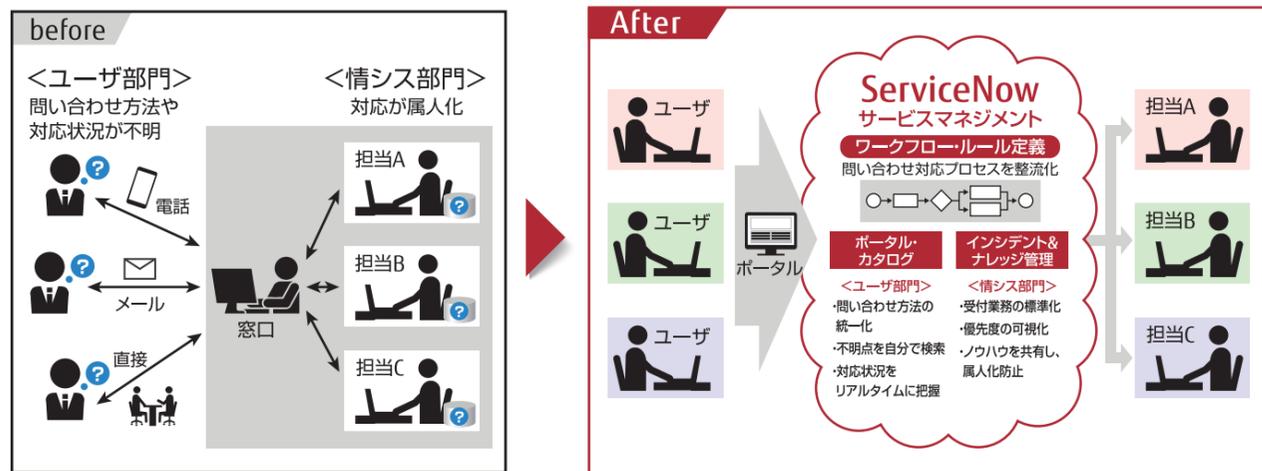


▶ お客様事例

- 概要** ・情報システム部門の問い合わせ対応業務の負荷を軽減し、高付加価値な戦略企画業務へシフトすることを目的にServiceNowを導入。インシデント管理・対応業務を標準化・効率化した実践事例。
- 課題** ・ユーザ部門:問い合わせ方法が分かりにくく、対応状況を知ることもできない。
・情報システム部門:問い合わせ方法やフォーマットが不統一で、対応の優先度付けや記録が困難。
- 効果** ・ユーザ部門:ServiceNowのポータル機能に受付業務が統一され、対応状況も可視化された。FAQも提供され自己解決率も向上。
・情報システム部門:工数配分が適正化され、戦略企画業務に取り組むためのリソースが創出できた。



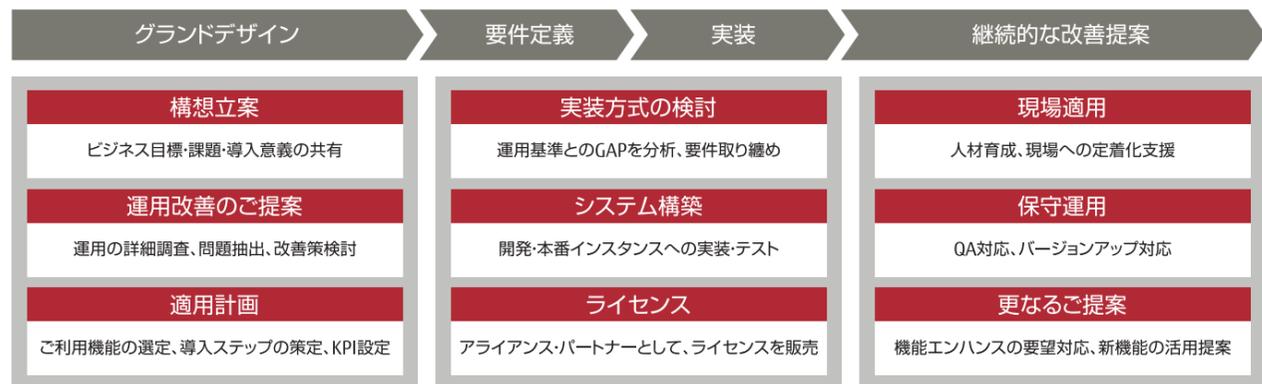
プロジェクト・契約管理などのビジネスマネジメント領域へも適用拡大中

業務の生産性を飛躍的に高めるクラウドサービス

servicenow™



▶ ご提供サービス



業務改善から実装、アフターフォローまでをワンストップでご提供

- ServiceNowは、米国ServiceNow, Inc.の米国における登録商標または商標です。
- ITIL®は、AXELOS Limitedの登録商標です。
- その他本資料中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。
※資料中ではTMマーク、®マークは表記していません。
- 記載の情報は2020年2月時点の情報です。
- このカタログに掲載されている内容については、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。



商品情報ページ <https://www.fujitsu.com/jp/services/application-services/enterprise-applications/servicenow/>

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン (総合窓口) **0120-933-200**
受付時間 9:00~17:30 (土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

servicenow
Partner

Elite

デジタルワークフローにより
部門を越えた業務の効率化・自動化を実現

shaping tomorrow with you

社会とお客様の豊かな未来のために

業務プロセスの変革で、雑務から解放され新たな価値を創出できる組織へ。 富士通が、ITIL®ベースの運用改善とシステムインテグレーションを融合してご提供します。

▶ ServiceNowが求められる理由

企業のグローバル化、事業拡大にともなってシステムが乱立。データが散在し、業務の属人化も進んでいます。また部分最適なクラウド利用の進展も影響し、システム運用もますます複雑化しています。情報システム部門では膨張した運用業務への対応に工数・コストが割かれ、安定したサービス提供や、ビジネス拡大に向けた戦略企画業務への注力が困難になってきています。組織横断の効率化を実現し、業務の生産性を高め、企業をさらなる成長に導く解決策。それが「ServiceNow」です。

