

# Digital Value Chain

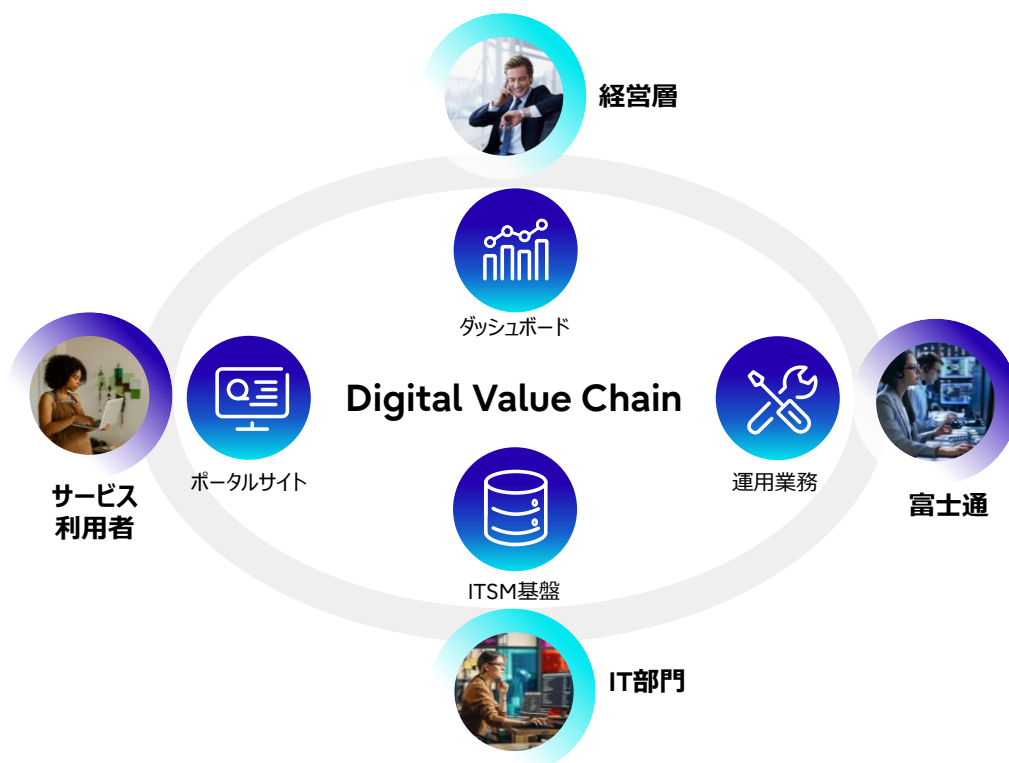
ITSMに係る運用業務をデジタル化

組織全体の生産性向上とデジタルトランスフォーメーションをサポート

ServiceNowをベースとした富士通独自のITSM基盤と、その導入・運用をワンストップで対応するデジタル運用提供サービスです。サービスデスク、エッジデバイス管理、IT資産構成管理などのサービスと組み合わせて、ITSM/ITAMに関わるデジタル化した運用業務を提供して、お客様の業務生産性の向上とデジタルトランスフォーメーションをご支援します。

## サービス概要

デジタルマネジメントを促進して、ITインフラ運用を有人対応から自動化・省力化へのシフトをご支援します。



## サービスの特長

### ITインフラ運用のShift-Left化



運用業務をデジタルに  
標準化・自動化・可視化

- ITILに準拠した運用標準、デジタルワークフローによるユーザ対応の自動化
- ダッシュボードによる運用状況のデジタルな管理を行い、サービス品質向上と業務効率化を実現

### より簡単にServiceNowを利用



型決めたプリセット基盤  
提供で導入コストを最小化

- 過去100社以上のサービスデスク・エッジデバイス運用の実績を型化したプリセット基盤を標準提供
- 導入コストを最小限に抑えて最短3ヶ月で利用開始\*
- ※プリセット基盤を適用したカスタマイズ無しの場合

### End-to-Endで一貫したサービス提供



ワンストップでサービス提供

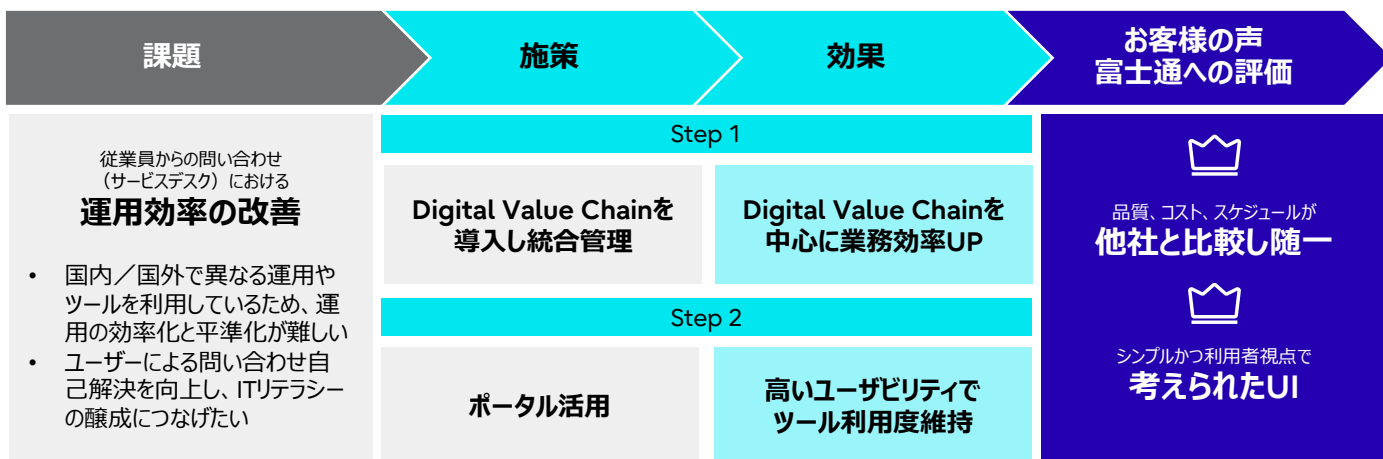
- ServiceNowライセンスから運用保守〜利活用促進まで富士通でワンストップで対応
- 導入後もお客様の目指すゴールへ並走し成功をサポート

