



# Reimagine the future of IT

Fujitsu and ServiceNow  
IT Workflows



shaping tomorrow with you

# より効率的かつ 効果的なサービスを 提供



予測不可能な昨今の情勢を受け、いかに IT を利用して組織や従業員をサポートするかということへのお客様の関心は強まるばかりです。

リモートワークへの移行により、企業が業務を続けることが可能になりましたが、分散型の就業形態はさまざまな影響をもたらします。信頼に足る、セキュリティで保護されたシステム群を、従業員がどこにいてもかかわらず提供できるようにするには、どうすればよいでしょうか。しかもそれを、資産の最適化と合理化を図り、コストを削減する方法を模索しながらです。

企業が求める成果、たとえば、レガシーシステムやクラウドシステムなど各種システムが混在する複雑な環境を管理する、業務からより多くの洞察を引き出したいという需要を満たす、障害を未然に防ぐ、従業員の高まる期待に応えるといった成果を実現させることが、ますます難しくなっています。結局のところ、故障を防ぎ、パッチを適用し、繰り返し発生する手動での作業に対応することに時間を取られている間は、継続的なサービスの改善に集中することが難しくなるということです。

このような課題に対応するには、業務を最新化して、俊敏に改革を推進し、従業員体験を向上させる必要があります。



業務のデジタル化に ServiceNow を利用すれば、従業員に提供するサービスを向上させることができます。しかも、必要なときに容易にスケールアップ（またはスケールダウン）することも可能です。

富士通なら、複雑な問題を簡素化する方法を知っています。お客様が企業全体のシステムを統合する際、技術面で深い知識を持っている富士通は、最適なパートナーになれる。お客様は、IT 資産をより効果的に管理するために必要な見える化を実現できます。

富士通のサポートにより、繰り返し作業を自動化し、問題を予測して防ぐための洞察を引き出し、リスクを検出して軽減。無駄をなくすことが可能になります。そのうえ、セキュリティにおける当社の専門知識と ServiceNow を組み合わせることで、データとシステムの安全を常に守ることができます。



その結果、従業員を惹きつける、よりレジリエンスと即応性の高い IT サービスが実現します。そこから、顧客に提供する体験を向上させ、将来の課題とチャンスに迅速に適応できるようになります。

# 制御を取得し、 自由を提供



業務における IT への需要は高まる一方です。その範囲は、運用するシステムに留まらずサポートの提供まで及びます。リアクティブなサービスからプロアクティブなサービスへと移行することで、IT 部門は、新しいプロセスやソリューションをより素早く簡単に導入するための手段を提供し、業務に不可欠なアジリティをもたらす必要があります。またその一方で、コストを管理し、サービスのセキュリティとレジリエンスを確保する必要もあります。

多くの企業にとって、IT サービスの管理を行うプロセスから、監視、資産管理、サービス・カタログまで、すでに基盤は整っています。しかし、よりプロアクティブな IT サービスへと移行するにはどうすればよいでしょうか。どこを自動化すれば得られる価値が高まるのでしょうか。また、従業員のサポート体験を継続的に向上させるにはどうすべきでしょうか。このようなさまざまな優先事項をすべて考慮したうえで、さらにどこから取り掛かるかという問題もあります。

富士通から ServiceNow をご採用いただければ、その青写真を描くことができます。富士通は、お客様が目標に合わせたソリューションを設計できるよう支援し、お客様と連携して ServiceNow によって速やかに価値を引き出せるようにします。コンサルタントと技術的な専門家を加え、業務で求められる体験の実装、統合、自動化を行います。



## 業務のレジリエンスを向上

企業にとって、レジリエンスとは常にサービスを利用できる状態を保つことに帰結します。また、多くの情報が得られるほど、状況を把握しやすくなります。富士通は、ServiceNow によって IT を一元的に可視化できるよう支援します。状況をより明確に把握することで、たとえ複雑なハイブリッド型のインフラストラクチャであっても、非効率性の特定が可能になります。そうすれば、不要な仕事の重複を解消して、常に円滑にサービスを提供できるようになるでしょう。

IT を向上させるには、業務をデジタル化してセキュリティで保護するための基盤が必要になります。エンドユーザーに対するリアクティブなサポートもその1つです。しかし、まずインシデントを検出して防ぐことで次のレベルへと進むことができます。予知保全を理解し、ServiceNow のワークフローに精通した富士通なら、お客様のシステムやプロセスにおける欠落や脆弱性の特定を支援できます。その後、それらに対する是正措置を講じ、サービスに影響が出ないようにするだけでなく、再発を防ぎます。

