

Fujitsu Customer Advisory and Support Excellence for ServiceNow

ServiceNowを最大限活用いただくための、
アドバイザリーサービス



ServiceNowを使い込んだ先には何があるのか。グローバルデファクトスタンダードのServiceNow活用
が拡大を続けるにつれて、見えてくる課題があると富士通は考えます。国内最大級の利用ユーザでもある
富士通がたどり着いたServiceNow徹底活用のためのサービス“Fujitsu Customer Advisory and Support
Excellence for ServiceNow”。プラットフォーム活用から戦略立案まで、継続的な改善支援によりお客様
の変革を加速します。

■ 拡大を続けるServiceNowプラットフォームの課題（富士通の一例）

- ・ ライセンス数と比例した管理
負荷



システム管理者

- ・ セキュリティリスク低減に向
けた適切な対応



システム開発者

- ・ 費用対効果の説明責任



システム責任者

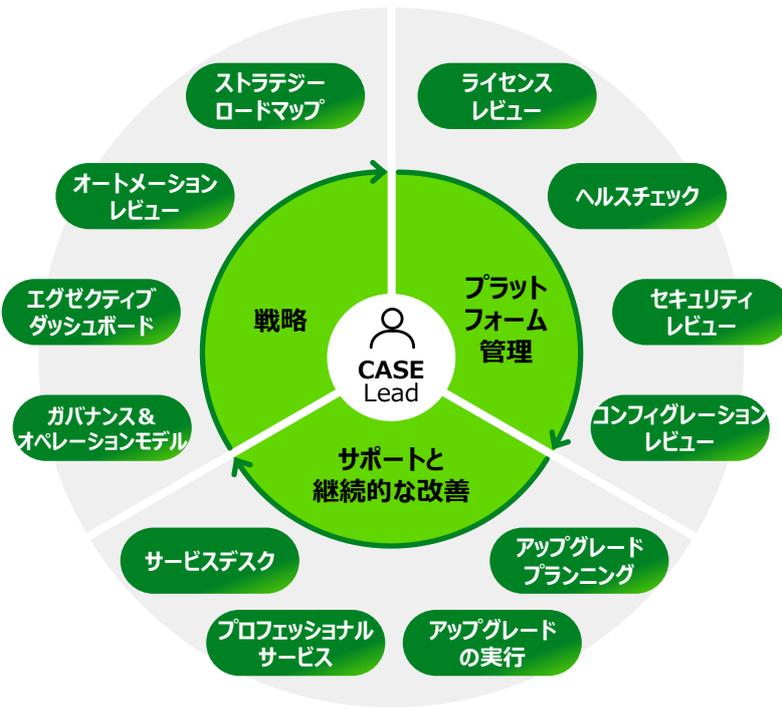
■ Fujitsu Customer Advisory and Support Excellence for ServiceNowとは？

- ・ お客様専任のサービス担当者を中心とした柔軟なアドバイザリーサービスです。
ServiceNow利用における心配事を
可視化、評価し、次ステップを一緒に描きます。
- ・ ServiceNowの専門チームがお客様の戦略目標と業務目標の達成を提案型で
ご支援する、プロアクティブで柔軟なサービスです。投資から価値を引き出
し、市場の影響や変化に迅速に対応できるようご支援します。
- ・ メニューが型化された定額サービスで年間を通じて定期的に提案型でサービ
スを受けつつ、お客様からの課題があればいつでもご相談が可能です。

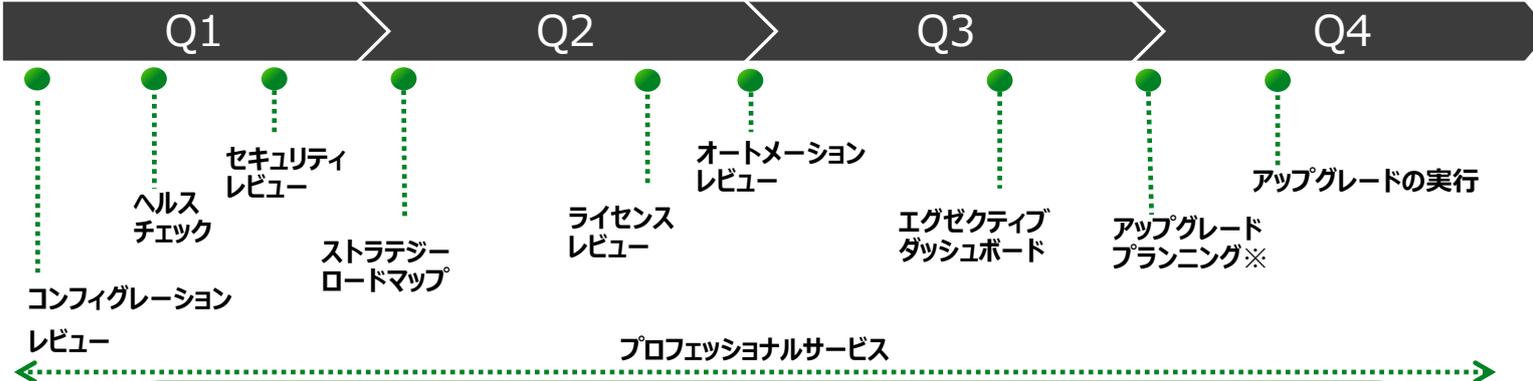
サービス概要

戦略	ストラテジーロードマップ 組織目標に合わせた、実行可能な活動計画を策定	オートメーションレビュー ServiceNow利用状況を分析し、投資対効果の高い自動化ターゲットを明確化
	エグゼクティブダッシュボード 経営幹部の意思決定に役立つリアルタイムの業務データを提供	ガバナンス&オペレーションモデル ServiceNow運用管理体制について実践に基づくノウハウとテンプレートを提供
プラットフォーム管理	ライセンスレビュー ライセンスの適切かつ最適な利用のための可視化ダッシュボードと改善提案	ヘルスチェック 性能・保守性・セキュリティなど5つの観点でチェックを行い特に優先度の高い改善を提案
	セキュリティレビュー プラットフォーム保護とコンプライアンスの強化のための改善提案レポート	コンフィグレーションレビュー プラットフォームをスキャンして全カスタマイズ個所から優先度の高い改修個所を特定
サポートと継続的な改善	アップグレードプランニング 事前の計画策定で、ストレスのないプロアクティブなアップグレードを実現	アップグレードの実行 有識者によるアップグレードの実施、必要な改修の実装および動作検証
	プロフェッショナルサービス CASE Leadと専門の技術要員が連携してお客様の課題解決と改善策の実装を推進	サービスデスク お客様の日々の運用で発生したServiceNowに関するQAを解決し、スムーズな運用をサポート

ServiceNow上でこれまで以上に迅速にDX・自動化を推進し、投資対効果を高めることが可能となります。



年間を通じた改善推進 (例)



過去の経験から、最適な順序をレコメンド
はじめにインスタンスの現状分析を行ない、実効性のある戦略ロードマップを策定

※アップグレードプランニングはアップグレードサイクルによって異なる

富士通株式会社

ServiceNow事務局
E-mail : contact-servicenow2@cs.jp.fujitsu.com

