



Xanadu の相乗効果

最終更新日: 2024年11月7日

自動翻訳

これらの資料は、翻訳ソフトウェアを使用してお客様の便宜のために翻訳されています。正確な翻訳をご提供できるよう相当な努力を払っておりますが、いかなる自動翻訳も人間の翻訳者に代わることはなく、そのようなことは意図されておりません。翻訳は「現状のまま」提供されています。他言語への翻訳の的確性、信頼性または正確性については、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行われません。翻訳ソフトには限界があるため、一部のコンテンツが正確に翻訳されていない場合があります。これらの資料の公用言語は英語です。翻訳の際に生じる相違または不一致は、コンプライアンスまたは履行の目的に関しては拘束力を有さず、法的効力はないものとします。

ここで示したいいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際の関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

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。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 www.servicenow.com/terms-of-use.html

本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

目次

Solutions (ソリューション)..... 4

- 高度なプロジェクトリスクアセスメントにより、組織のリスクエクスポージャーの可視化を向上させる..... 4
- を使用したサービスと運用の自動化と最適化 サービスオペレーションワークスペース..... 7
- ハードウェア資産管理 と持続可能な IT..... 12
- オンボーディングプロセス中にサプライヤーを評価することにより、リスクを最小限に抑える..... 14

Solutions (ソリューション)

ソリューションでは、ServiceNow アプリケーションを相互に組み合わせて使用することで、それらの機能を強化します。

利用可能なソリューション

各ソリューションのメリットと、その実装方法と使用方法の詳細をご覧ください。

高度なプロジェクトリスクアセスメントにより、組織のリスクエクスポージャーの可視化を向上させる

プロジェクトの高度なリスクアセスメントを使用すると、組織に潜在的なリスクをもたらすプロジェクトがあるかどうかを簡単に特定し、軽減措置を迅速に決定できます。プロジェクトリスク管理とエンタープライズリスク管理を組み合わせ、組織全体のリスクエクスポージャーの可視性を向上させます。

プロジェクトポートフォリオ管理 を統合することの複合的なメリット 高度なリスク

機能	プロジェクトポートフォリオ管理	高度なリスク	両方のアプリケーションを一緒に使用する
プロジェクトリスクアセスメント	✓	✗	✓
エンタープライズリスクへの昇格	✗	✗	✓
固有リスクと残存リスクの評価	✓	✓	✓
プロジェクトとエンタープライズのリスク登録を統合	✗	✗	✓
リスクヒートマップ	✗	✓	✓

