

統合システム運用管理

IT運用最適化サービス

ServiceNowのご紹介

～デジタルワークフローでビジネスをスピードアップ～



株式会社 日立製作所

Contents

- ServiceNowの概要
- ServiceNowでできること
- 安心してお使いいただくためのサポート
- システム構成とサービスメニュー

ITサービス、セキュリティ対応、カスタマーサービスなど、ビジネスのあらゆる領域で、デジタルワークフローをはじめとする各種アプリケーションを組み合わせ、業務プロセスの標準化と最適化を実現。ビジネスの変革を推進し、組織の生産性やサービス品質の向上を促進します。



コンタクトセンター

問い合わせ対応の業務効率&顧客満足度の向上

- 問い合わせ対応のスピードアップ
- 停滞防止
- サービス品質の向上



servicenow®

さまざまな業種・分野のDXを推進

自治体

自治体のDX推進で自治体と住民 それぞれが抱える課題を解決

- 自治体業務の効率化
- 行政サービスの利便性向上



PSIRTの運用

自社製品・サービスのセキュリティ インシデント対応の迅速化

- 検知漏れや滞留の抑止
- 対応の迅速化



CSIRTの運用

ソフトウェア脆弱性対策の効率化

- セキュリティリスクの軽減
- 運用の効率化・自律化を支援



IT資産の管理

適正なIT資産管理で コンプライアンス遵守&リスク対策

- IT資産の把握
