

本日もServiceNow ウェブセミナーにご参加いただき、
誠にありがとうございます。
開始まで、もうしばらくお待ちください。



ご質問は、**画面左上のQ&A**よりご入力ください。時間内にお答えできなかったものに関しては、後ほどメールにて回答を送付させていただきます。



セミナー終了後、可能な限り**アンケート**のご協力をお願いいたします。



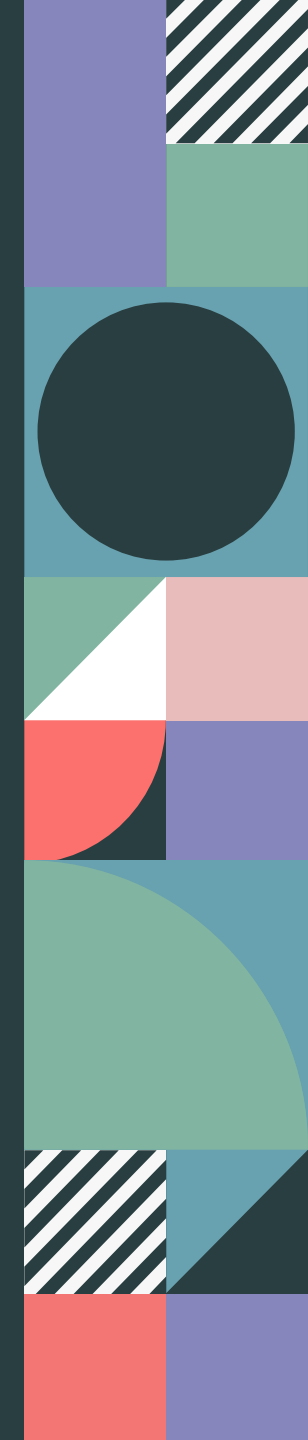
セミナー中に画面がフリーズしたりスライドが映らなくなった場合、画面を更新することで問題は解消されます。



Wi-fi環境では、突然遅くなったり、繋がらなくなったりすることがあります。可能な限り有線での視聴をおすすめいたします。

ユーザー体験を可視化し 収益に貢献するIT部門へ！

ServiceNow × New Relicのコラボレーションが実現する
次世代IT運用管理をご紹介します



講演者紹介



齊藤 恒太

New Relic 株式会社
シニアソリューションコンサルタント

ITベンダーにて主にITシステム運用管理ソフトウェアのエンジニアを経て現職。現在は、New Relicにてソリューションコンサルタントを務める。ソフトウェア開発、IT運用管理、ITサービス管理などを得意分野とする。



高橋 卓也

ServiceNow Japan合同会社
プロダクトマーケティング部 部長

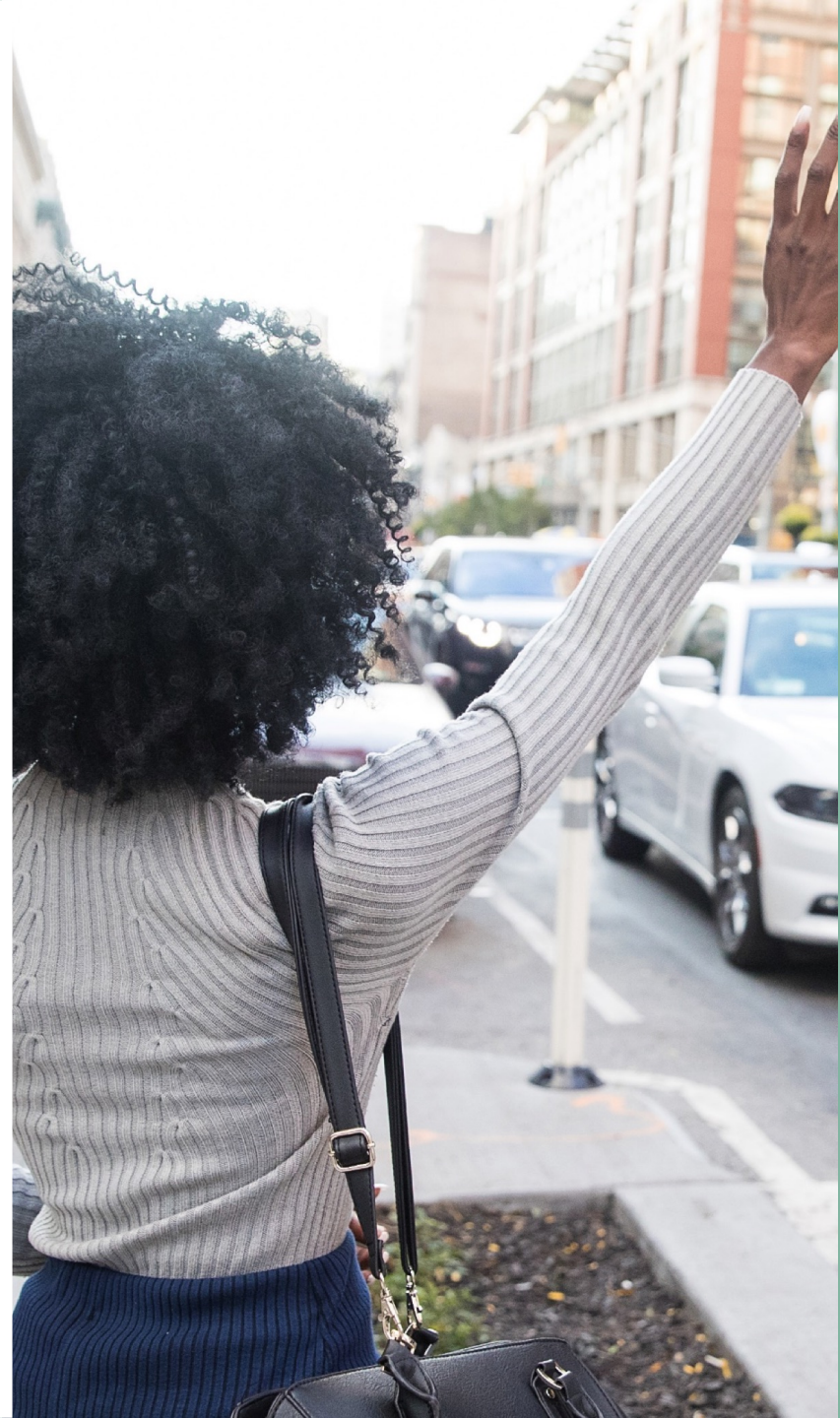
日本ヒューレット・パカード、シマンテックなどにおいて、主にセキュリティを中心としたソリューション企画・提案の経験を有す。2017年よりServiceNowにてセキュリティ製品の技術統括責任者を経て、2019年より製品全般のプロダクトマーケティングマネージャーとして従事する。

Agenda

1. ServiceNowが目指す世界
2. 顧客対応部門とIT部門の現状と課題
3. 顧客体験の可視化
4. Demo
5. 質疑応答

ServiceNowが目指す世界









業務上の作業も



日常生活と同様に



We make the world of work,
work better for people

私たちは
人にしかできない
付加価値の高い新しい
仕事を創造

now™



あらゆるビジネス体験が一つにつながる。Let's workflow it.

Now PlatformはE2Eのデジタルワークフローを実現する "platform of platforms"

人々と機能・システムの結びつきが、ビジネスの俊敏性と生産性、イノベーションを加速させる

卓越した体験

従業員と顧客に提供

Mobile



Web



Conversational



ServiceNowの差別化要因

Powered by Workflows

Now Platformに構築



IT
Workflows



Employee
Workflows



Customer
Workflows



Creator
Workflows

Now Platform

すべてのワークフローの基盤

単一プラットフォーム
単一データモデル
単一アーキテクチャ



Workflows and
Integrations



Machine Learning,
AI and Analytics



User Experience
and Feedback



Now Platform.