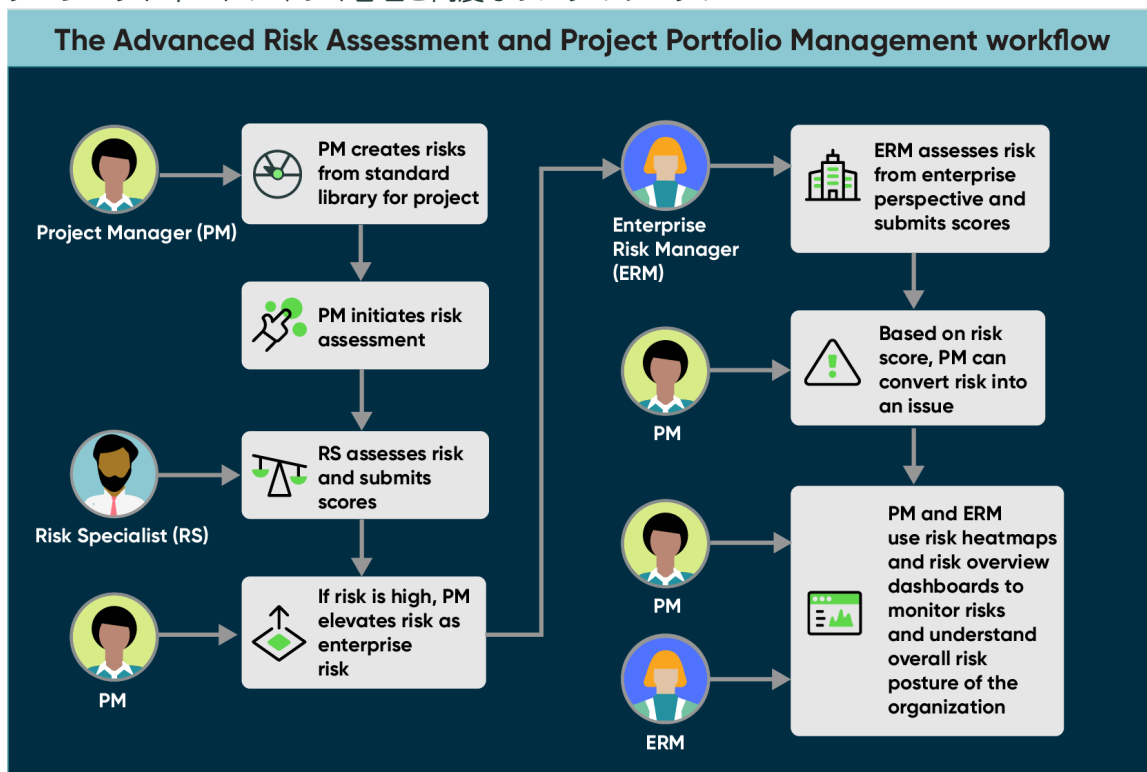
機能	プロジェクトポートフォリオ管理	高度なリスク	両方のアプリケーションを一緒に使用する
エンタープライズプロジェクトリスクの概要ダッシュボード			

高度なプロジェクトリスクアセスメントのワークフロー

プロジェクトポートフォリオ管理 (PPM) と高度なリスクアセスメント (ARA) を併用すると、次のメリットが得られます。

- 組織レベルでのリスクエクスポージャーを監視する
- プロジェクトリスクチームとエンタープライズリスクチームの両方のリスク管理システムを統合します。

次の図は、プロジェクトマネージャー、リスクスペシャリスト、およびエンタープライズリスクマネージャーがアプリケーションを一緒に使用して、プロジェクトレベルとエンタープライズレベルの両方でリスクを評価および軽減する方法のワークフローの例を示しています。



このワークフローの場合：

1. プロジェクトマネージャーは、プロジェクトの標準ライブラリからリスクを作成し、リスクアセスメントを開始します。
2. リスクスペシャリストがリスクを評価し、アセスメントスコアを付与します。
3. リスクスコアが高い場合、プロジェクトマネージャーはリスクをエンタープライズリスクとして昇格させます。
4. エンタープライズリスクマネージャーは、エンタープライズの観点からリスクを評価し、アセスメントスコアを付けます。
5. プロジェクトマネージャーは、リスクスコアに基づいてリスクを問題に変換できます。
6. プロジェクトマネージャーとエンタープライズリスクマネージャーは、リスクヒートマップとリスク概要ダッシュボードを使用してリスクを監視し、組織の全体的なリスク体制を把握します。

プロジェクトポートフォリオ管理 と 高度なリスク の統合の要件

1. プロジェクトポートフォリオ管理プラグイン [com.snc.financial_planning_pmo] を有効にします。
2. ServiceNow® Store から GRC: Advanced Risk アプリケーションをインストールします。