- ソフトウェアライセンス管理
- セキュリティ対策漏れの抑止





問い合わせに関わる「みんなのTo-Be（こうありたい）」をまとめて実現

顧客満足度向上

問い合わせしやすい
適切な回答が得られる 



問い合わせ者

- いつでもつながる（待たされない）
- 問い合わせの手段を選べる
- 自己解決できる

回答精度・スピードの向上

問い合わせ対応を効率よく行える 



- 的確な回答ができる
- 同じような問い合わせに時間をとられない
- 調査・回答の進捗がすぐにわかる

停滞防止・サービス品質向上

問い合わせ内容や状況を把握して
改善のための行動をとりやすい 

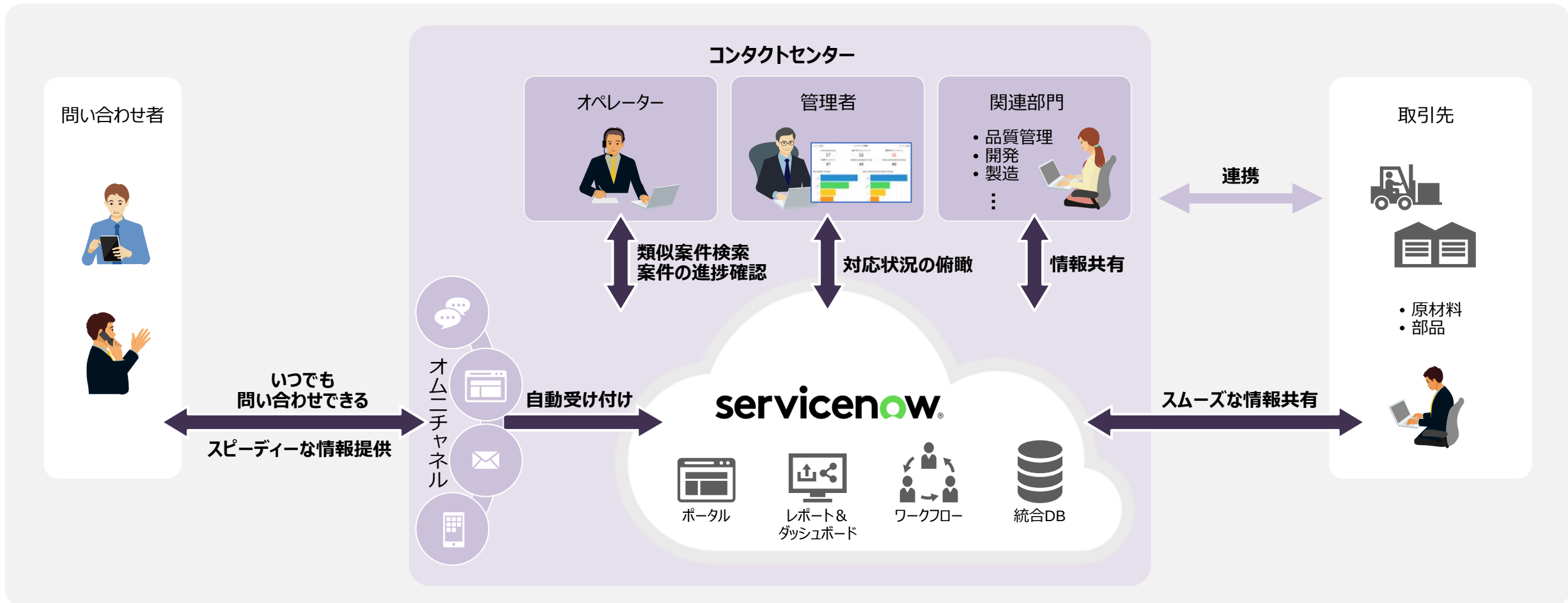


管理者

- 回答が滞っている問い合わせについてすぐにフォローできる
- 問題点に気づける

受け付けから回答までのプロセスをServiceNowでシームレスに連携

さまざまなチャネルから寄せられる問い合わせをServiceNowの統合DBに自動受け付けで集約して、回答までのプロセスを電子化。類似案件の検索や案件ごとの進捗状況など、取引先を含めた関係者間のスムーズな情報共有を実現し、業務効率を向上します。さらに、レポート&ダッシュボードに全体の対応状況を集約して、俯瞰（ふかん）的な確認も容易にできます。また、Webポータルで、問い合わせの進捗の開示や、FAQを活用した自己解決の促進も可能です。