Reusable Data
Model



Security and
Compliance



Administration
and Configuration

シームレスな連携

あらゆるシステムやデータを
統合・連携

IT

servicenow

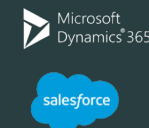
Infrastructure



Customer
Service

servicenow

Sales



Marketing



ERP and
Finance



HR



Supply Chain



あらゆるデジタルワークフローをつなぐ戦略的プラットフォーム

デジタルワークフローが優れた体験を創造し、生産性を解き放つ



**IT
Workflows**



**Employee
Workflows**



**Customer
Workflows**



**Creator
Workflows**



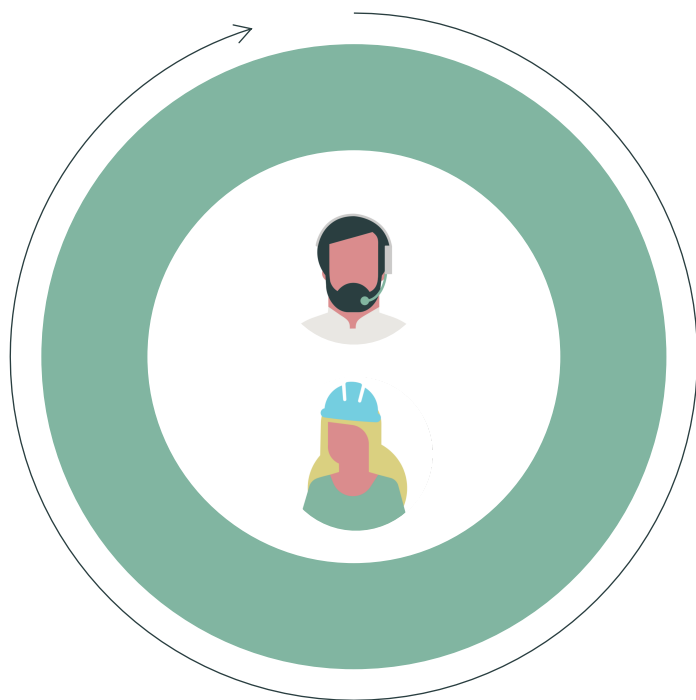
Now Platform®

The platform of platforms for digital transformation

顧客対応部門とIT部門の現状と課題

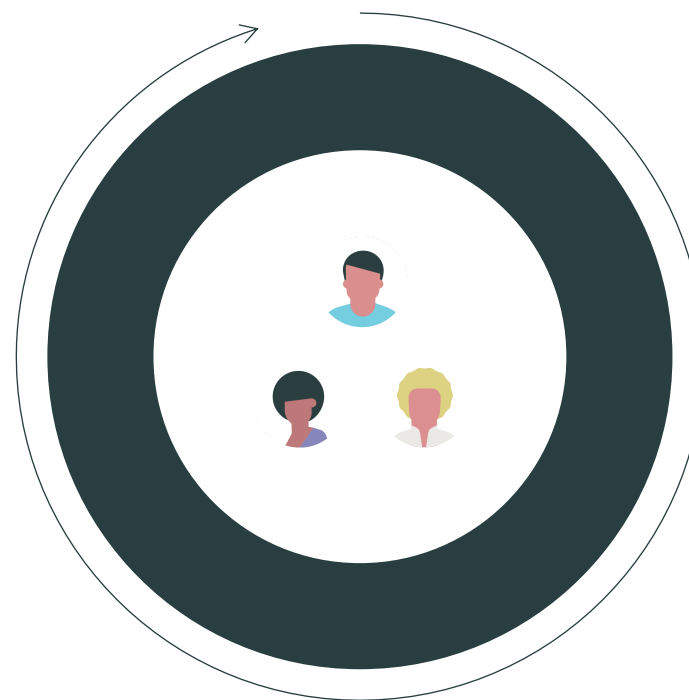
分断された業務

顧客対応部門



個別最適化されたプロセス

