

2017年6月1日

ServiceNow、Cloud Management を発表

従業員にはクラウドリソースへの早急なアクセス、IT 部門にはクラウド管理を提供

ServiceNow Japan 株式会社（本社：東京都港区、社長：村瀬 将思 以下、ServiceNow）は本日、[Cloud Management](#) アプリケーションを大幅に強化したと発表しました。従業員は必要なクラウドリソースへの早急なアクセスを求めており、一方で IT 部門はそのような社内ニーズに迅速に対応すると同時に、リスクと管理コストを軽減したいなどの課題を抱えています。本日発表した ServiceNow® Cloud Management は社内ユーザーと IT 部門の両方に、クラウドリソースに関してさらなるコントロールを提供するものです。IT 部門は Amazon Web Services (AWS) や Microsoft Azure、VMware などのクラウドリソースのカタログをわずか数分で作成でき、また、社内ユーザーはコンシューマー製品のような使いやすさを備えたカタログからセルフサービスであらゆるデバイスからクラウドリソースを管理し、これまでに利用したリソースを確認することができるため、IT 予算を最適化することができます。企業は、Cloud Management を通じて、クラウドが提供するあらゆるメリットを最大限に活用し、業務のスピードをさらに高速化できます。

新しいビジネスアプリケーションをクラウドファースト戦略のもと採用する企業が増えており、このような環境では、企業はリスクを軽減し、自社ポリシーに対するコンプライアンスを順守するために複数のパブリッククラウドやプライベートクラウドにわたるクラウドサービスを管理しなければなりません。また、多くの企業ではクラウドサービスの導入と管理をマニュアルで行っており、この作業の完了には数日から数週間を要することがあります。加えて、サービスの利用を開始した後も社内のエンドユーザーは IT 部門のライフサイクル管理から切り離されているため、業務を完了させるためにヘルプデスクとの煩雑なやり取りに依存せざるを得ません。その結果、業務完了までのスピードに遅れが生じるだけでなく、さらに悪いケースではエンドユーザーが業務の完了を急ぐあまり自身のクレジットカードを使用してクラウドサービスを利用することもあります。そして、このように必要なクラウドサービスをエンドユーザーが自身の判断で利用することで、エンドユーザーは IT 部門の管理対象外に置かれることになり、シャドーITの問題を引き起こします。

ServiceNow の IT Operations Management 担当ゼネラルマネージャーであるパブロ・スターン (Pablo Stern) は、次のように述べています。

「ビジネスアプリケーションの導入にクラウドファースト戦略を採用する企業が増えるなか、企業では、ビジネスに利用できるクラウドリソースを必要としており、クラウドサービスプロバイダーに依存せず、ガバナンスとコントロールの一貫性を強化したいと考えています。

ServiceNow の Cloud Management により、従業員のクラウドリソースへのアクセスの利便性を高めると同時に、IT 部門は引き続きコントロールを維持できます」

ビジネス上の価値を実現するまでの時間を高速化

Cloud Management は、新たにクラウドサービスの作成や導入にかかる時間を短縮できる Cloud Agnostic Blueprint Designer を搭載しています。この機能により、作成するワークフローの異なる要素を抽出し、また最新版ブループリントの要素を全て組み合わせた実行プランを自動作成することで、クラウドサービスの設計を簡素化します。これにより、対応するサービスカタログ上のアイテムが自動生成されます。さらに、ガバナンス（承認、割り当て、許可、など）とコンプライアンス（データセンターの選択、セキュリティ設定、など）のポリシーは独立して定義され、実行時にそれらが適用されます。それにより、作成したコードをマルチティア環境でテストしたい開発者は、たったボタン一つでテストを行えるようになりました。このテストは企業のポリシー、ガバナンス、セキュリティのそれぞれのコントロールを維持した状態で実行されます。また、作成されたブループリントは特定のクラウドアカウントやプロバイダーのみに関連付けられているものではないため、企業はクラウドサービスのプロバイダーをより柔軟に選択できるようになります。

エンドユーザーのさらなるクラウド活用を支援

Cloud Management では、ServiceNow Service Portal テクノロジーを基盤として提供される新しい Cloud User Portal を利用できます。Cloud User Portal では、Now Platform™を通じて、利用しているクラウドリソースのビジネスと運用に関する状況を単一のビューで一括管理することができます。エンドユーザーはこの統合ポータルから、エンドユーザーごとに最適化されたサービスカタログへのアクセスを通じた新サービスの立ち上げ、スタックや個々のリソースのライフサイクル管理、そしてコスト、使用量、割り当て量などリソースの使用状況の管理を簡単に行うことができます。企業は IT のガバナンスやコントロールを維持しながら、エンドユーザー向けにコンシューマー製品のような使いやすさを実現することで、エンドユーザーにクラウドリソースを直接管理し、活用できる環境を提供できるようになるため、シャドーIT に関する課題を改善することができます。

また Now Platform 上で Cloud Management を活用することにより、クラウド内の全てのリソースをシングルシステムオブレコード（単一のデータベース）で管理することが可能になり、またインシデント、障害、変更管理などの情報ともスムーズに統合できるため、標準的な IT プロセスを通じて問題やリクエストを関連部門に自動的に振り分けることができます。クラウドの活用が急速に広まるなか、Cloud Management はビジネスの拡大を支援します。

詳細については[コミュニティブログ（英語）](#) もご覧ください。

ServiceNow について

企業にこれまで以上に迅速な対応が求められる中、プロセスの欠如やレガシーツールが障壁になっています。毎日何千件という顧客リクエスト、IT インシデント、人事に関するタスクが、人、システム、部門のそれぞれの間を独自のルールでやり取りされています。これらのやり取りは、体系化、記録、改善もされないまま何年間も同じフローを繰り返しています。ServiceNow® System of Action™を使用することで、このような構造化されていない過去の作業パターンを、インテリジェントな将来のワークフローに置き換えることができます。すべての従業員、顧客、マシンが単一のクラウドプラットフォーム上でリクエストを行うことができます。これらのリクエストに対応する各部門は、タスクの割り当てや優先順位付け、共同作業、根本的な問題への対処、リアルタイムの状況把握など、迅速な対応が可能になります。従業員は活気に溢れ、サービスレベルが向上し、そして革新的な経済性を実現します。ServiceNow が推進する Work at Lightspeed™に関する詳細は、www.servicenow.com/jpをご覧ください。

###

ServiceNow、ServiceNow のロゴ、その他の ServiceNow のマークは、ServiceNow、Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本件に関する報道関係者からのお問い合わせ

ServiceNow Japan 株式会社 マーケティング本部

今村 康弘 (yasuhiro.imamura@servicenow.com)

TEL: 03-4572-9246

ServiceNow 広報担当 PR 代理店 ウェーバー・シャンドウィック 大城/木下

Tel : 03-5427-7384 (大城) / 7328 (木下)

E-mail : servicenow-jppr@webershandwick.com