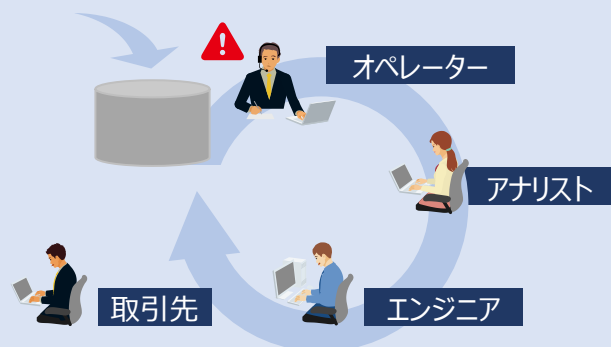
自社製品・サービスのセキュリティインシデント対応の迅速化



自社製品・サービスの迅速なセキュリティ対策でお客さまの被害と影響を最小限に抑える

自社製品の信頼性向上

セキュリティインシデント
対応をスピードアップ



- 製品・サービスに含まれる脆弱性を早期に検知する
- セキュリティナレッジを整備し、共有する

お客さまの信頼確保

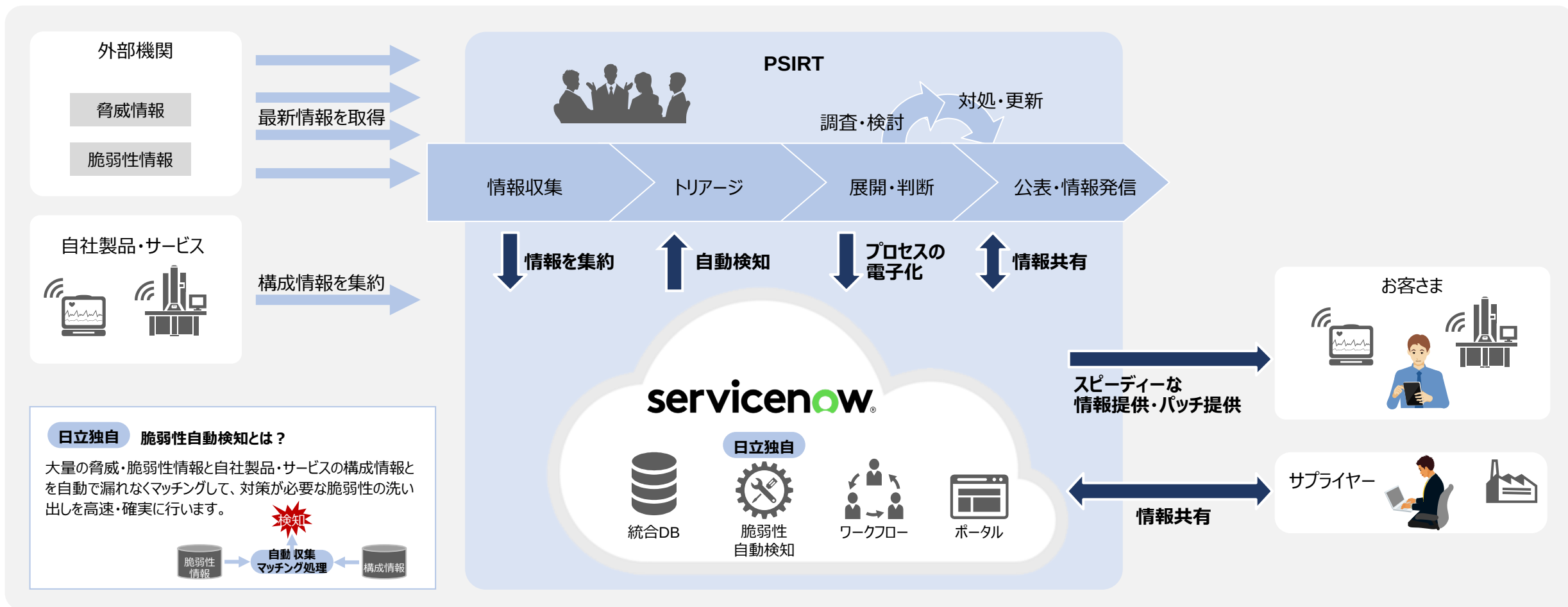
安心して製品を利用できる



- 脆弱性情報をタイムリーに受け取れる
- 迅速にセキュリティパッチの提供を受けられる

ServiceNowに日立独自技術を追加し、高精度のインシデント検知を実現

外部機関から収集した脅威や脆弱性に関する情報、および自社製品・サービスの構成情報をServiceNowの統合DBに集約し、日立独自のマッチング技術を追加することで対策が必要な脆弱性の自動検知を実現。さらに、デジタルワークフローやWebポータルで、関係者間のスムーズな情報共有や公表までのプロセスのスピードアップを可能にします。