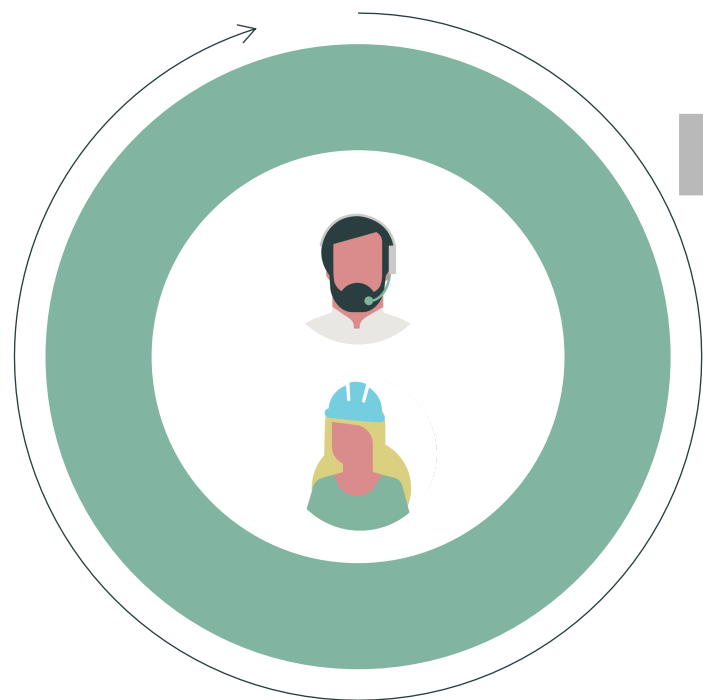
IT部門



個別最適化されたプロセス

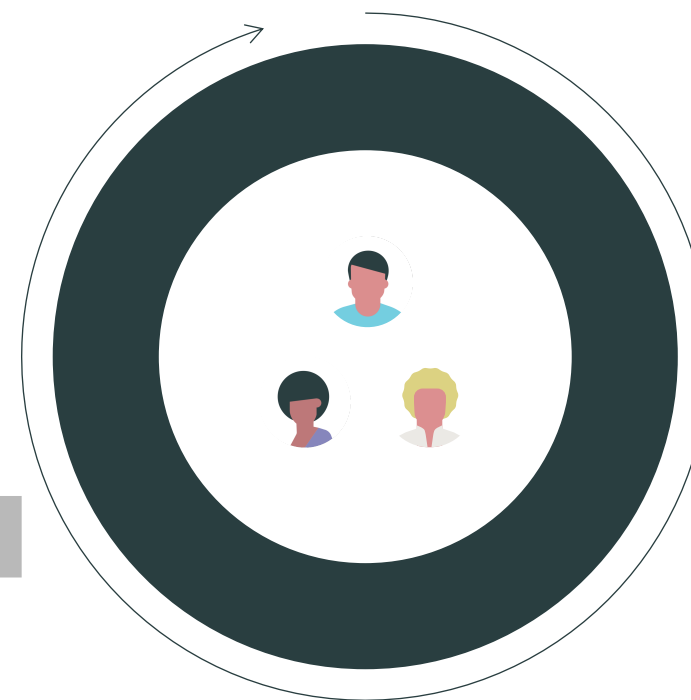
分断された業務

顧客対応部門



ユーザーの反応
要望
問合せ状況

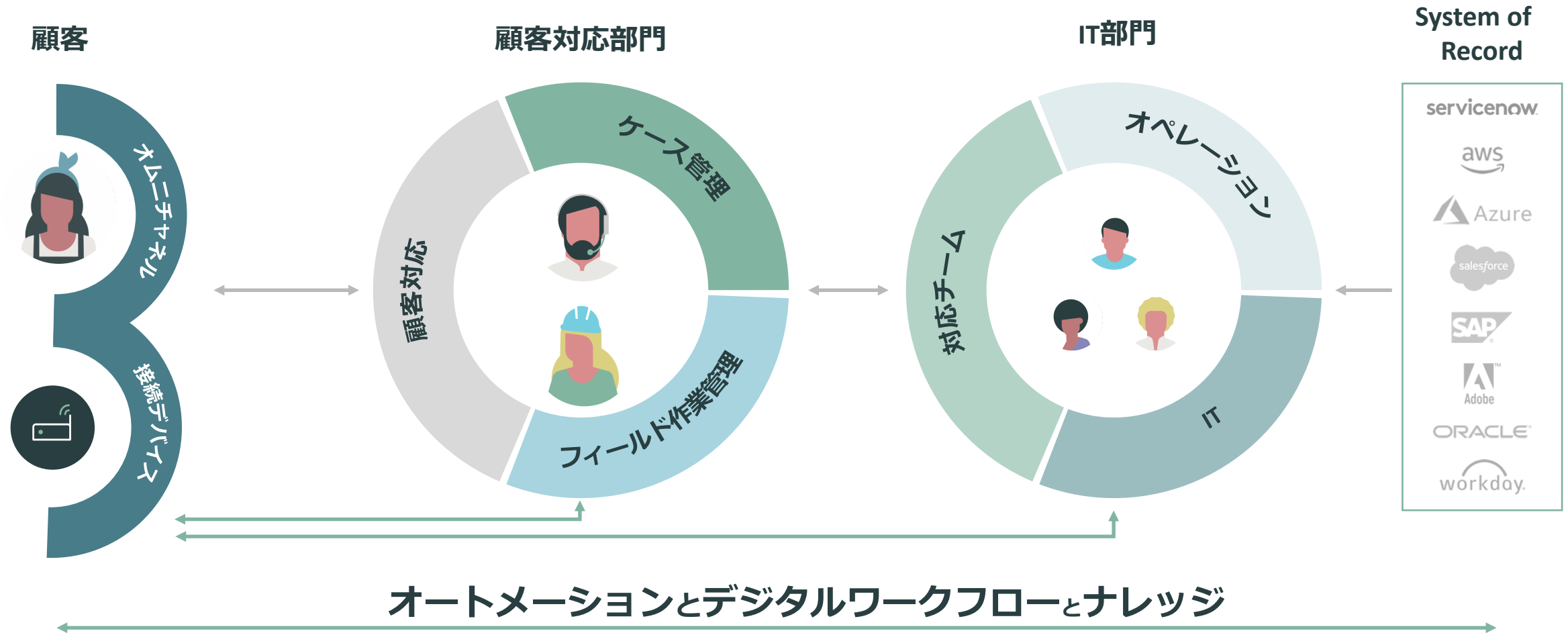
IT部門



作業状況
負荷状況
緊急メンテナンス
稼働状況

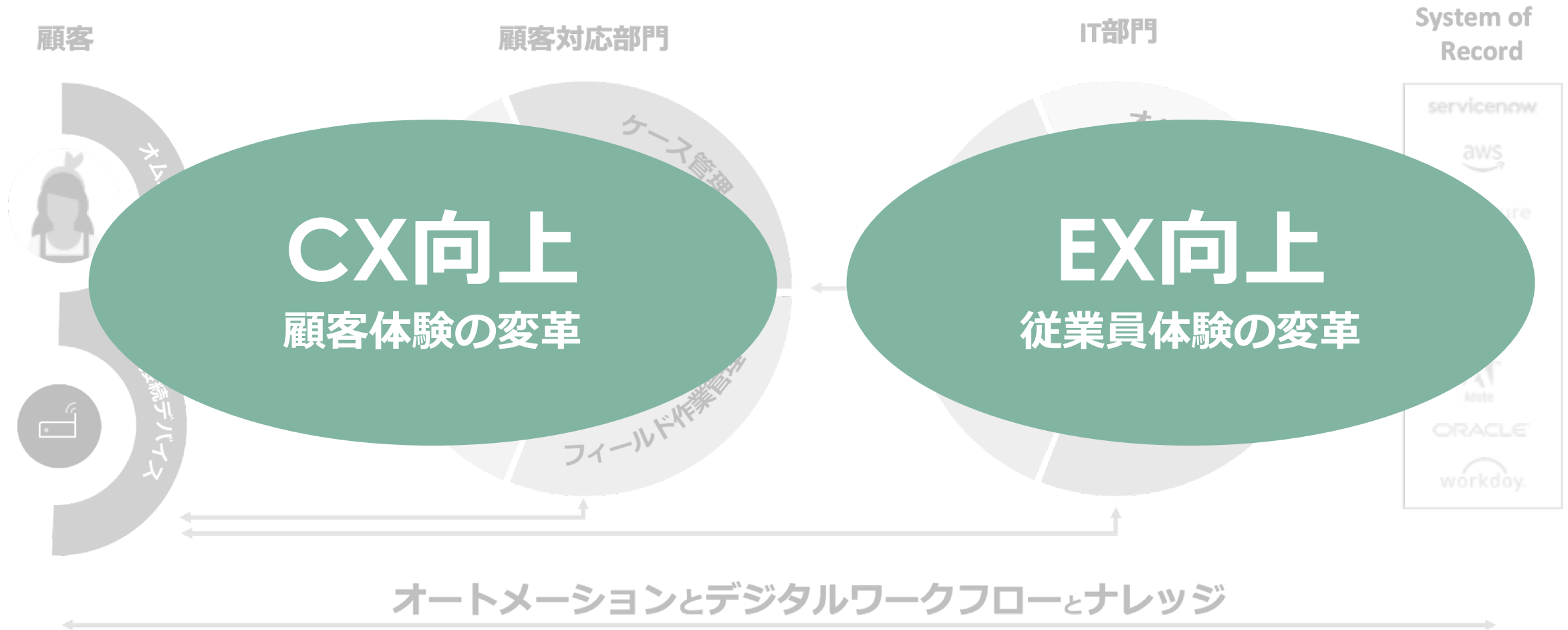
End to End の対応の実現

顧客ロイヤリティを強固にする連携アプローチ



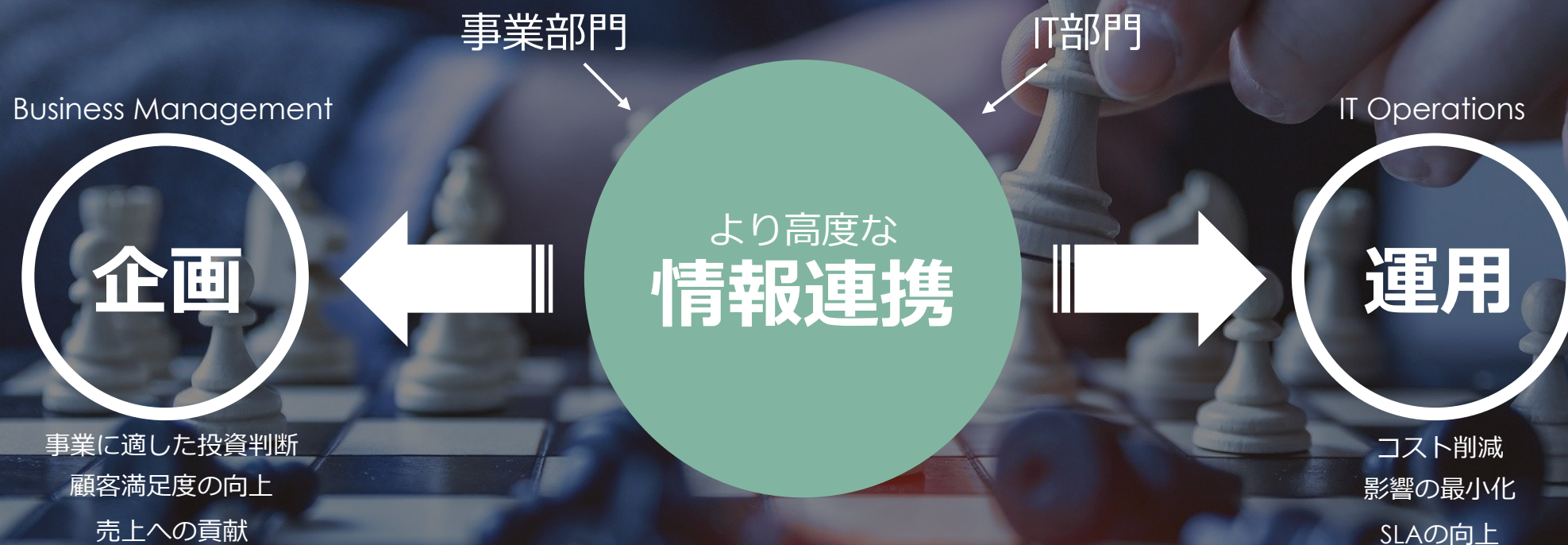
End to End の対応の実現

顧客ロイヤリティを強固にする連携アプローチ



より高度な顧客体験とIT運用の実現

収益に貢献できるIT部門になるために



求められる さらなる連携・活用

収益に貢献できるIT部門になるために

より高度な
情報連携

Customer Experience
+
Operational Intelligence
System of Record

顧客体験の可視化

インフラ中心のIT部門の課題



ユーザー接点

- ??????????
- ??????????
- ??????????

追跡不可



アプリケーション

- ??????????
- ??????????
- ??????????

