイトのお問い合わせフォームよりお気軽にご連絡ください。

当社ServiceNow特設サイトはこちらから

NTT DATA