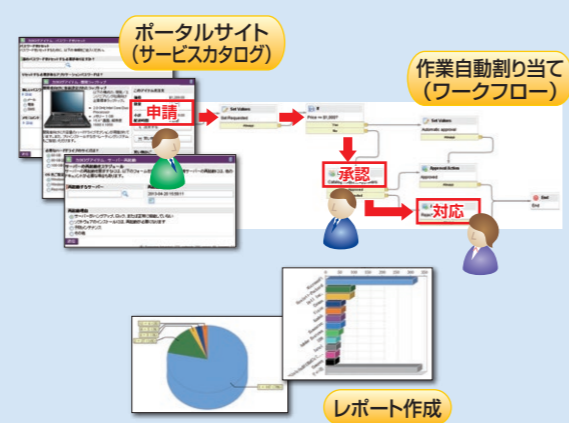


利用パターン

利用パターン1 ITIL v3準拠のサービスデスク



利用パターン2 社内サービスリクエストを一元管理



SaaS型ITサービスマネジメント

servicenow™

日立ソリューションズが提供するサービス

日本で最初のServiceNowのパートナーとなった日立ソリューションズが、長年にわたるサービス・サポートビジネスで培ってきたノウハウを生かし、導入サービスからサポートまで一貫してご提供いたします。

servicenow

- ・ライセンス提供 (SaaS環境)
- ・稼働監視
- ・バージョンアップ
- ・二次サポート

日立ソリューションズ

- ライセンス販売\*2 ..... 日本語による注文・契約
- 一次サポート ..... 日本語による支援・FAQなどのナレッジ提供  
ServiceNow社へのエスカレーション
- カスタマイズ\*3 ..... 追加機能構築などの導入支援
- トレーニング ..... システム管理や使用方法などの教育
- コンサルティング ..... ITSMコンサルティングサービス

価値あるサービス

お客様



\*2 ライセンス体系、価格などの詳細は別途お問い合わせください。\*3 ライセンスご契約後にお客様環境へカスタマイズを施します。

ServiceNow, Inc.は、ITの自動化におけるクラウドサービスのリーディングカンパニーです。米国で2005年に提供開始されてから特に製造・金融・小売・医療分野など、グローバルに展開する企業を中心に導入企業数を増やし、2012年6月にはニューヨーク証券取引所に上場を果たしました。

詳しくは製品情報サイトへ

ServiceNow 日立

検索

Transform IT NOW

※ServiceNowは、米国 ServiceNow, Inc.の米国およびその他の国における登録商標または商標です。※PinkVERIFYは、Pink Elephant Inc.の米国およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本カタログ中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記していません。※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。※本カタログ中の情報は、カタログ作成時点のものです。

株式会社 日立ソリューションズ

www.hitachi-solutions.co.jp



本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

www.hitachi-solutions.co.jp/servicenow/

S13K-14-02 2019.03

株式会社 日立ソリューションズ



# 優れたサービス・サポートをSaaS型ITサービスマネジメント **servicenow**™で実現。 サービス・サポートビジネスの経験が豊富な日立ソリューションズがお届けします。

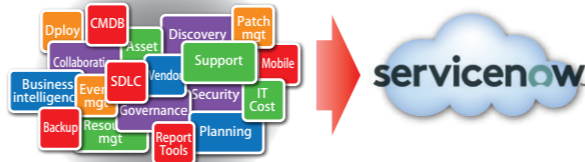
企業の競争力を高めるためにはITの活用が不可欠です。そして、日々変化するビジネス環境に追従していくためにはサービスを継続的に改善する仕組みも必要です。ServiceNowは、これらを実現するITサービスやサポートデスクの運用管理を行うためのSaaS型クラウドサービスです。

## ServiceNowで実現

### 1 システム管理の統合

**乱立した業務システムの管理が負担になっていませんか？**  
ServiceNowで業務システムを統合することができます。標準のアプリケーションに加え、施設管理や人事管理など社内業務に必要なアプリケーションを柔軟に作成可能。業務をServiceNowで統合管理することで、システムコスト低減を図り、また利便性や運用管理レベルを向上できます。

