

2013年1月25日
株式会社日立ソリューションズ

国内初、世界の1,300社で実績のあるクラウドサービス「ServiceNow」を販売開始 世界標準のITサービスマネジメント(ITSM)でサービスの価値を向上

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:林 雅博/以下、日立ソリューションズ)は、ServiceNow社(本社:米国 SanDiego、CEO:Frank Sloodman)と国内初となる重要パートナー契約を締結し、ITサービスマネジメント(ITSM)を実現するクラウドサービス「ServiceNow」の販売から導入、教育、一次サポートの提供を1月25日から開始します。「ServiceNow」を利用することで、ITサービス事業者、情報システム部門、およびサポートセンターでは、世界標準のITサービスマネジメントの業務プロセスを世界各拠点に導入でき、サービスの価値向上を可能とします。「ServiceNow」は2005年の提供開始以来、世界140か国に16,000拠点をもつ銀行をはじめ、製造・金融・小売・医療分野などのグローバルに展開する企業を中心に採用されています。2012年の導入企業数は1,300社を超え、2011年と比較し、約60%成長しています。

近年、グローバル化による競争が進む中、他社との差別化を図るため、サービスの価値を重要視する企業が増加しています。サービスの価値向上には、ITを活用した業務の効率化や、顧客からの要望を関係者間で共有してサービスに迅速に反映するなど、サービスの継続的改善を実現するITサービスマネジメントが重要です。


「ServiceNow」は、世界標準のITサービスマネジメントを実現するための体系的なベストプラクティスである「ITILver.3」をベースに設計されたSaaS型のクラウドサービスです。エンドユーザーのリクエストや問い合わせ、その対応状況を集約してレポート出力し、世界中の関係者との共有を実現することでサービス改善を支援します。また、業務プロセスの標準化と自動化により、対応の迅速化と業務の改善を図ります。

これらにより企業は、サービスの価値を高め、顧客満足度の向上を図ることができます。さらに、自社でシステムを保有する必要がなく、豊富なITサービスマネジメントの機能を標準で提供されるため、導入・運用コストも抑えられます*。

*日立ソリューションズが検証した例では、オンプレミスと比較して、導入・運用コストを20%程度、低減できています。

「ServiceNow」で、特に利用される機能は以下の通りです。

機能名	概要
サービスカタログ	エンドユーザー向けのサービスメニューを一元管理できます。
インシデント管理	サービスデスクが問い合わせを記録し、関係者との共有や解決までの管理ができます。
問題管理	システム運用管理者が問題の原因や対策を記録し、ノウハウの共有を図ることができます。

 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002東京都品川区東品川四丁目12番7号
本社別館 〒108-8250東京都港区港南二丁目18番1号
Tel:03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

機能名	概要
変更管理	システムの変更点をデータベース化し、また、変更における工程も管理できます。
構成管理	システム構成やソフトウェアのインストール状況を管理し、障害発生時やシステム変更時の影響範囲を効率的に特定できます。
サービスレベル管理	予め定義したサービスレベルの達成状況を確認し、改善に活用できます。
レポーティング	問い合わせ内容や、問題管理・変更管理・構成管理などの履歴に基づき、業務を改善するための統計情報を出力できます。

日立ソリューションズは、ライセンス販売に加え、導入や活用を支援する以下のサービスを提供します。

1. 基本ライセンス

SaaS 型の IT サービスマネジメント機能を提供します。また、一次サポートサービスとしてお客様の問い合わせに日本語で対応し、日本語の FAQ(よくある質問とその回答)の提供も行います。

2. カスタマイズサービス

お客様の要望やシステム環境に応じて各種設定するとともに、画面の最適化や既存システムとの連携などのカスタマイズを行います。

3. トレーニングサービス

操作手順やお客様自身が行うカスタマイズの方法、運用などについて、導入トレーニングを実施します。

日立ソリューションズは今後、日立グループと連携し、これまで培ってきた IT サービスマネジメントのノウハウを基に幅広い業種のお客様に「ServiceNow」を提供していきます。

