



イベント管理とインシデント管理をServiceNowで構築 2つに分かれていたシステムを統合し 人に依存していた業務の解消と情報の見える化を実現

このお客様事例は、株式会社エヌ・ティ・ティ・データ ビジネスソリューション事業本部 ネットワークソリューション事業部 サービスイノベーション統括部の高田哲生課長、中村仁課長代理へのインタビューによります。

NTT DATA

Trusted Global Innovator

ハイライト

インシデント管理やイベント管理をServiceNowで行い、他クラウドサービスによる案件や課金請求などの機能と組み合わせたマルチクラウド環境を構築

組織

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ

業種

システムインテグレーター

本社

東京都、日本

対象地域

日本国内

ソリューション

ネットワークアウトソーシングサービス基盤の刷新

導入期間

ServiceNowのCustomer Service Managementをはじめ、複数クラウドサービスを用いて構築開始から運用開始まで：約6カ月間

人に依存している業務をデジタル化し、顧客サービスの付加価値を高めたい

日本屈指の大手システムインテグレーターであるだけでなく、近年では、海外事業にも積極的に取り組む株式会社エヌ・ティ・ティ・データ（以下、NTTデータ）。大規模なシステムインテグレーションやネットワークシステムサービス事業を手がける同社は、先進的なITサービスを世界50カ国以上で提供しています。

多彩なサービスラインアップを取り揃える同社の中で、ネットワークインテグレーション事業領域は、ビジネスソリューション事業本部ネットワークソリューション事業部が担当しており、あらゆる業種の顧客のビジネスの根幹を支えるネットワークに関して、設計から構築、運用までのライフサイクル全体にわたって支援しています。

しかし、同社がネットワーク運用のアウトソーシングサービスを提供する拠点としているネットワーク運用センタでは、ビジネスを拡大する上である課題を抱えていました。NTTデータ ビジネスソリューション事業本部 ネットワークソリューション事業部 サービスイノベーション統括部 課長の高田哲生氏は、次のように説明しています。

「アウトソーシングサービスは、人財の能力を付加価値として提供しているサービスなので、人数がビジネスのスケールを決めてしまう点が課題でした。これを打開するには、より人手をかけずにサービスを提供できるようにしなければなりません。そのため、現状で属人化しているが実はパターン化できる業務をデジタル化し、属人性を排除する必要がありました」

こうした変革を実現するには、これまでネットワーク運用センタで使ってきた業務システムを改善する必要がありました。このシステムは、もともと別々の部署で使用されていたものを流用しているために運用が分かれており、運用が統合しきれずにいたのです。さらに、システムそのものも長い期間が経過していたため保守・運用の手間も無視できないものになっていました。同じくサービスイノベーション統括部 課長代理の中村仁氏は、システムの課題について次のように説明しています。

「ネットワーク運用センタのオペレータは、クライアント／サーバ型のインシデント管理ツールと、Webベースの工事イベント管理ツールなど、さまざまなシステムを使って運用する必要があります。例えば、監視アラームが上がると、それが予定されている工事の影響かどうかを工事イベント管理ツールの情報と突合し、予定外であればインシデント管理ツールに登録するといった流れになります。予定された工事かどうか、回線キャリア側の工事だったり、ビルの停電だったり、さまざまなイベントを管理する必要があり、人間の判断が必要でした」

さらに広域災害への備えとして、システム基盤を東京・大阪間でDR(ディザスタリカバリ)構成としていましたが、その運用やコストも課題となっていました。中村氏は「このようなシステム上の諸問題を改善しようと思っても、長年にわたって個別最適を繰り返してきたこともあり、もはや抜本的な改善は難しくなっていました」と振り返ります。

<ServiceNow導入前の課題>

- サービスをより付加価値の高いものにしていくため、人手がかかり属人化した業務をデジタル化する必要があった
- 別々のビジネスを1つにしたため、運用が統合しきれず、戦略的な効率化が難しかった
- 業務システムは運用開始から長い期間が経っており、抜本的な運用改善が困難だった

各クラウドを組み合わせ、監視保守業務にServiceNowを適用

こうして高田氏率いるプロジェクトチームは新たなシステム環境についての検討を開始しました。その方針としては、2系統に分かれているシステムを共通化することで使い勝手や運用性を向上させると同時に、クラウドサービスを活用し災害対策も含めた保守運用性をさらに高めるというものでした。

「クラウドサービスを活用することで、保守・運用に手がかからないことを期待しました。そのためSaaSを中心に活用し、我々が作り込む部分をできるだけなくすことにしました。SaaSを活用することでベストプラクティスを取り入れるという期待もありました」と、高田氏は話します。新しく構築するシステムでは、業務をシステムに合わせる形で、業務改善を進めていこうと考えていたのです。

独自の作り込みを減らすためには、できるだけ業務プロセスにフィットしたSaaSを利用することが効果的です。そのため本プロジェクトでは、必要とする機能ごとに強みを持つクラウドサービスを組み合わせ、連携させるマルチクラウド環境が計画されました。こうして同年の3月頃までに、ServiceNowをはじめSalesforce、Amazon Web Services(以下、AWS)などのクラウドサービスが選定され、全体の形が見えてきました。高田氏は次のように説明します。