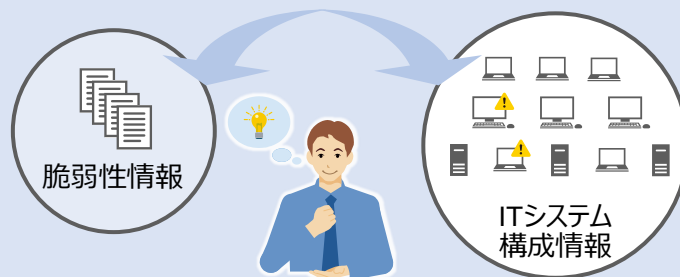




ITシステムの脆弱性対策の効率化でセキュリティリスクを軽減する

ITシステムの脆弱性を迅速に把握

セキュリティリスクを早期発見できる



情報システム部門

- ITシステムを構成する製品・サービスに含まれる脆弱性を検出する

ITシステムの脆弱性対策を徹底

セキュリティリスクを低減できる

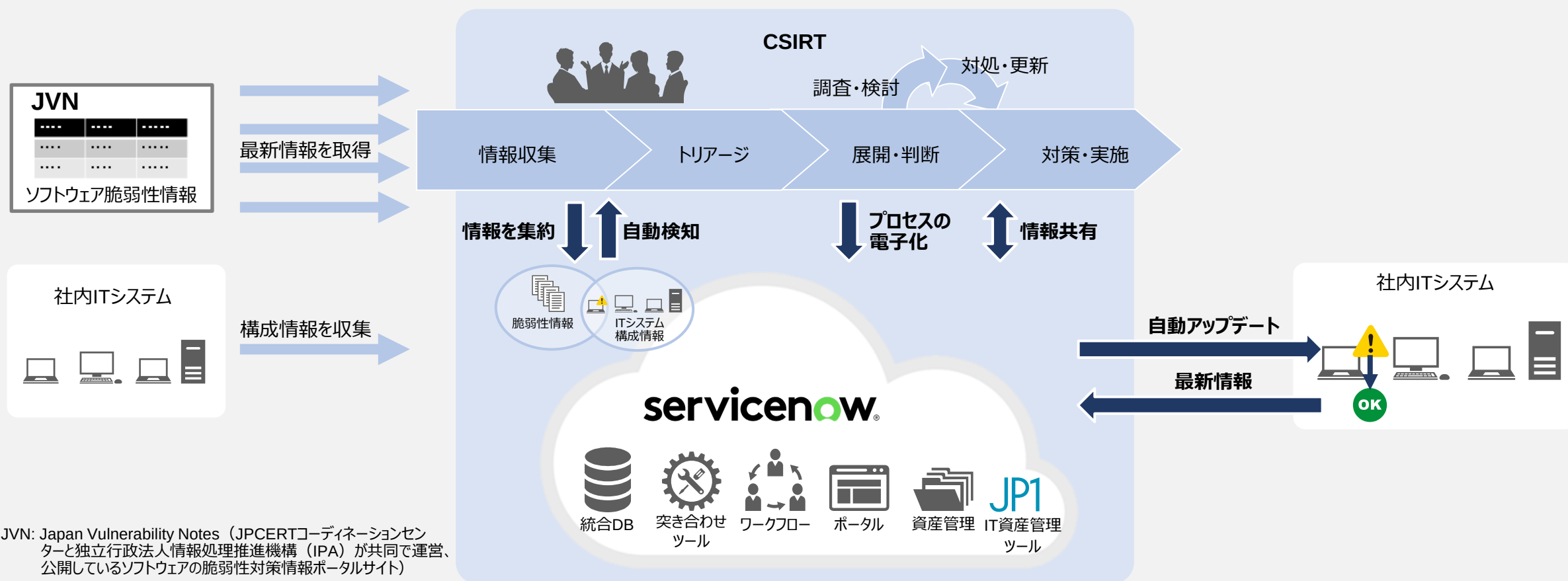


IT資産利用者

- ITシステムを構成する製品・サービスを最新の状態に維持する

適用ケース：クラウド型CSIRT運用の実現 こうやって実現 ITシステムの脆弱性を自動検出し、対策を徹底

Japan Vulnerability Notes（JVN）が提供している脆弱性情報、および社内で利用しているITシステムの構成情報をServiceNowの統合DBに集約し、脆弱性情報と構成情報の突き合わせにより、対策が必要なソフトウェアを自動検出。対策が必要なIT資産を特定して、対策版を自動的に配布・インストールすることが可能。脆弱性対策が適用できたかどうか、容易に把握できます。