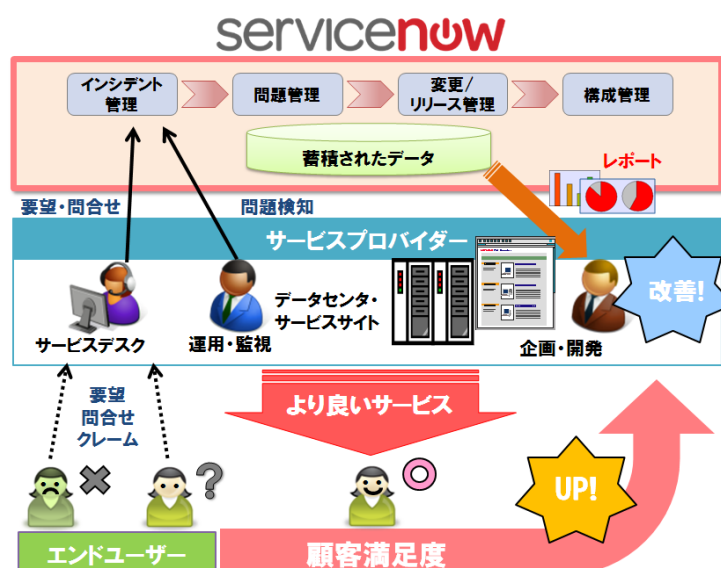


図.サービスプロバイダーでの「ServiceNow」利用イメージ

株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
 本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号
 Tel:03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■ ServiceNow 社の David Schneider 氏 (セールス担当シニアバイスプレジデント) のコメント

「日立ソリューションズと提携し、革新的なクラウドサービスを日本の企業に提供できることを光栄に思います。日本企業は IT を効率化して新しい取り組みを進めることに積極的ですが、『ServiceNow』は、IT の役割を大きく変化させ、ビジネスの新しい課題やチャンスに対応できます。」

■ ServiceNow 社について

ServiceNow 社は、IT 運用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。ビジネスプロセスの自動化と標準化、およびグローバル企業の IT 統合を通じて、企業の IT を変革させることをコンセプトにしています。ServiceNow 社は 2012 年 6 月にニューヨーク証券取引所にて上場し、世界中で注目されている企業です。

■ 関連セミナー (無料)

セミナー名	成熟社会の日本におけるマーケティング戦略 ～持続的な競争優位を築く CRM の条件～
日程	2013 年 2 月 7 日 (木) 14:00～16:30 (13:30 受付開始)
会場	住 所: 東京都港区港南 2-18-1 JR 品川イーストビル 20F 会場名: セミナールーム
詳細・お申し込み	http://www.hitachi-solutions.co.jp/forum/tokyo/vol64/

■ 価格

製品名	価格 (税抜)
ServiceNow Enterprise Edition	(月額) 13,500 円 / ライセンス (税込: 14,175 円)

※ライセンス数によるボリュームディスカウントもあります。

※問い合わせやナレッジ参照を行うエンドユーザーは無償でご利用頂けます。

■ 販売開始時期: 2013 年 1 月 25 日

■ 製品紹介 URL: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/servicenow/>

< 商品・サービスに関するお問合せ先 >

ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel: 0120-571-488

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号
Tel: 03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

<報道機関からのお問合せ先>

担当部署: ブランド・コミュニケーション本部 広報・宣伝部

担当者: 宮本、安藤

Tel: 03-5479-5013 Fax: 03-5780-6455 E-mail: koho@hitachi-solutions.com

日立ソリューションズは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、オンプレミス・クラウド連携を始めとする豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する『ハイブリッドインテグレーション』を実現します。

※ 「ServiceNow」は、ServiceNow 社の米国及びその他の国における登録商標です。

※ 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
