

ServiceNow による IT 運用を行う上で
ボトルネックとなるポイントをカバー。
必要な機能を簡単に利用できるよう
プリセットしたソリューションです。

**世界の ITSM 市場をリードしている
ServiceNow の特長を最大限に引き出します**

★IT 運用変革を実現するServiceNow を
ベースとした運用プラットフォーム

- 契約の手間が少なく利用できます
- 必要な機能がプリセットされています
- ベストプラクティスに基づいたプロセス設計
- お客さまによる開発・保守の必要がありません

★統一的なシステム監視や構成管理情報の
常時最新化・運用のモダン化で
デジタルトランスフォーメーションに貢献します

- 構成情報（IT 資産の状況）を自動収集
- インシデント解決時間を短縮

ServiceNow から始める ICT システム運用改革！ 統一的なシステム監視や構成管理情報の 常時最新化・運用の見える化で お客さまのDXに貢献します

世界で最も革新的な成長を遂げた企業と言われているServiceNow社が提供するSaaS型サービスマネジメントツール「ServiceNow」は全世界で急激に成長しており、日本市場においても2020年で周辺ビジネスを含め、2000億を超える市場に成長することを見込んでいます。NTTコミュニケーションズでは、ServiceNowを活用したIT運用を行う上で、あらかじめボトルネックとなるようなポイントをカバーしつつ、必要な機能を簡単に利用できるようプリセットしたソリューション「Global Management One ITSM Platform」を2019年春頃から提供します。

世界のITSM市場をリードしているServiceNow

デジタルを活用して、自らが変化を創り出していくデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）が加速する中で、ICTシステムの複雑化やワークスタイルの多様化などが進展しています。その中で、最適なIT資産の運用が非常に困難になっています。IT運用の現場では、業務プロセスの分断や、人／現場に依存した個別最適化が進み、業務の煩雑化・高負荷が発生しています。このような状況の中、さまざまな業務プロセスを最適化して、継続的な生産性の向上を実現するServiceNowを活用してIT運用の改善に取り組む企業が増えています。

ServiceNowの特長は、導入により、あらゆるビジネスプロセスやタスクを、

構造化された単一のデータベースとワークフローで最適に運用することが可能なところです。これまでITSM（ITサービスマネジメント）を中心に、世界で5,300社を超える導入実績があります。

ボトルネックとなるポイントをカバーして ServiceNowの特長を最大限に引き出すソリューション

ServiceNowを導入する企業が増加する一方で、導入前においては「運用プロセスをどう改善すればいいかわからない」や「開発・保守体制の構築が難しい・導入コストが高い」、導入後においては、「監視ツールとの連携は自前」「サポートに必要なドキュメントは英語しかない」など、ボトルネックとなるさまざまな問題が生じています（図1参照）。

NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）が2019年春頃から提供を開始する「Global Management One ITSM Platform（以下、ITSMプラットフォーム）」は、ServiceNowによるIT運用を行う上で、あらかじめボト

IT運用変革を実現するServiceNowをベースとした運用プラットフォームです



図1 Global Management One ITSM Platform とは

ルネックとなるポイントをカバーするソリューションです。IT 運用に必要な運用のワークフローや監視機能をすぐに利用できるようなプリセットして、ServiceNow の特長を最大限に引き出します。

ITSM プラットフォームは、NTT Com が長年培ってきた豊富な ITSM におけるベストプラクティス（成功事例）を活用できるようになっています。これにより、企業内の業務プロセス標準化に向けたコンサルティングから導入支援・運用までをサポートします。例えば IT 運用を行っていく体制の構築に関しては、ITSM におけるベストプラクティスをまとめた ITIL（Information Technology Infrastructure Library）に準拠した体制や運用の方法を参考にして進めていくことができます。

ITIL の標準プロセスに必要な機能をプリセットで提供

図 2 は、ITSM プラットフォームが提供する機能とカバーするプロセスなどを示したものです。ServiceNow には監視機能が搭載されていないので、ITSM プラットフォームを導入することで、監視機能も自動的に利用できるようになります。そして、この監視基盤とセットで ITIL の標準プロセスである「インシデント管理」「問題管理」「変更管理」「ナレッジ管理」に必要な機能をプリセットして提供し、監視基盤と連携させることで、「監視」から各プロセスを見られるようにします。

企業の IT 運用において、大きな課題になっていることは、例えば ICT システムに対する監査があった際に、「それぞれのサーバーには、どのようなソフトウェアが搭載されていて、それらがどのバージョンなのか」「このバージョンのソフトウェアに脆弱性が発見されたが自社には影響があるのか」といったことへの対応です。これらは ITIL においては CMDB（Configuration Management Database）と呼ばれている構成管理データベースの維持に関するもので、複雑化や多様化が進む ICT システムにおいては非常に難しいものになっています。ITSM プラッ

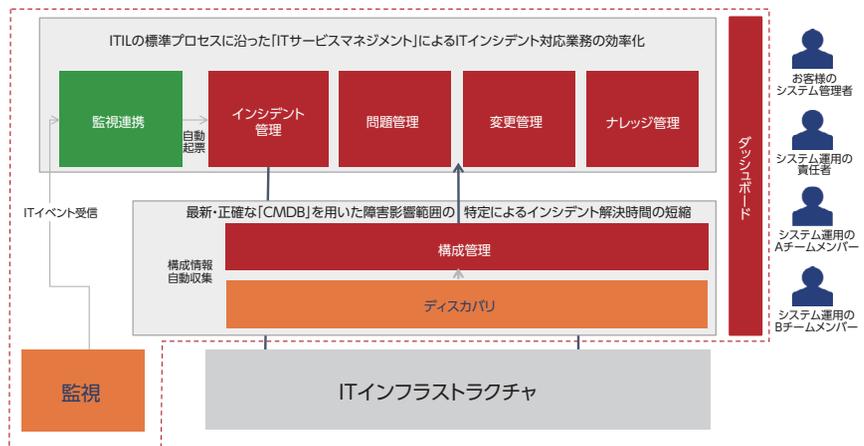


図 2 インシデント管理や構成管理など IT 運用に欠かせない機能を提供

トフォームでは、この課題に対してもカバーしています。構成情報（IT 資産の状況）を自動収集し、それを大きなデータベースに保管・管理して、「システムが変わった」「新しいものが追加された」ことなどを自動的に追従することで IT 資産を健全に管理していきます。

また、監視と構成管理とを連携した「インシデント管理」「問題管理」「変更管理」「ナレッジ管理」を、お客さまに「見やすく」「使いやすい」「扱いやすく」するダッシュボードを用意しています。このダッシュボードを、お客さまの IT の管理者や運用・保守を行っているサービスデスク、各組織の担当者（IT 運用者）など、それぞれのロール（役割）に合わせた機能をプリセットして提供します。

「Global Management One ITSM Platform」は、ServiceNow の特長を活かした IT 運用を行うことで、迅速な判断や状態を俯瞰して見ることができるといった付加価値を提供することで、お客さまの DX に貢献します。



NTT コミュニケーションズ
 マネジメントサービス部
 サービス企画部門

担当課長 **高岡 淳** 【中央右】
 主査 **植松 千晴** 【中央左】
 主査 **三宅 広一郎** 【左端】
阿部 謙一郎 【右端】

●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

お問い合わせ先 NTT コミュニケーションズ株式会社 マネジメントサービス部 サービス企画部門
 TEL : 03-6733-0541 E-mail : mgd-consult-ms@ntt.com