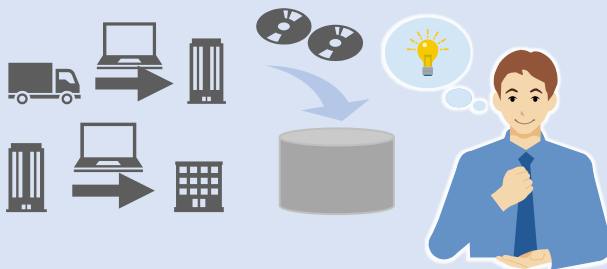
JVN: Japan Vulnerability Notes（JPCERTコーディネーションセンターと独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が共同で運営、公開しているソフトウェアの脆弱性対策情報ポータルサイト）



社内IT資産の管理の効率化でコンプライアンス遵守・セキュリティ対策を強化する

IT資産管理の効率化

IT資産を正確に把握できる 



情報システム部門

- 保有しているIT資産を把握できる
- だれがどこで利用しているかを把握できる

コンプライアンスの遵守

ライセンスを適正に管理できる 



情報システム部門

- 保有ライセンスを把握できる
- ライセンスの過不足がわかる

セキュリティ対策の徹底

セキュリティリスクを低減できる 

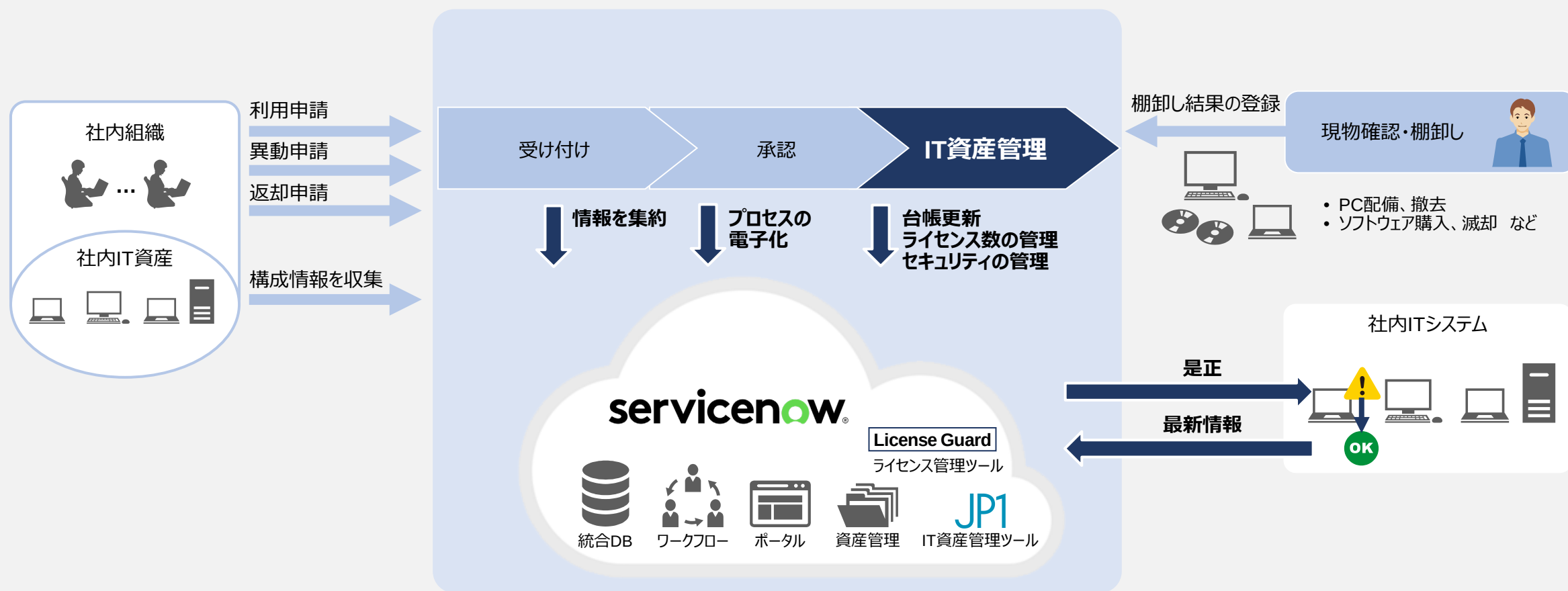


IT資産利用者

- 重要度の高いセキュリティパッチが自動でインストールされる

ServiceNowで管理プロセスを確立・効率化してIT資産管理を適正化

IT資産の「調達」「異動」「廃棄・返却」「棚卸し」に関わる、組織・人による管理プロセスをデジタルワークフローで統制することで、管理の抜け漏れを防止。IT資産の実態をJP1で自動的に収集し管理情報を常に維持更新。IT資産の利用実態が、資産管理台帳やライセンス管理情報とあっているかを自動でチェックし、アンマッチが生じた場合は管理者にアラートを通知。適切な状態に是正するための迅速な対策につなげることが可能です。