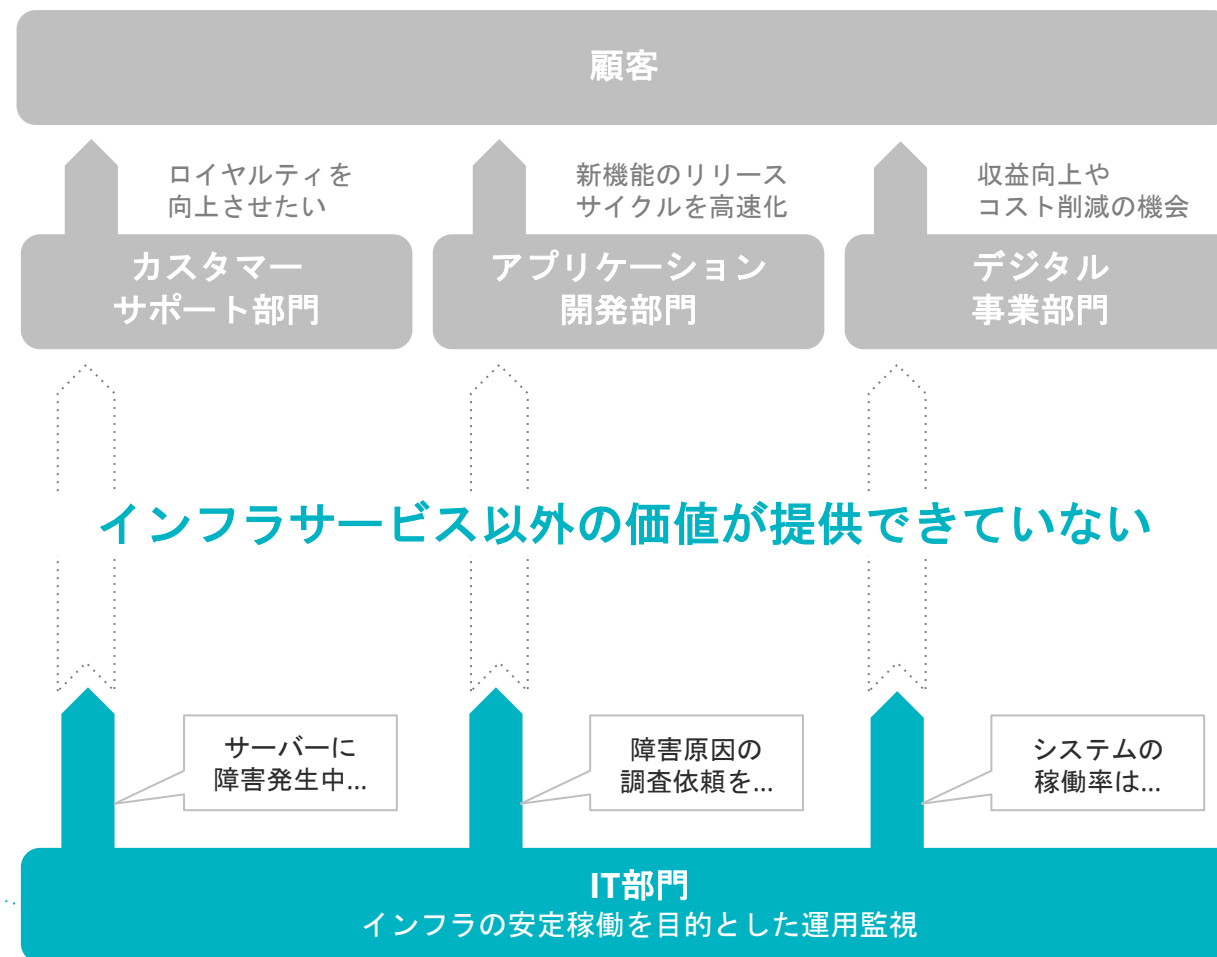
追跡不可



インフラストラクチャ

- リソース枯渇
- サーバー/プロセス/サービス稼働率
- エラーログ

IT部門がデータで把握できる
システムレイヤーとメトリクス



ユーザー視点でのサービス運用への変革

IT部門がデータで把握できる
システムレイヤーとメトリクス



ユーザー接点

- ユーザー体験状況
- 障害影響の範囲
- 利用機能/アクティブユーザー率

分散トレーシング
で追跡可能に



アプリケーション

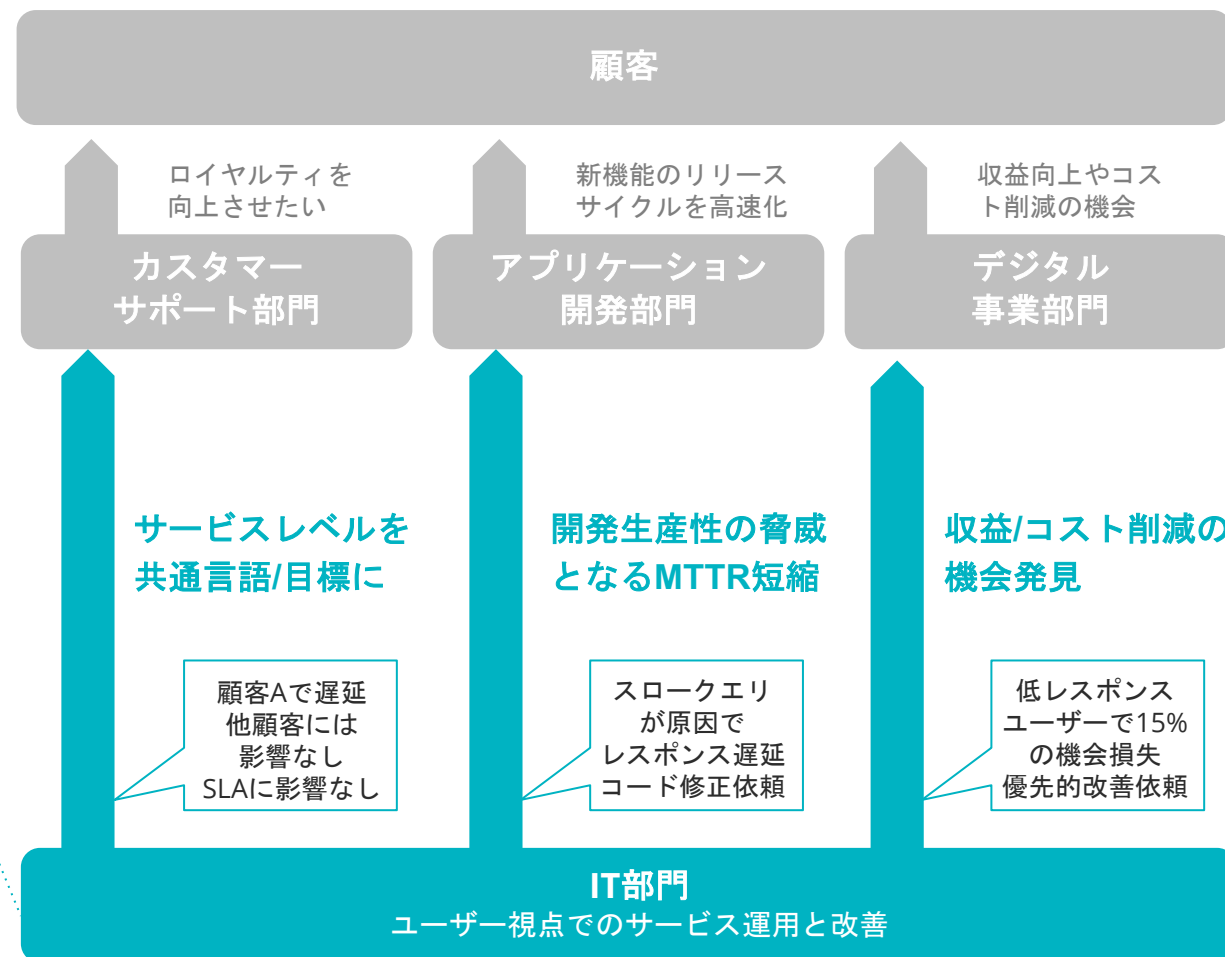
- API 性能
- エラー発生の原因
- 応答速度

自動的な関連付け
で追跡可能に



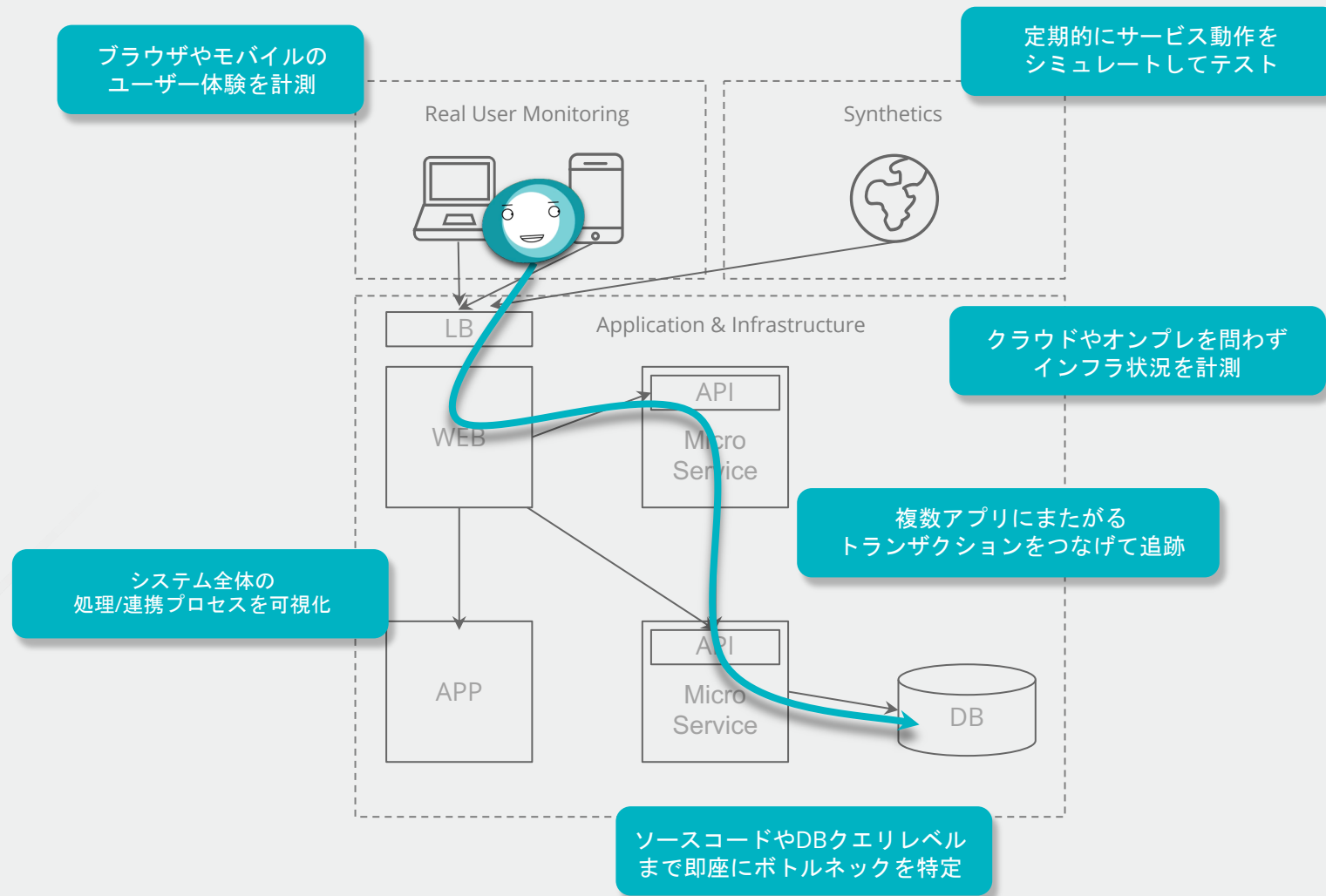
インフラストラクチャ

- リソース枯渇
- サーバー/プロセス/サービス稼働率
- エラーログ





ユーザー体験からインフラまで
すべてを追跡。システムを横断
的に分析することを可能にする



サービスレベルを共通言語に

サービスの品質を定量化、障害原因やユーザーへの影響を高速に把握

ユーザー単位や顧客単位で
パフォーマンスを計測

サービスの信頼性を
ゴールデンシグナルで計測

稼働率

Since 60 minutes ago

93.33 %

応答性能 (sec)

Since 60 minutes ago

0.000187

Percentile (50%)

1.156

Percentile (95%)

エラー率 / 企業
Since 1 week ago

0.5
0.4
0.3

May 04, 09:00 AM May 06, 09:00 AM May 08, 09:00 AM

Harrison
& Wallace
Industries
Inc.

Rosa, Inc.
Bradford & Spence
Blair, Inc.
McDonald, Inc.

Sanford, Inc.
Stout Trust
McKnight & Stark
Carpenter Associates

企業
1 week ago

Harrison 0.028

0.028

0.028

Inc. 0.028

& Wallace 0.027

& Spence 0.026

レイテンシ / 企業
Since 1 week ago

2.5
2
1.5
1
0.5
0

May 02, 09:00 AM May 04, 09:00 AM May 06, 09:00 AM May 08, 09:00 AM

Castaneda Associates
Knapp Group
Dudley, Inc.
Duncan & Bohannon

Woodward Corporation
Fitzgerald & Bridges
Armstrong Trust
Brack Industries

レイテンシ / 企業
Since 1 week ago

Castaneda Associates 1.27

Woodward Corporation 1.23

Knapp Group 1.18

Fitzgerald & Bridges 1.16

Dudley, Inc. 1.15

Core web vitals - LCP

4843 ms

Largest Contentful Paint (75%)

Core web vitals - FID

6.063 ms

First Input Delay (75%)