レジリエンスの基本は、サービスを確実にセキュリティで保護することにあります。富士通は、サービスの提供、サイバーセキュリティ、リスク管理における幅広い経験を持ち、その知識を活かして、ServiceNow によるリスクやインシデントの検出を支援します。可視性が高まることで、お客様は資産の正常性を監視し、保護できるようになります。そのうえ、故障や問題の発生を予測して防ぐことも可能です。このように IT の継続性をセキュリティで保護することで、組織の継続性に大きく貢献することになります。

富士通なら、お客様の資産を視覚化し、システムを結び付け、IT 全体でさまざまなワークフローを自動化することで、リスクやレジリエンスをリアルタイムで管理できるようにして、この移行を支援できます。そのうえ、お客様の業界での実績を持つ富士通のスペシャリストを動員し、お客様が直面している課題に対するさらなる洞察をもたらします。そして、確実な規制遵守と働き方の合理化を促進するデジタルプロセスを導入します。



## リソースをより有効に活用

現代の最適化されたサービスを導入することで、プロアクティブなサービスを実現して、業務により大きな価値を還元できるようになります。それは、非効率性を取り除くことや、改革を適切な方法で行うのに役立つ洞察によって実現し得るものです。

レジリエンスの高いサービスを生み出すには、資産を理解することが不可欠です。しかもこのような可視性は、より効果的に資産を管理するうえでも鍵となります。まず、所有している資産、そしてそのコストをより正確に把握できるようにします。そうすることで、所有している資産と実際に使用している資産を比較することが可能になり、どこでコストを削減できるかが見えてきます。また、富士通は、時間のかかる資産管理タスクを自動化して、ライフサイクルを合理化し、不要な消費を避けるための取り組みも支援できます。

俊敏にサービスを提供できる環境を整える際には、計画と業務成果を整合させることが極めて重要になります。そのためには、PMO 機能をレポートの作成とガバナンスから、計画とモデリングへと移行する作業が不可欠です。お客様がデジタル変革を真剣に検討されている場合、事業計画を処理能力、リスク、コストに対して管理するかどうかで、その成否が決まります。富士通はお客様と連携し、お客様の目標に基づいて業務の計画、優先順位付け、追跡を行うことで、企業全体で投資を管理できるようにします。これは、富士通が自社の業務に対して行っていることと同じです。

お客様の計画を戦略的目標の達成に間違いなく寄与させることで、利益が得られます。しかもそれらの計画で、適切な成果がより早く得られるよう、富士通が支援することも可能です。アジャイルな DevOps アプローチの専門知識を持つ富士通なら、柔軟性を確保しながら、サイクルタイムの向上とリスクの削減を図る取り組みを支援できます。



## サポートサービスから摩擦を取り除く

レジリエンスの向上、計画立案の改善、コストの削減はすべて、IT業務の改善における不可欠な要素です。しかし、その中心となるのは従業員です。より良い体験に対する需要の高まりは不変の課題であり、常にITサービスと、それらの体験をいかに効果的に提供できるかに重点を置くことが求められます。

従業員は、必要な場合にリモートやバーチャルエージェントを通じて、直接的にサポートが得られることを求めています。インシデントが起こることは極めてまれで、時にそのサポートサービスを受ける際はシンプルかつ容易にアクセスできることを期待しています。つまり、組織の成功を支える優れた人材を確保、維持するうえで、円滑なデジタル・サービスの提供が鍵になるということです。

富士通は、エンゲージメントの手段に関して従業員にはそれぞれの好みがあることを認識しており、従業員を中心とするサービスの設計に精通しています。人間中心のアプローチを通じて、チャット、モバイル、セルフサービスなどで、ITサポートを提供できるようにします。つまり、自宅、外出先、オフィスなど場所を問わず、従業員が必要な支援を得られるようになるということです。

さらなる価値を加えられる場合には、自動化を導入します。たとえば、チャットボットを取り入れて、よくある質問に対応するなどです。その結果、問題解決が加速し、誰もがいち早く業務に戻れるようになります。

# 導入事例



## サービスデスクの 最適化と自動化

### 課題

#### 企業

スマートホーム技術関連事業、  
Resideo

Resideo は、親会社である Honeywell から分離独立する際に、独自のサービスデスクと IT サービス管理ツールを迅速に導入して、Honeywell のインフラストラクチャへの残留に対する違約金を回避する必要がありました。

### ソリューション

Resideo が富士通を採用したのは、私たちの課題、ベストプラクティス、主要ツールを深く理解していたためです。当社は、Quick Deploy アプローチによって ITSM を実装し、IT チームのほかにもより広い業務をサポートできるようプラットフォームを構成しました。また、24 時間 365 日稼働するサービスデスクを、19 か国 13,000 人の従業員に対応できるよう、5 つの言語で展開しました。このソリューションの一環として、ServiceNow のライセンスと継続的なサポートを提供しています。