「SaaSとしては、インシデント管理や工事イベント管理など、監視保守業務の部分でServiceNowを、回線調整などのオーダーの進捗管理にはSalesforceを中心として、いくつかのクラウドを組み合わせています。それらの共通データストアとして、AWSのRDSとS3、これらクラウドを連携させるインターフェースとして、Informatica Cloud を利用しています」

さらに高田氏は次のように続けます。「ServiceNowについては、以前にも紹介を受けており、サービスマネジメントに特化したクラウドサービスとして認識を持っていました。また、ServiceNow CSMはお客様用に提供できるユーザーインターフェースが用意されているので、これを活用し、顧客サービスを向上させていけるという期待も採用ポイントの1つです。今回の検討段階で改めてServiceNowの人たちとディスカッションしてビジョンを提案してもらい、やりたいことや将来的なあるべき姿まで含めて手応えを得て、採用することにしました」

<ServiceNowを評価したポイント>

- 業務プロセスごとに特化したSaaSを組み合わせる中で、保守運用業務に適したSaaSであること

「ServiceNowのCSMは、お客様とのチャネルの1つとしても期待しています。顧客体験が重視されている中、お客様接点のベストプラクティスを提供してもらえることで、我々は業務のコア部分に注力できるようになります」



株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
ビジネスソリューション事業本部
ネットワークソリューション事業部
サービスイノベーション統括部
課長
高田 哲生 氏

- サービスマネジメントに特化しており、業務の効率化だけでなく、顧客サービスの向上につなげていける期待感
- 将来的なあるべき姿までを見越したServiceNowからのシステム提案

システム統合によって 転記・突合作業をゼロに

こうしてプロジェクトチームは、ネットワーク運用センタで利用するクラウドサービスを決定し、5月から実際の開発に着手しました。ServiceNowに関する部分では中村氏が主導し、ServiceNowの構築パートナー企業の協力も得ながら、実際の形に落とし込んでいきました。

「開発においては、クラウド間の連携や、データモデル変更も含めた移行作業などに苦勞した部分もありましたが、ServiceNowでの苦勞というのは特にありませんでしたね」と高田氏は話します。

「データモデル変更については何度も実施しました。とはいえ、一般的なデータベースのスキーマを変更するようなイメージとは大きく異なり、ちょっとした変更ならGUIで直感的にできる上に、データの連続性も保たれます。この規模にしては開発期間が短く済んだのも、こうしたServiceNowのPaaSとしての恩恵も大きいでしょう」(高田氏)

クラウドならではの開発プロセスとして、要件定義の後にユーザー受け入れテスト(UAT)を繰り返したことも今回のプロジェクトの特徴です。UATでは、ネットワーク運用センタで働く約80名のエンジニア全員がServiceNowで構築したシステムのテスト兼トレーニングを行い、フィードバックを実施するとともに、習熟を進めました。このようなサイクルを繰り返して完成度を高め、約半年間の開発を経て2017

年11月、本番運用が開始されました。ネットワーク運用センタの現場では早くも業務が変わった実感が得られていると中村氏は言います。

「システムを統合し共通化した結果、これまでのように複数のシステムを行き来する必要はなくなりました。一方のシステムから情報を手入力で転記したり、紙のメモやExcelを介したりすることも不要です。管理者の視点として、案件がリアルタイムかつ高い精度で見える化できたことは大きいですね」

システム定着にはその扱いやすさも大きな要因であったようです。「ServiceNowはSE好みの作りだと思います。システムティックにできており、触ればあとは感覚で操作が理解でき、SEの多い当社に合ったツールであるとも感じています」と中村氏は評価します。

モバイルワークの効率性向上も期待 社内の他部署にも評判が波及

NTTデータでは、モバイル端末からのオペレーション対応にも近々取り組もうとしています。今回のシステム共通化は社外からの業務対応の点でも効果が見込まれます。

ネットワーク運用センタは24時間365日稼働、深夜や休日のインシデント時などに外部から状況把握や支援を行えるよう、以前からPCでのテレワーク環境を用意していますが、より迅速にアクセス可能なスマートフォンにも対応させていく構えです。従来までの2つに別れていたシステムでは、モバイルデバイスからの操作が困難でした。今回、それらが共通化しクラウド化されたことで、モバイルデバイス対応のハードルは格段に下がっています。

こうして今回導入されたServiceNowの

「本格運用を開始して、早くも業務が変わった実感が得られています。またServiceNowはSE好みの作りなので、SEの多い当社に合ったツールだと感じています」



株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
ビジネスソリューション事業本部
ネットワークソリューション事業部
サービスインベーション統括部
課長代理
中村 仁 氏

情報は、NTTデータのビジネスソリューション事業本部内で共有されており、ネットワーク運用センタ以外でも、さまざまな部署でServiceNowが注目されているといいます。高田氏は次のように話します。