Core web vitals - CLS

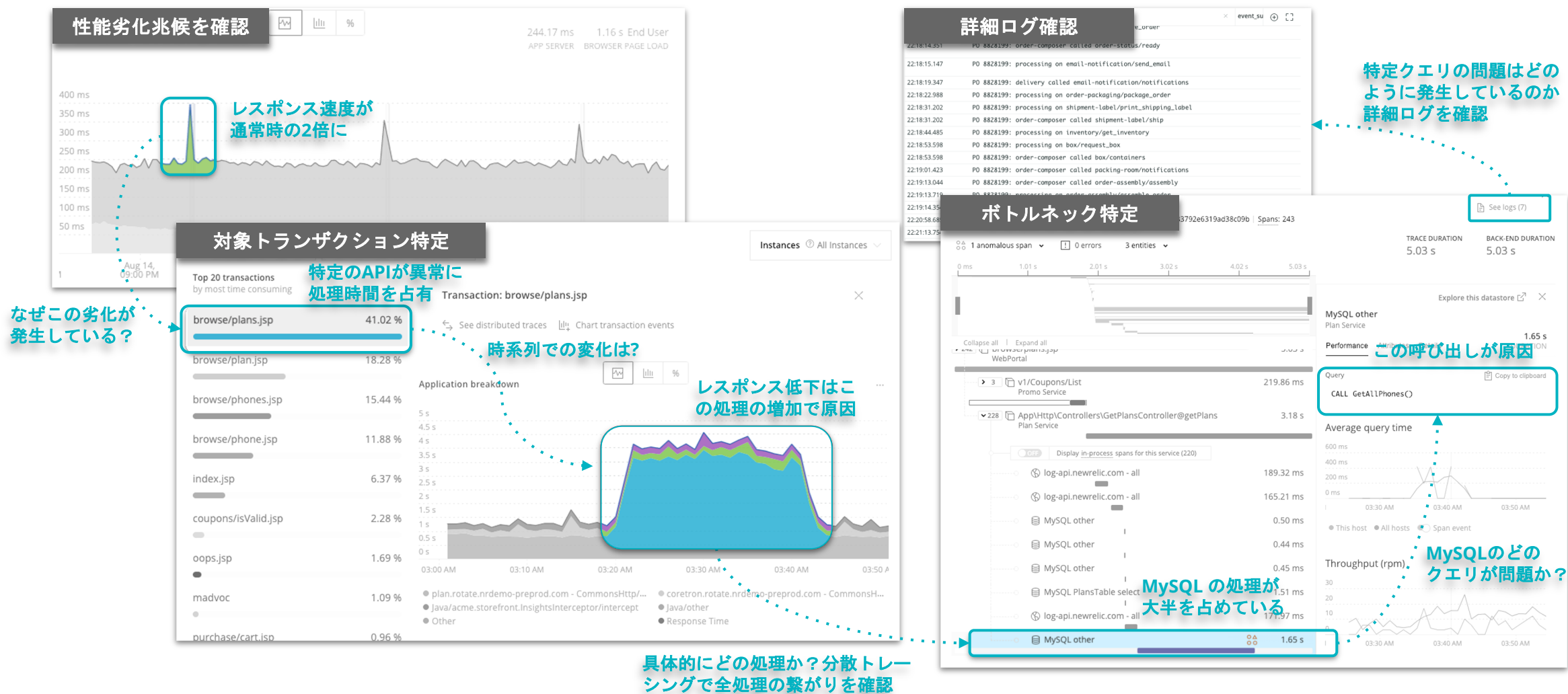
0.191

Cumulative Layout Shift (75%)