自治体と住民、事業者、施設、みんなのうれしいをまとめて実現

自治体業務の効率化

データを活用した自治体
運営や政策形成ができる 



自治体

- データを一元管理できる
- 部局間で情報共有できる
- 効率的に審議ができる

コミュニティ活性化

双方向コミュニケーションの活性化 



- ポータルサイトに情報を掲載することで伝達できる
- ポータルサイトを確認することで情報を入手できる

住民手続きの利便性向上

必要な行政サービスに簡単アクセス 



住民

- Webからサービスの予約やキャンセルができる

住民と行政、さまざまなニーズを単一プラットフォーム上で実現

行政に関する情報をServiceNowの統合DBに集約し、手続きや審議のプロセスをデジタルワークフローで電子化。書類の束や稟議に必要な事務作業を大幅に軽減。誰でもアクセスできるWebポータルを整備し、適切な情報をタイムリーに発信できるようにすることで、行政、事業者、住民、施設間のスムーズな情報共有を容易に実現できます。



安心してお使いいただくためのサポート

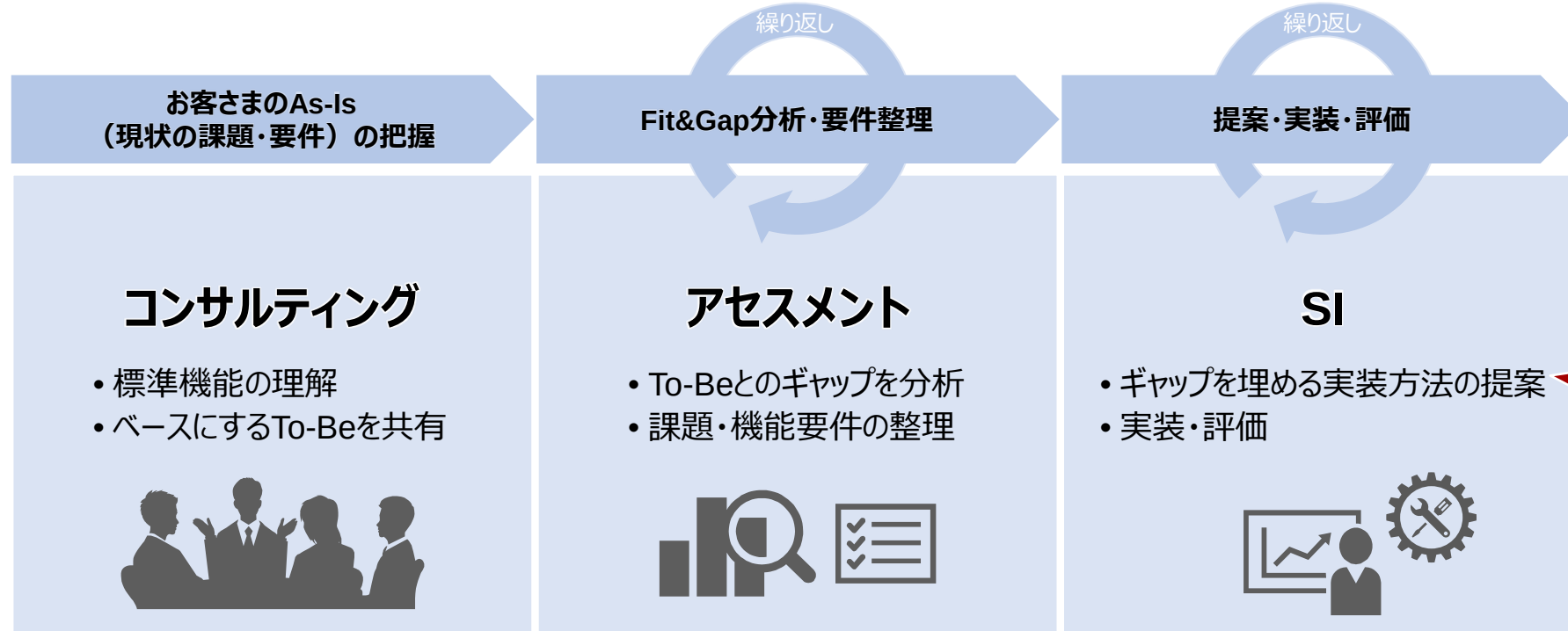
- プロフェッショナルがServiceNowの導入を支援
- ServiceNowの運用/保守とDX推進/ステップアップを継続支援