高度なプロジェクトリスクアセスメントを開始する

プロジェクトリスクの評価を開始するには、次の手順に従います。

1. リスクアセスメント方法をセットアップして構成します。「プロジェクトポートフォリオ管理と高度なリスク統合の構成」を参照してください。

ロール:sn_risk.admin

2. スコープを定義し、リスクアセスメントを開始します。「プロジェクトのリスクの追加」を参照してください。

ロール:it_project_manager

3. リスクアセスメントを実行します。「リスクアセスメントの実行」を参照してください。

ロール:sn_grc.business_user。

4. 評価してプロジェクトリスクに昇格します。「プロジェクトリスクをエンタープライズリスクに昇格させる」を参照してください。

ロール:it_project_manager

5. リスクを問題に変換し、セキュリティ体制を監視します。「リスク体制の監視」を参照してください。

ロール:sn_risk.admin、 it_project_manager

を使用したサービスと運用の自動化と最適化 サービスオペレーションワークスペース

コストを削減し、高品質のカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを提供し、運用のレジリエンスを高めながら、サービスを拡張できます。単一のクラウドプラットフォームを使用して、インシデント、問題、変更などの IT プロセスを、ディスカバリー、ビジネスサービス定義、サービスマッピング、イベント管理などの IT 運用と統合します。

IT Service Management (ITSM) と IT Operations Management (ITOM) (ITOM) のサービスオペレーションワークスペースを統合する複合的なメリット

Benefits with Service Operations Workspace for ITSM and ITOM

- Provides a unified experience for services and operations
- Eliminates silos by connecting services and operations teams
- Creates and extends processes using low-code configuration
- Increases productivity and keeps employees engaged
- Optimizes processes for faster resolution of outages and incidents

機能	ITSM のサービスオペレーションワークスペース	ITOM のサービスオペレーションワークスペース	すべてのアプリケーションを一緒に
シンプルで直感的で明瞭なユーザーインターフェイス (UI)	✓	✓	✓

機能	ITSM のサービスオペレーションワークスペース	ITOM のサービスオペレーションワークスペース	すべてのアプリケーションを一緒に
ユーザーアクションに基づく自動推奨	✓	✓	✓
タスクの概要を説明するカスタマイズされたランディングページ	✓	✓	✓
サービスデスクエージェントの効果的なインシデント管理	✓	✗	✓
優先度の高いタスクのために待機しているエキスパート	✓	✗	✓
ログインユーザーのオンボーディングエクスペリエンス	✓	✓	✓
ウォークアップエクスペリエンス	✓	✗	✓
インシデントとインタラクションからの要求管理	✓	✗	✓
の初期構成のガイド付きエクスペリエンス サービスオペレーションワークスペース	✓	✗	✓

機能	ITSM のサービスオペレーションワークスペース	ITOM のサービスオペレーションワークスペース	すべてのアプリケーションを一緒に
関連するメトリクス、ログ、および追加情報を含む、サービスの完全なコンテキストの表示			
サービスのアラートに対する迅速な修復			
アラートフォーム内に埋め込まれたプレイブックエクスペリエンスを使用する場合のオペレーター向けの迅速な自動化			