492

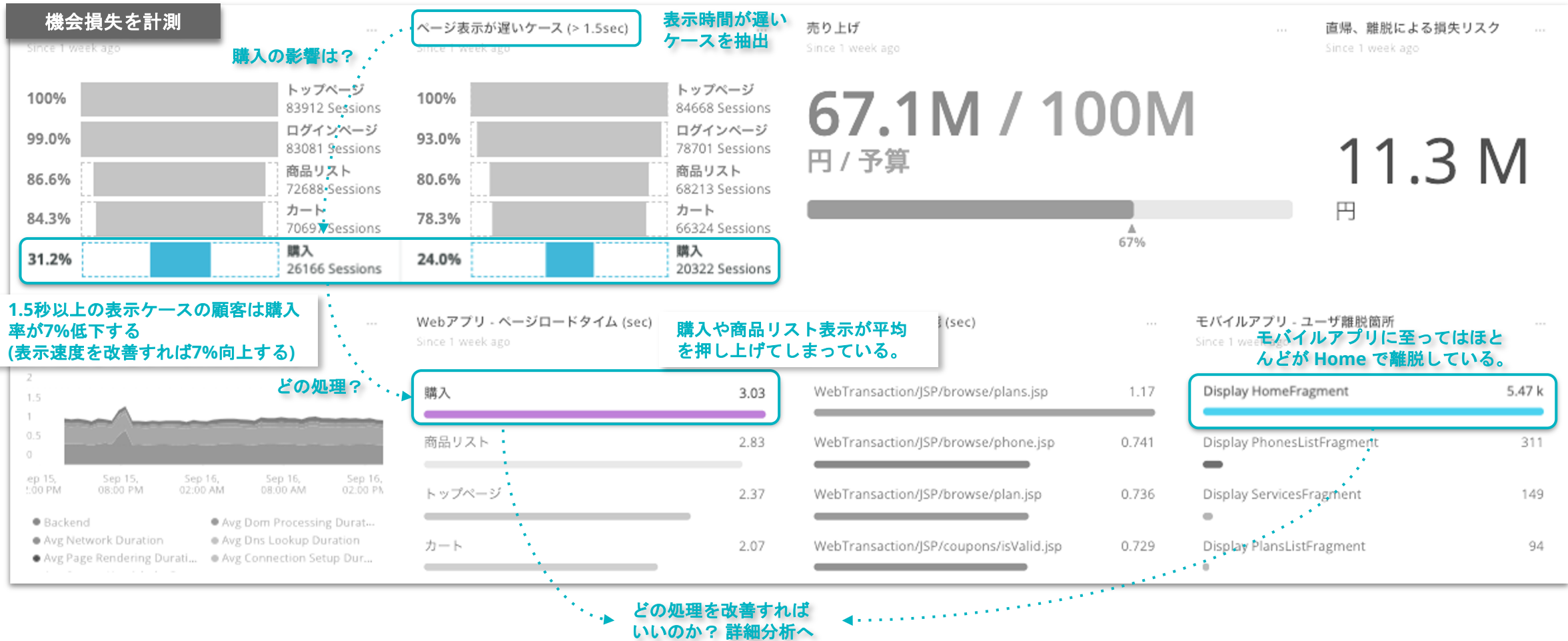
開發生産性の脅威となる MTTR を短縮

性能劣化やエラー発生時、ソースコードやクエリレベルで原因を高速特定



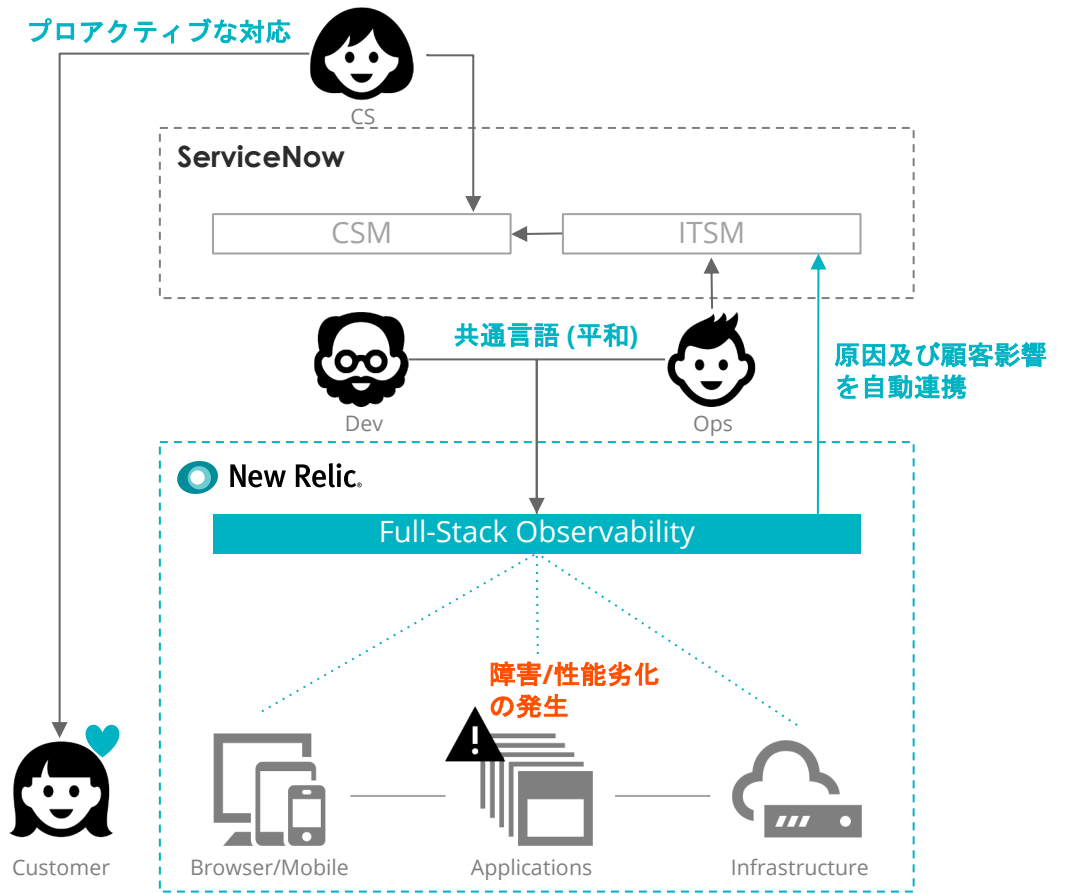
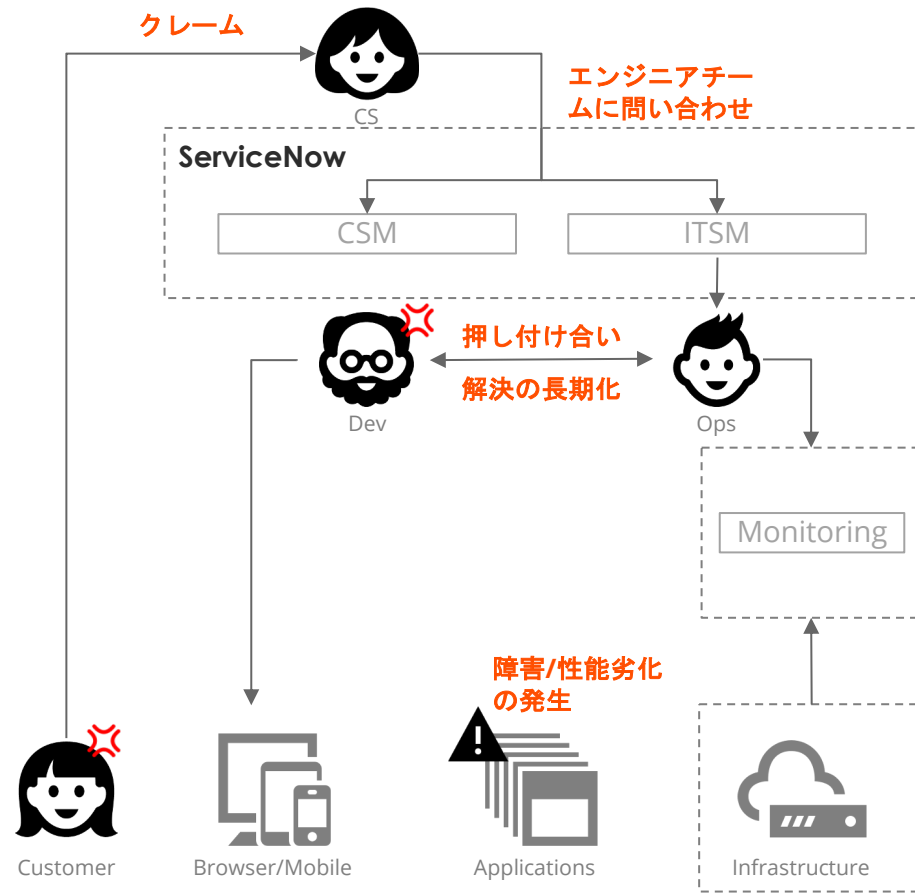
収益増加/コスト削減の機会発見

パフォーマンス指標から収益増加機会を発見する



ServiceNow + New Relic 連携による効果

New Relic で顧客体験データを観測 / ServiceNow で部門横断ワークフローを実現

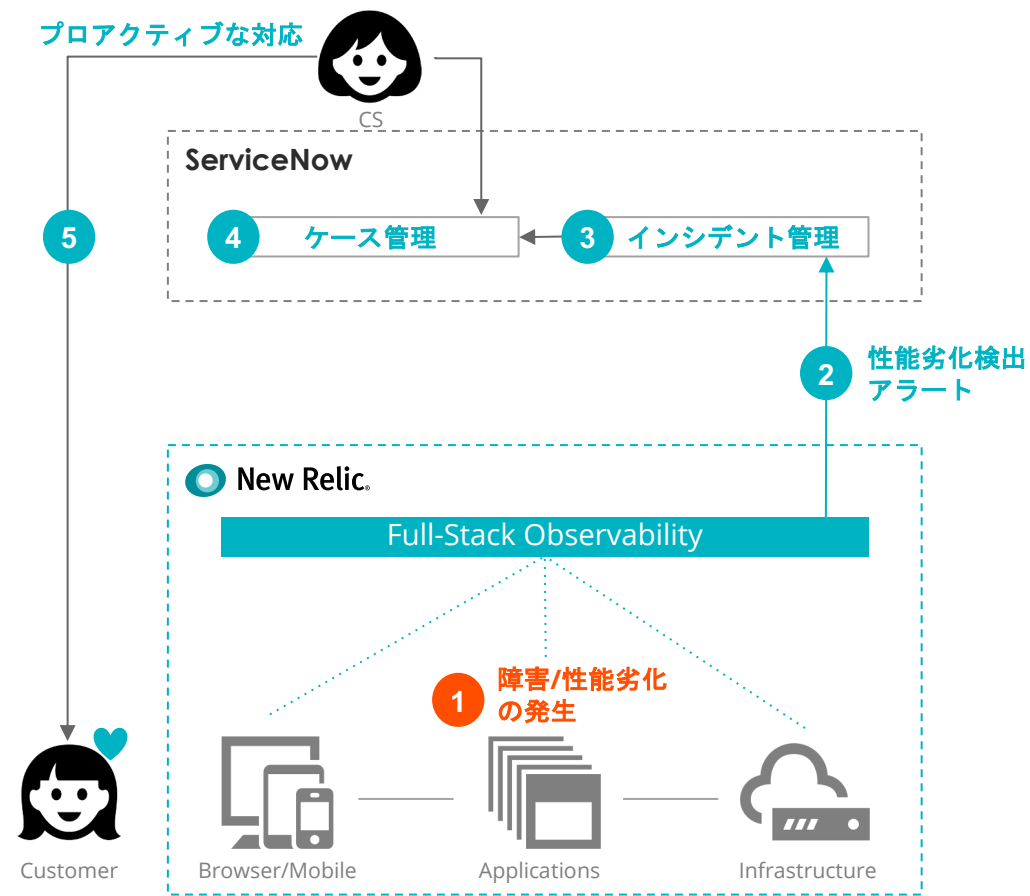


Demo

性能劣化検出と自動連携

DEMO #1

- 0 Webシステムのアプリ修正を本番適用
- 1 当該アプリへのアクセス遅延発生
- 2 New Relicにて遅延を検知し、ServiceNowへインシデント登録
- 3 インシデント登録契機にCSのケースへ連携
- 4 CSはケースからインシデント発生と、切り戻し計画を把握
- 5 アクセス遅延の影響のある重要ユーザーへプロアクティブに回復見込みを連絡



