



# その対策に、改革に、 ServiceNowが効果的です。

ServiceNowとは何か？ SaaS型プラットフォーム、デジタルワークフロー、働き方改革…といった言葉で表現されます。  
本パンフレットでは、どんな課題を解決できるのか、どんな効果をもたらすのか、という視点から、  
ServiceNowをお伝えすることにしました。  
みなさまの業務に、携わる人に、明日への取り組みにも、思い当たることや類似するケースがあるはずです。

## 社内システムにトラブル発生！

利用者と管理者、それぞれに必要な対応をスピーディに実施。原因調査や復旧はもちろん、被害の拡大・再発防止、変更・リリース管理、プロセスの自動化までカバー。ITIL\*1に準拠し、さらにはモバイル利用など、必要に応じた拡張が可能です。

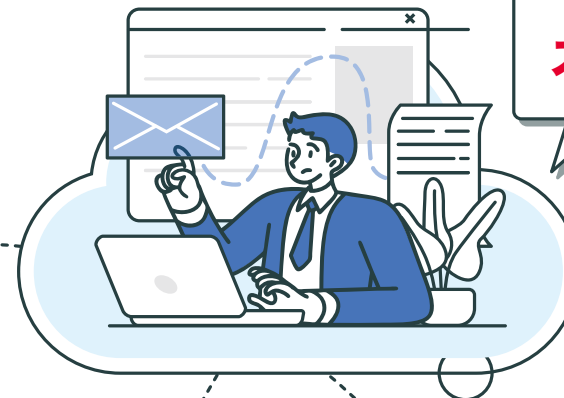
### ServiceNowの ITサービスマネジメント・自動化



## メールでのやりとり・ スプレッドシートでの管理に限界！

情報の一元化・統合管理により、業務の可視化・効率化を実現。たとえば社内の申請業務の場合、ポータルと構造化されたワークフローで、混在する手続・提出先・アプリケーションや用紙、拠点や部署ごとの独自ルール、煩わしい電話対応などの問題を解消します。

### ServiceNowによる 業務の可視化・効率化



## デマンド(案件)の 費用対効果が不明！

プロジェクトの着手前・進行時に、経営層が必要とする投資判断の材料を、よりわかりやすく可視化して明示。費用対効果を踏まえた決裁、事業目的に沿った予算の計画や分配を実現。企業のIT戦略だけでなく、従業員からのアイデア・要求も投資対象にできます。

### ServiceNowの 全社デマンド管理 による投資最適化



## 社内の問い合わせ先や 申請方法がバラバラ！

ServiceNowのポータルとワークフローは、申請フローの自動化も実現。物品の購入、会議室の予約、顧客の来館申請、従業員カード申請…など、社内の各種サービスをカタログ形式で用意。選択・登録するだけで使用することができ、システム任せにできます。

### ServiceNowによる モダナイゼーション



## プロジェクト管理に不安とストレス！

社内で推進するさまざまなプロジェクトをトータルに管理。WBS\*2の作成、プロジェクトKPI\*3によるトラッキング、プロジェクト規程の遵守など、リスクに備えたプロセスもサポート。状況把握や、予実の俯瞰的な分析が、容易に行えるようになります。

### ServiceNowの 全社プロジェクト管理



## 顧客向けの新しいサービスが必要！

ServiceNowのワークフローは、カスタマーエクスペリエンスの向上にも貢献。顧客からのサービス申込、FAQやチャットボットによる問い合わせ、コミュニティなどを実装し、運営スタッフの各種対応への負担軽減、状況の把握・分析、部門間での連携・情報共有にも効果を発揮します。

### ServiceNowによる カスタマーエクスペリエンスの向上



\*1: ITIL (Information Technology Infrastructure Library)  
IT提供者に要求すべきサービス機能を整理し、まとめられた書籍群。ITサービスマネジメントのベストプラクティス(成功事例)を集めたフレームワークとして世界で認められています。  
\*2: WBS (Work Breakdown Structure)  
プロジェクトマネジメントで計画を立てる際、必要となる手法の1つ。「作業分解構成」や「作業分解図」などとも呼ばれ、プロジェクト全体を細かく分割した構成図になります。  
\*3: KPI (Key Performance Indicators)  
定量管理を行う上での「重要業績評価指標」。組織の目標達成の度合いを定義するための補助となる数値化された計量基準群です。