### 結果

ServiceNow を導入することで即座に効果が得られました。サービス・カタログにリダイレクトされるようにすることで、作成されるチケットの数が大幅に減りました。これにより、サービスチームの負荷が軽減され、結果的にコストが削減されました。

Resideo は、スケジュールどおり予算内で親会社からの分離を果たしました。そして今では、独立した法人としての自社の未来を受け入れるための拡張性と柔軟性を手に入れ、繁栄を遂げるためのツールを得たことに安心しています。

»当社は、迅速に行動するための新たな方法を定義する取り組みにおいて、富士通と提携しました。そのプロセスでは、IT コストの 30% を削減すると同時に、IT のパフォーマンスとエンゲージメントをグローバルに向上させました。«

アルナ・ヴァスデヴ氏  
IT リーダー、Resideo





記録的短時間で極めて効率の高い  
サービス管理を実現

## 課題

### 企業

大手食料品店チェーン、  
Coop Market Norway (Coop)

Coop は、時代遅れの IT サービスマネジメント・システムを置き換える必要がありました。新しいソリューションでは、人事、経理、管理、運用などの各部門を全社規模でサポートしなければなりません。お客様であるスーパーマーケットチェーンが求めているのは、異なるチームに適応でき、ビジネスに応じて拡張できるシステムでした。

## ソリューション

Coop が ServiceNow の導入に富士通を採用したのは、同社の業務を富士通が深く理解していたことと、小売業界の企業が幅広い課題に直面していたためです。導入を加速するために、富士通は一度に1つずつ完了していくのではなく、全プロセスを 80% 稼働させることに重点を置きました。そのソリューションの一環として、Coop のあらゆる問い合わせに対応するサービスセンターと、セルフサービス・ポータルの開発を支援しました。引き続き、お客様のプロセスの最適化と自動化を進めています。

## 結果

Coop は、各種レポートに容易にアクセスして、サービスの管理と質の両方を向上させることができました。富士通による ServiceNow の実装を通じて、同小売企業は、年間 2 ~ 400 万ノルウェークローネの削減に成功し、ビジネス部門や運用部門に提供されるサポートを大幅に改善しました。ServiceNow がもたらす柔軟性により、素早く変更を行うことや、業務ニーズをサポートする新しいアプリケーションを開発することができます。

»富士通の IT サービスマネジメント・ソリューションを採用した主な理由は、Coop の業務ニーズに対する理解、この分野における実証された専門知識、そしてその実装手法でした。«

リーザ・ハグダール氏  
サービスマネジメント担当、Coop Market Norway



## ServiceNowから得られる 価値の最大化を支援

ServiceNow をすでにご利用の場合、  
当社の支援によりその効果を最大化できます。  
また、現在新たな投資を検討されている場合は、  
当社が ServiceNow の可能性を  
素早く引き出す方法をご紹介します。

詳細について、  
お問い合わせください

## 富士通

©Copyright 2021 Fujitsu と Fujitsu のロゴは、日本およびその他の国における富士通株式会社の登録商標または商標です。その他の会社名、製品名およびサービス名は、それぞれ各社の登録商標または商標です。本書に記載されているハードウェアおよびソフトウェアの名称は、それぞれのメーカーの商標等である場合があります。第三者が各自の目的でこれらを使用した場合、当該所有者の権利を侵害することがあります。ID-7388-004/02-2021.

All rights reserved.

富士通はお客様が白紙の状態からスタートされることはない、つまり、改革を進める間もITのサービスや業務を続けなければならないと認識しています。より幅広いアプローチの導入や、資産の管理、業務の自動化などから価値が得られるのはこのためです。それには、サービスのレジリエンスの向上や、支えとなるプログラムの開発、コストと需要の整合などが含まれます。

価値実現を一貫して進めるには、それを可能にするテクノロジーと人々のニーズに関する明確なビジョン、そして、お客様の組織におけるすべての変動要素をつなぐスキルが必要です。そのような統合において、富士通は強みを持っています。この能力により、ServiceNow を全社規模で完全に統合することができます。変化を加速し、リアルタイムで対応し、より良い情報に基づく意思決定を行うために必要な、360度の可視性が得られます。

富士通は ServiceNow を使用して、日々、複雑な企業における作業の関連付けと自動化を、お客様だけでなく自社のITサポートのためにも行っています。これは、ServiceNow プラットフォームとそれに対する理解が当社の自信の表れであり、その経験をお客様のために最大限活用します。

課題が何であれ、複雑な問題を簡素化する専門スキルと戦略的ビジョンを持つ富士通が、ServiceNow を最大限に活用できるようお客様をご支援します。