お客さま業務にフィットする最適化を実現できます。

ServiceNowを熟知したエンジニアが、お客さまの現状業務の把握からスタートし、
ServiceNowの標準機能とお客さま業務とのギャップを分析。
お客さまの課題を踏まえた要件整理とカスタマイズで、お客さま業務にフィットする最適化を実現します。

お客さまにとって最適なシステム運用の実現プロセス

現状業務
As-Is



ServiceNow導入後のサポートも安心です。

ServiceNow社のソフトウェアサポートと連携して、問い合わせ窓口を一本化し、日立がワンストップで対応。ServiceNow導入後のパッチ適用、バージョンアップ対応などの作業代行や、複合的な問題の解決支援、お客さまビジョンの実現に向けたステップアップを継続的に支援します。

日々の 運用サポート

ServiceNowインスタンスの
運用を日立が代行します。
既存システムとの連携や
運用などの複合的な問題も
ワンストップで解決します。



ステップアップの サポート

導入後の定期的な運用健全性
チェック・さらなる改善を
サポートします。

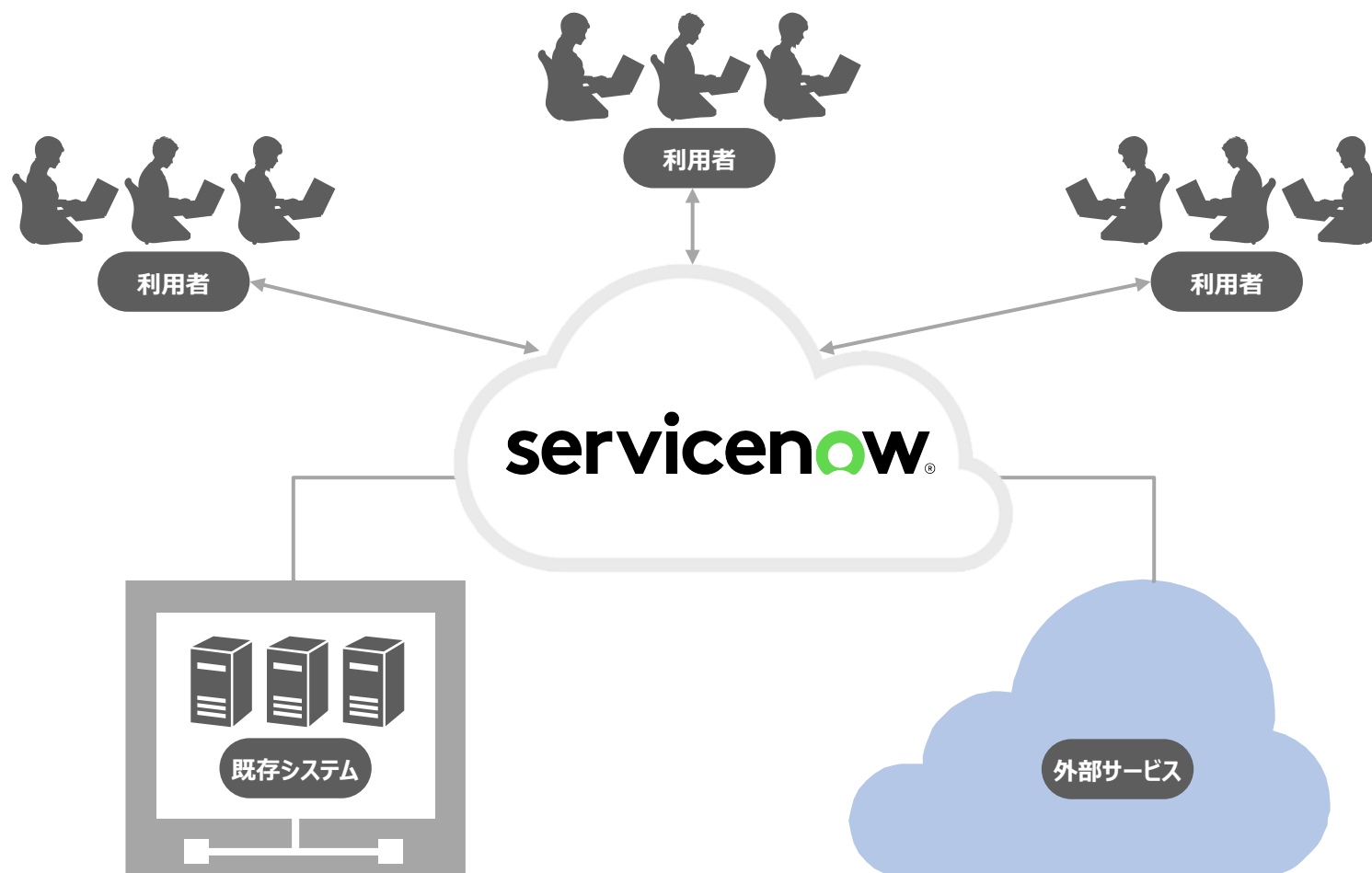
- 定期的なコンサルティング
 - 要件定義
 - 改善に伴うSI



システム構成とサービスメニュー

- システム構成
- IT運用最適化サービス/ServiceNow メニュー

ServiceNowを導入する場合のシステム構成は、次のようになります。



メニュー		説明
立ち上げ支援サービス		システム導入時の運用状況の可視化・最適な運用の提案・実装を日立がサポートします。 ・コンサルティング、アセスメント（現状分析、課題整理） ・要件定義 ・改善に伴うSI（設計、実装、トレーニング）
継続支援サービス		システム導入後の定期的な運用健全性チェック・さらなる改善を日立がサポートします。 ・定期的なコンサルティング、アセスメント（現状分析、課題整理） ・要件定義 ・改善に伴うSI（設計、実装、トレーニング）
サービスプラットフォーム	ServiceNow	ServiceNowをプラットフォームとしてご利用いただけます。

- 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。
- その他記載の会社名、商品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

- 本カタログで紹介するIT運用最適化サービス/ServiceNow は、日本でのみ販売しているサービスです。
- 記載の仕様は、改良などのため予告なく変更することがあります。
- 輸出される場合には、外国為替および外国貿易法の規制ならびに米国の輸出管理規則など外国の輸出関連法規をご確認のうえ、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。
- JP1 Webサイトで最新情報をご確認ください。

END

統合システム運用管理

IT運用最適化サービス

ServiceNowのご紹介

～デジタルワークフローでビジネスをスピードアップ～

株式会社 日立製作所