## サービスオファリング

適用可能な業務モデル	オファリングモデルが提供する ベネフィット	サービス提供内容
従業員向け ITヘルプデスク・ ITサービスデスク業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>問合せ、申請をOne-Stop化</li> <li>問合せ量を段階的に削減</li> <li>自己解決を促進</li> </ul>	デジタルITSM基盤を活用したユーザーフロント、ダッシュボードによる品質管理、FAQ最新化を保つコンテンツ運用を組み合わせて、QA削減・自己解決率向上を実現
エッジデバイス 運用業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>調達だけでなく、キittingや返却までトータルでエッジデバイスを運用</li> <li>デバイス払出、返却等の申請をデジタル化</li> </ul>	デジタルITSM基盤を活用した、PC手配・返却などの申請メニュー提供、グローバルでのデバイス運用までサポート可能な、キitting、保守対応などを提案できるエッジデバイス運用を提供
IT資産管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数のインベントリ収集ツール、管理対象機器を集約して一元管理することでセキュリティリスクを軽減</li> <li>異常状態、機器棚卸をデジタルにマネジメント</li> </ul>	複数のインベントリ収集ツールの情報を集約して、一貫性のある単一のCMDBに統合。CMDBを活用したIT機器棚卸、IT機器の健全性を維持して、機器紛失等のセキュリティリスクを低減
ServiceNow運用業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>ServiceNow導入後の運用フェーズを支援</li> </ul>	ServiceNow導入後に課題となる、ライセンス管理、QA対応、バージョンアップ等の安定稼働に関わる各種運用をサービス提供

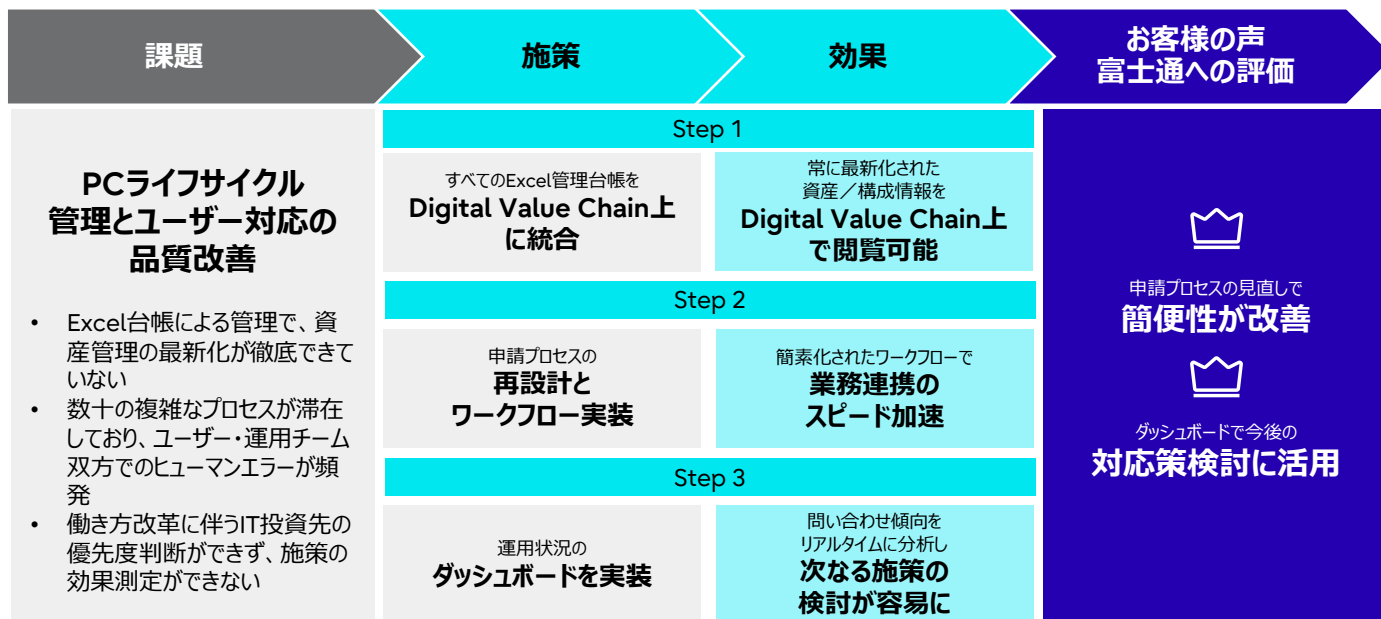
## 導入事例1

ITサービスデスクの自己解決率向上、デジタルマネジメントによる業務効率化



## 導入事例2

PCデバイス運用・資産管理における業務効率化・管理制度向上



## 関連サービス

[マネージドワークプレイス](#)

[ITSMコンサルティング](#)

[プレミアムマルチベンダーサポートサービス](#)

[サービスデスク](#)

## お問い合わせ先

富士通株式会社 〒211-8588 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1-1

お問い合わせフォーム：<https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque03910/9101194/>