豊富なアプリケーションで業務システムを統合



### 2 プロセスの標準化

**サービス運用プロセスは統一されていますか？**  
シングルプラットフォームにITIL v3ベースのアプリケーションを多数用意。ワークフローに基づき作業を標準化し、運用プロセスを統一できます。サービス運用者はベストプラクティスに沿った運用を行うことで、顧客満足度の高いサービスを提供することが可能です。

ITIL v3ベースのプラットフォームで標準化



### 3 ITサービスの統合ポータルの実現

**窓口がバラバラで運用が煩雑になっていませんか？**  
セルフサービスポータルによって、問い合わせやサービスリクエストの申請を一元化できます。ユーザーはセルフサービスポータル経由で、さまざまな問い合わせやリクエストを行えます。情報が一元化されるため、サービス運用者は統一した業務プロセスに沿った対応が可能です。

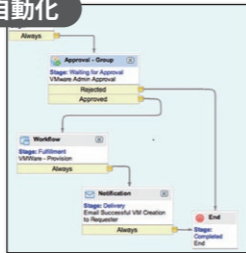
セルフサービスポータルで窓口を一元化



### 4 自動化

**非効率な手動管理をいませんか？**  
ワークフロー機能やビジネスルールを定義することで煩雑な管理を自動化できます。手動で管理することによる工数や、ヒューマンエラーの削減が見込めます。

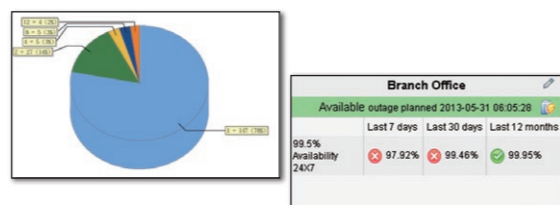
ワークフローで自動化



### 5 サービス改善

**サービスの改善はできていますか？**  
サービスの統合管理を通じて蓄積される情報からレポートをリアルタイムに作成し、ダッシュボードへ表示できます。経営者や管理者はサービスの利用状況やコストをリアルタイムに把握でき、サービス改善に生かれます。

フィードバック&改善



## ServiceNowの特長

- 資産不要のSaaS型プラットフォーム
- オンプレミスと比べTOCの削減が見込め、かつシンプル
- 高いビジネス継続性（ディザスタリカバリサイト、サーバー冗長化）とセキュリティ（第三者認証あり）を保つデータセンター
- 業務プロセスをITIL v3ベースで標準化し効果的な運用が可能（ITIL認定プログラムPinkVERIFY取得）
- 多種多様な無償プラグイン（多言語対応含む）による機能拡張
- 業務の変化に適合できる柔軟なカスタマイズ性

**イニシャル費**

- 初期導入
- BCP、セキュリティ対策
- 各種ドキュメント整備 etc...

**ランニング費**

- ライセンス・サポート費
- 機器減価償却・保守費
- データセンター利用費
- 障害発生時の対応
- 定期的な機能エンハンス、リソース拡張
- 数年毎の機器リプレース、アップグレード
- 上記を含めたシステム運用の人員費（品質保証スタッフ、インフラ、アプリのスキル保有者）etc...

**年間ライセンス + ServiceNow管理者**

**オンプレミスシステムのコスト vs servicenowのコスト**

## ITサービスマネジメントを実現するServiceNowの豊富なアプリケーション

### 管理向けアプリケーション

**プロジェクト管理**

**ガバナンス・コンプライアンス管理**

**ITコスト管理**

### 運用向けアプリケーション

**インシデント管理**

**問題管理**

**変更管理**

### インフラストラクチャ向けアプリケーション

**サービスカタログ・請求管理**

**ソフトウェア開発・ライフサイクル管理**

**リリース管理**

### その他アプリケーション

**構成管理・CMDB\*1**

**情報収集**

**資産管理**

**自動化ワークフロー**

ソーシャル機能、レポート作成、アンケート作成、コンテンツ管理、ナレッジ管理、ドキュメント管理、サービスレベル管理、モバイル対応、人事管理、営業支援、施設管理、フィールドサービス管理、etc.

\*1 CMDB: 構成管理データベース