「他の部署でもServiceNowの話題が出てきているだけでなく、ServiceNowを使いたいというお客様からの問い合わせも頂いています。当社はシステムインテグレーション事業の中で開発の自動化に取り組んできましたが、DevOpsの時代に入って運用も開発と一体化されるにつれて、運用を自動化させたいというニーズが全体的に高まってきています。そこに、ServiceNowが提供するさまざまな機能が噛み合っ、各所で関心が高まっていくようになってきたのだと思います」

<ServiceNow導入の効果>

- 複数のシステムを行き来する必要がなくなり業務が効率化された
- 案件状況のリアルタイムな見える化が促進された
- システムのモバイルデバイス対応への移行が容易に

顧客向けのユーザーインターフェースを構築し、顧客体験向上を図る

高田氏は、マルチクラウド環境で構築されたネットワーク運用センタの業務システムについて、見える化やオーケストレーションの取り組みをさらに進め、今後も引き続き改良を続けていく計画です。例えば、顧客への報告や連絡のメール送信を

ServiceNow上で行い効率化するという仕組みを実現しようとしています。

「お客様へのメール送信は、宛先や内容、文面などに間違いがあれば重大なインシデントにもなりかねません。そこで現状は、二重三重のチェックで予防するようにしているのですが、送るメールの数も多いため膨大な手間と時間がかかっています。そういった余計な手間から、ネットワーク運用センタの貴重な人財を解放し、本来業務であるオペレーションにできるだけ専念させたいのです。そこで、宛先やテンプレートなどを自動生成できるようにしていきたいと思います」(高田氏)

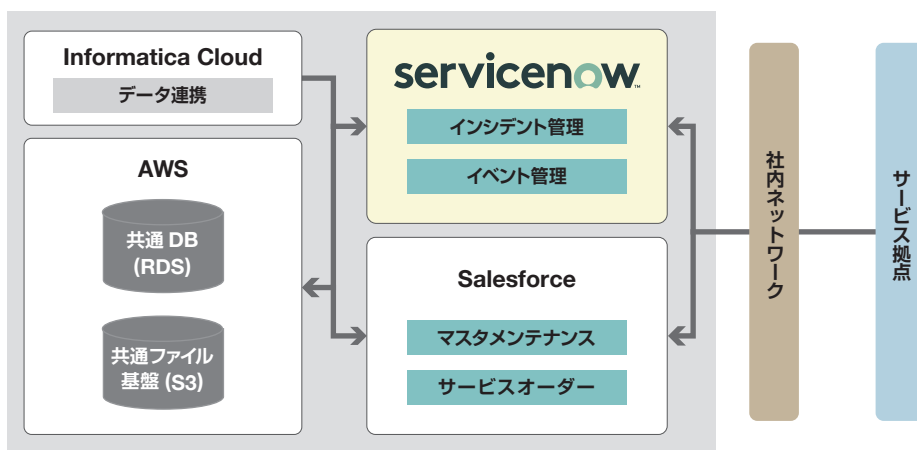
また、顧客向けポータルサイトと連携させポータルからのオーダーをServiceNowで自動起票させるという使い方も検討しています。

「これまでのプロジェクトはまず第一段階。社内向けとして我々が使いやすいプラットフォームを作りました。それが一通り

済んできたので、今後は工事などの情報をお客様にもわかりやすくお見せできる仕組みを設ける予定です。お客様に提供できるインターフェースがあり、作り込みを進めることでカスタマイズできる点も、ServiceNowに注目した理由の1つです」(高田氏)

ServiceNowは、IT運用含めさまざまなサービスマネジメントに対応できるツールとして、人に依存しがちだった運用を変えてくれるだけでなく、顧客へのチャネルとしても役立てていけると高田氏は期待しています。

「顧客体験が重視される今、お客様へのホスピタリティも重要なポイントです。そこをServiceNowから高いレベルのベストプラクティスとして提供してもらえれば、我々は業務のコア部分に注力でき、開発効率性も高めていけると思います」と高田氏は話しています。



NTTデータのネットワークアウトソーシングサービスを支えるシステム概要



www.servicenow.co.jp/

©2018 ServiceNow, Inc. All right reserved.

ServiceNowは、本資料に記載されている情報が本資料の発行日時点において正確であると考えていますが、本資料には技術的に不正確な記述または誤植が含まれている可能性があります。本資料の情報は予告なく変更することがあります。本資料中の情報には定期的に変更が加えられ、当該変更は本資料の新版において反映されます。ServiceNowは、いつでも本資料に記載される製品またはプログラムを変更または改善することがあります。本資料を事前の許可なしに複製することを禁じます。本資料の情報は「現状のままで」提供され、ServiceNowは本資料に記載されている情報に関して、いかなる表明や保証も行わず、特に、商品性や特定目的への適合性に関する黙示的保証を否認します。

ServiceNow及び ServiceNowロゴはServiceNowの登録商標です。その他のブランド及び製品名は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。