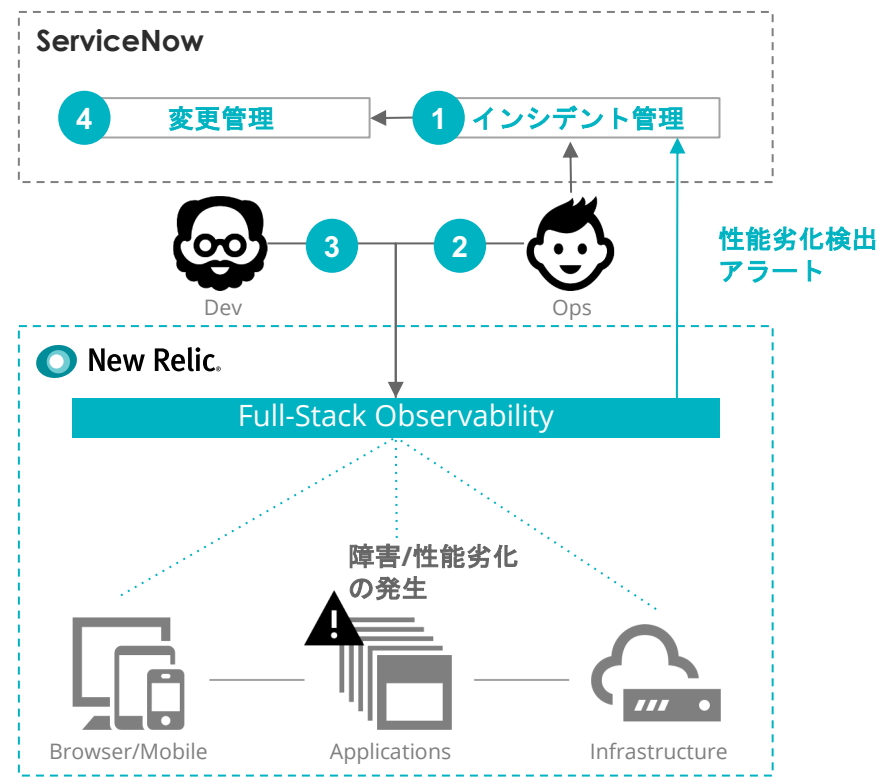
問題原因のコード特定

DEMO #2

- 1 インシデント登録を契機に、IT部門が調査開始
- 2 ユーザー側でのアクセス遅延と、バックエンドのアプリのパフォーマンス劣化を確認。
- 3 アプリ修正が原因であることを特定。必要に応じて開発チームにシームレスに連携
- 4 変更管理にてアプリ修正の変更を確認し、切り戻しを計画



Customer



事例

大手金融機関 / MSP にて本モデルが採用

大手金融機関

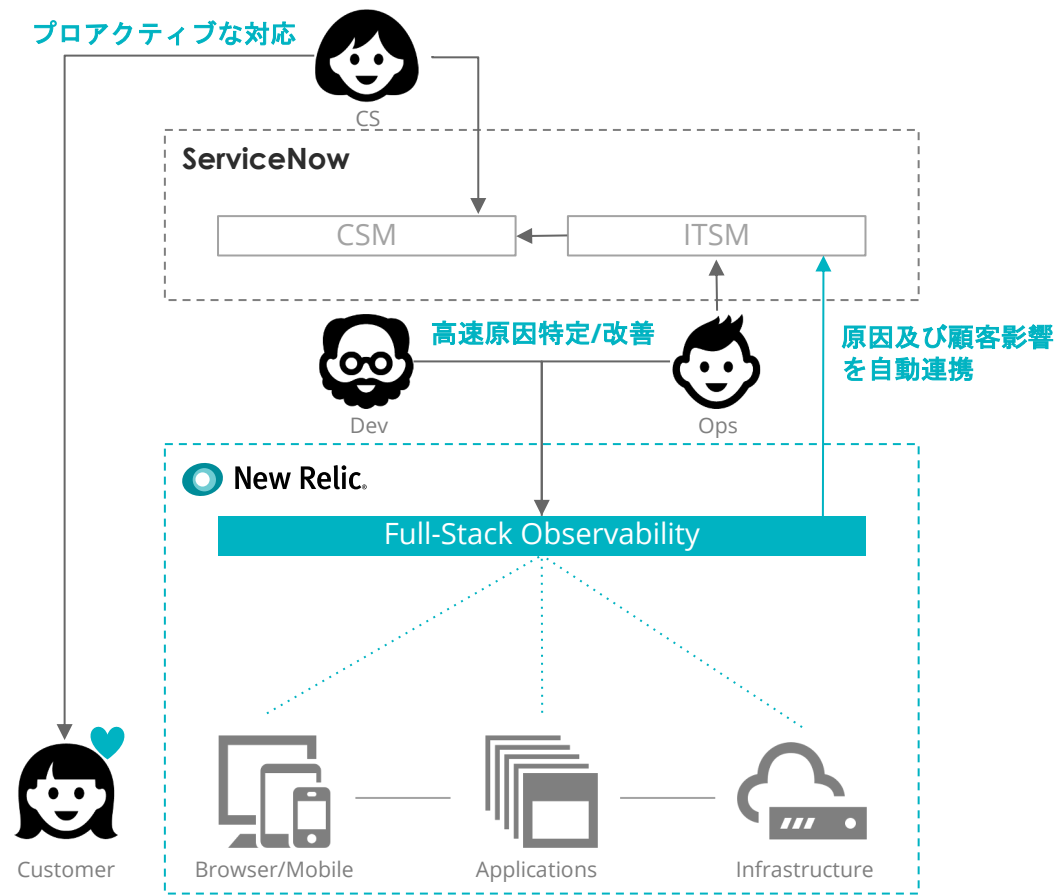
サービス信頼性の向上

近年のシステムの進化/複雑化を背景に、システム全体の可視性を高めて障害対応の高速化や対応工数の削減を図る。システムの管理という世界からサービスの信頼性の管理へとステップアップし SRE として編成する。

大手MSP

マネージドサービスの競争力確保のための差別化

レッドオーシャンからの脱出、より付加価値の高いサービスの提供を目的として従来インフラ監視管理からサービス管理へと進化。また、運用メンバーで多数の顧客をケアするためにツールサイロから脱却し運用効率を向上。



まとめ



質疑応答

より詳しい情報はこちら

- **ServiceNow Docs (オンラインマニュアル)**
 - <https://docs.servicenow.com/>
- **ServiceNow お客様事例**
 - <https://www.servicenow.co.jp/customers.html>
- **IT Workflowsに関する情報**
 - <https://www.servicenow.co.jp/solutions/it-workflows.html>
- **YouTube**
 - ServiceNow
(https://www.youtube.com/channel/UCLukrOQYSgsHUR_NSiVZndQ)
 - ServiceNow Japan
(<https://www.youtube.com/channel/UCJ8To255mAYb2QtWikzt6lQ>)
- ServiceNow Support
(<https://www.youtube.com/channel/UCQjE37R-Y4DTq7kUWPO83Wg>)
- **Developer Site**
 - <https://developer.servicenow.com/dev.do>
- **Now Learning**
 - <https://nowlearning.service-now.com/lxp>
- **Blog**
 - https://community.servicenow.com/community?id=community_forum&sys_id=30f6296edb095f44032a7a9e0f9619c9
- **Workflows**
 - <https://workflow.servicenow.com/>

ご清聴ありがとうございました