ServiceNowとは

servicenow™

業務の標準化・可視化・自動化をコンセプトに、
ヒト、モノ、カネ、情報を単一データベース上で統合管理するクラウドサービス

サービスマネジメント	カスタマーサービス	HRサービスデリバリー	セキュリティオペレーション
ポータル、カタログ インシデント&ナレッジ管理 変更&リリース管理 資産&構成管理 契約管理	カスタマーポータル ケース管理 フィールドサービス(要員派遣等)	サービスポータル 業務プロセス統合管理 タレントマネジメント連携	セキュリティインシデント管理 脆弱性管理 脅威インテリジェンス
ITビジネスマネジメント			
リソース管理 アジャイル開発&テスト プロジェクトポートフォリオ IT財務 パフォーマンス分析			
ITオペレーションマネジメント			
イベント管理 サービスマッピング ディスカバリ(リソース可視化) クラウドプロビジョニング オーケストレーション			

連携モジュールにより様々な業務システム、ソリューションと相互連携可能

導入効果

標準化

- ・担当者間のスキルの差を解消
- ・使用ツールの一元管理が可能
- ・ITILに準拠した運用を実現

可視化

- ・問題化の防止、課題の早期発見・解決
- ・レポート作成の効率化
- ・多角的な判断・検討が可能

自動化

- ・人為的なミスの防止
- ・業務スピードの向上
- ・効率化による時間の創出

▶ ServiceNowで実現できること

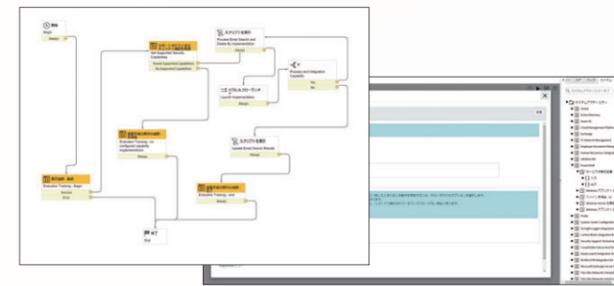
乱立するシステムを統合管理

ServiceNowの様々なアプリケーションを活用することで、業務システムを統合管理。コストの全体最適化や管理の一元化・効率化が図れます。



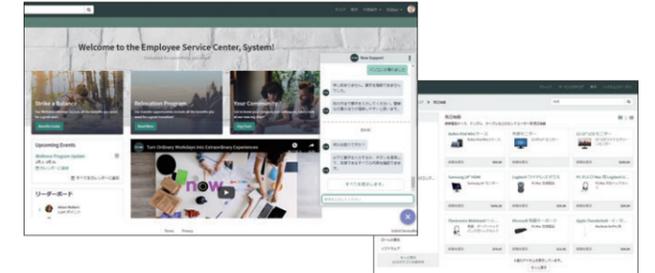
業務プロセスの標準化・自動化

ITILベースのプラットフォームで、多岐に渡る作業の運用プロセスを標準化。ワークフローやルールの定義で自動化も可能となり、手作業の工数や人為的なミスを削減できます。



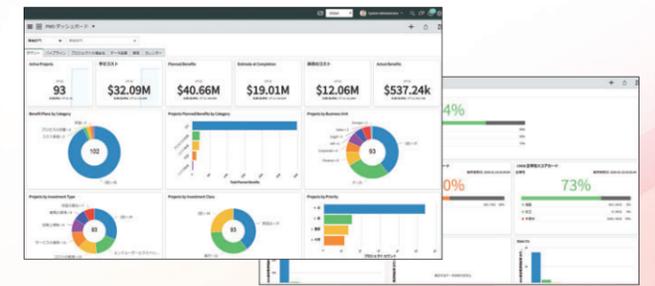
ポータルで窓口を一元化

ポータルやサービスカタログを活用し、メール、電話などのインシデント発行や問い合わせを一元化。ユーザの負荷を軽減し、対応者も情報を体系的・網羅的に把握できます。



状況の「見える化」と迅速なビジネス判断

充実したレポートやダッシュボード機能で、管理者・経営者ともに全体状況をタイムリーに把握。サービス利用の改善に加え、迅速なビジネス判断をサポートします。



▶ 富士通の強み

豊富な実績と強固なアライアンス

グローバルで「ServiceNow Elite Partner^{※1}」に認定されるとともに、「Partner Award」を3リージョン^{※2}で受賞。トップマネジメントによる定期的なビジネスレビューを重ね、常に最新かつ最適なServiceNowソリューションをご提案します。

※1:体制・導入実績・顧客満足度が指標
※2:Global, EMEA, Asia Pacific and Japan 2019年



Global Capability

世界中でServiceNowをご利用いただくため、多言語対応可能な当社グローバルデリバリーセンターが24時間365日の運用支援を実施。また、約400名のServiceNow技術者による万全なバックアップ体制を確立しています。



高い技術力・遂行力

ServiceNowの大規模案件で培った技術・ノウハウを背景に、上流から導入・運用までEnd To Endで対応。バージョンアップに伴う教育支援や、将来にわたる機能拡張もお任せください。

