

【DTS】ServiceNow を活用し、 IT 戦略立案から運用保守までトータルサポート 専門組織が企業の DX 推進による業務変革に貢献

株式会社DTS（東京都中央区、代表取締役社長 北村 友朗）は新たな業務改革 DX ソリューションとして「ServiceNow®（サービснаウ）」を活用した IT サービスを 12 月 16 日から本格スタートします。（ソリューションサイト：<https://dts-digital.jp/servicenow/lp/>）

業務の効率化・自動化と可視化を実現する ServiceNow を活用した業務アプリケーションの開発、現行システムからのリプレイスや移行、他社のツール連携、データ管理などを行い、企業の業務変革に貢献します。

DTS は、1,400 社を超える企業へ IT サービスを提供してきた業務知識や技術ノウハウをベースに、ServiceNow 専門組織のプロフェッショナルメンバーが戦略立案から運用保守までをワンストップでトータルサポートすることで、お客様の DX ビジネス変革の推進を強力に支援します。

【DTS が ServiceNow を活用し、提供する 3 つの価値】

①最適なワークフローのデジタル化を提案

お客様の課題を把握・明確化し、DTS のコンサルタントが最適なワークフローのデジタル化を提案。ServiceNow が提供するワークフロー基盤を用いることで、業務の標準化や効率化を実現。

②サイロ化した複数システムの統合

個々のアプリケーションが孤立しデータが連携されていない状態（サイロ化）のシステムを統合。ServiceNow が提供する豊富な外部システム連携の仕組みを用いて、お客様の複雑なシステム間連携の統合を実現。

③ワンストップでトータルサポート

ServiceNow 専門組織のプロフェッショナルメンバーがコンサルティングから戦略立案、導入支援、開発、運用・保守までをワンストップでトータルサポート。

【DTS での ServiceNow の取り組み】

■DTS は ServiceNow の導入・実装を確実に支援します

DTS は、ServiceNow のコンセプトに共感し、特に従業員体験の高度化とそれともなう顧客満足度向上、優れた UI/UX、およびさまざまな IT サービスと連携できるハブとしてのテクノロジーに着目して、当社のシステム運用監視・クラウド導入支援サービス「ReSM(リズム)」(<https://www.resm.jp/>)の基盤としても利用しています。

また、ServiceNow サービスパートナープログラムの「Premier」セグメント認定を取得。ServiceNow 社認定資格を取得した技術者も数多く在籍しており、お客様の ServiceNow 導入・実

装を確実に支援することが可能となっています。

■ D T S では ServiceNow を活用した DX 支援を強化しています

D T S は、2022 年 4 月より中長期ビジョンとして「Vision2030」を掲げ、IT 市場や技術、ESG 等の環境変化を捉え、アプリケーション開発を中心とした既存 SI のビジネスモデルから進化するとともに、新規ソリューション・サービスの創出による事業領域の拡大を目指しています。

ビジョン実現のため、現中期経営計画において、ServiceNow を注力分野の一つとして位置付け、社会の変化に伴うお客様のデジタルソリューションによる業務変革を、より力強くスピーディーに対応するため、2022 年 10 月 1 日に ServiceNow 技術者とコンサルタント人材を集めた ServiceNow 専門組織「ServiceNow ビジネス推進担当」を設置しました。

これにより、ServiceNow に詳しいコンサルタントがお客様の戦略立案から運用保守までをワンストップでトータルサポートが可能となりました。



【ServiceNow について】

ServiceNow (NYSE : NOW) は、人にしかできない、付加価値の高い新しい仕事を創造します。当社のクラウド型プラットフォームとソリューションは、組織のデジタル化と統合を推進し、よりスマートで、迅速かつ優れたワークフローの構築を支援します。その結果として、従業員はお客様とのつながりを深め、革新性とアジリティを高めることができ、誰もが描く将来のあり方を実現することができます。

詳細はこちらをご参照ください www.servicenow.com/jp/

■ServiceNow の利用シーン例

部門	対象業務例	課題	導入後効果
社内ヘルプデスク	リクエスト管理 (サービスデスク) インシデント (障害管理)	<ul style="list-style-type: none"> ・時間帯、曜日により問い合わせ数が大きく変動するため、人員配置が難しい ・顧客の問い合わせ内容や対応履歴が一元管理されていないため、情報取得に時間がかかる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ポータルサイトやFAQサイトを充実させ、ユーザーの自己解決を促進。またチャットボットによる自動応答も活用し、問合せ対応時間を削減。 ・対応履歴や顧客情報、ナレッジの一括管理と、必要な情報にスムーズにアクセスできる環境を構築。
サポートデスク	顧客対応 品質管理/クレーム対応	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ経路が複数 (メール・電話・チャットなど) あるため、ケースのカテゴリ分けや管理に時間がかかる ・担当者ごとに知識レベルに差があるため、回答内容やスピードにばらつきがあり顧客からの二次クレームにつながることもある 	<ul style="list-style-type: none"> ・問合せのカテゴリ分類を自動化。またユーザーからの問合せ対応を一元管理。 ・回答テンプレートを利用することで、属人化を排除してサービス品質を標準化。

※ServiceNow の商標について: ServiceNow、ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。

<株式会社DTSの概要>

DTSは、総合力を備えたシステムインテグレーター (Sier) として、金融業、産業・公共、通信業向けサービスを柱に、コンサルティングからシステム設計・開発、基盤構築・運用までをワンストップで提供します。

また、DTSグループは、システムに関わるさまざまな専門性を活かした付加価値の高いサービスを提供します。

本社所在地: 〒104-0032 東京都中央区八丁堀 2-23-1 エンパイヤビル

<https://www.dts.co.jp/>



<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社DTS デジタルソリューション企画部 担当: 黒田、伊藤

TEL: 03-6914-5562 E-mail: sn-solution@dts.co.jp

<報道機関からのお問い合わせ先>

株式会社DTS 広報部 担当: 熊田、新貝

TEL: 03-6914-5463 E-mail: press@dts.co.jp

<参考>

関連ニュース [ServiceNow ビジネスを推進する組織を新設]

<https://www.dts.co.jp/news/2022/press-20220928.php>