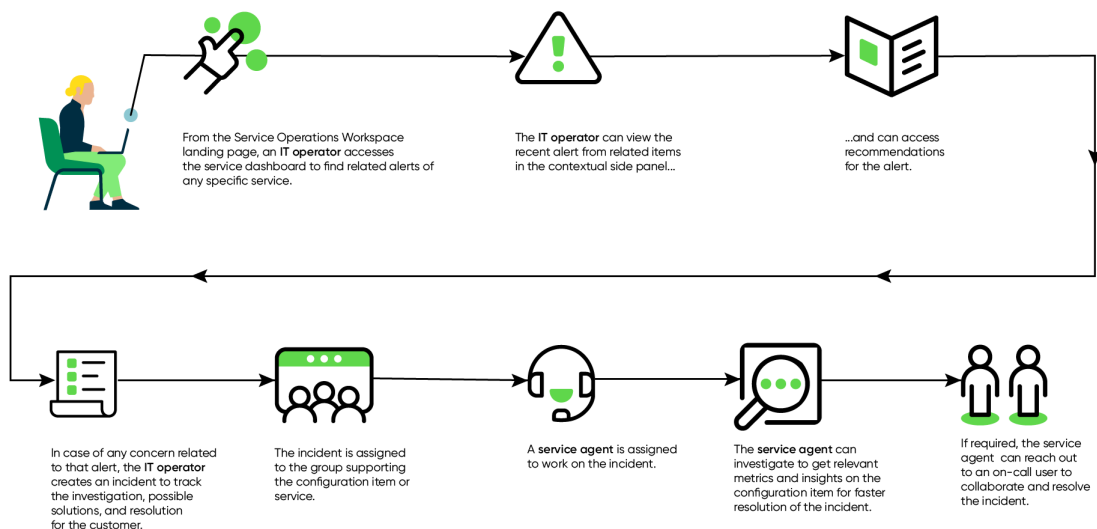
サービスオペレーションワークスペース のワークフロー

サービスオペレーションワークスペース for IT Service Management (ITSM) と IT Operations Management (ITOM) (ITOM) を併用すると、次のメリットがあります。

- 単一のプラットフォームでサービスと運用の統一されたエクスペリエンスを提供します。
- サービスチームと運用チームをつなぐことでサイロ化を解消します。
- 生産性を向上させ、従業員のエンゲージメントを維持します。
- ローコード構成で ITSM および ITOM プロセスを作成および拡張します。
- ITSMとITOMプロセスを最適化して、インシデントと機能停止の迅速な解決を実現します。

次の図は、IT オペレーターとサービスエージェント (サービスデスクエージェントまたは L2/L3 スペシャリスト) がこれらのアプリケーションを使用して顧客の問題を解決する方法を示すワークフローの例を示しています。

サービスオペレーションワークスペースITSMとITOMのワークフロー



このワークフローの場合：

1. IT オペレーターは、 サービスオペレーションワークスペース ランディングページからサービスダッシュボードにアクセスして、特定のサービスの関連するアラートを検索します。
2. IT オペレーターは、 コンテキストサイドパネルの関連アイテムから最近のアラートを表示できます。
3. IT オペレーターは、 アラートの推奨事項にアクセスできます。
4. そのアラートに関連する顧客の問題がある場合、IT オペレーターはインシデントを作成して、顧客の調査、可能なソリューション、および解決策を追跡します。
5. インシデントは、構成アイテムまたはサービスをサポートするグループにアサインされます。
6. インシデントの処理には、サービスデスクエージェントや L2/L3 スペシャリストなどのサービスエージェントがアサインされます。
7. サービスエージェントは、インシデントをより迅速に解決するために、構成アイテム (CI) を調査して関連するメトリクスとインサイトを得ることができます。
8. 必要に応じて、サービスエージェントはオンコールユーザーに連絡して共同作業を行い、インシデントを解決することができます。

ITSM と サービスオペレーションワークスペース を統合するための要件ITOM

1. サービスオペレーションワークスペース for ITSM について、次の条件が満たされていることを確認します。
 - a. ServiceNow® IT Service Managementアプリケーションの ITSM Standard 以降のライセンスを調達します。ServiceNowアカウントマネージャーまたは営業担当者にお問い合わせください。
 - b. サービスオペレーションワークスペース for ITSM 内で調査フレームワークを使用する場合は、ServiceNow® IT Service Managementアプリケーションの ITSM Professional 以降のライセンスを調達します。
 - c. ServiceNow® Storeからサービスオペレーションワークスペース ITSMアプリケーションをインストールします。このアプリケーションのインストールの詳細については、「[サービスオペレーションワークスペース ITSM アプリケーションのインストール](#)」を参照してください。
2. サービスオペレーションワークスペース for ITOM について、次の条件が満たされていることを確認します。
 - a. ServiceNow® IT Operations Management (ITOM)アプリケーションの ITOM Professional 以降のライセンスを調達します。ServiceNowアカウントマネージャーまたは営業担当者にお問い合わせください。
 - b. ServiceNow® Storeからサービスオペレーションワークスペース ITOMアプリケーションをインストールします。このアプリケーションのインストールの詳細については、「[ITOM アプリケーションのサービスオペレーションワークスペースのインストール](#)」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース for ITSM とITOM

サービスオペレーションワークスペース for ITSM and ITOM の使用を開始するには、次の手順に従います。

1. ITSMのサービスオペレーションワークスペースを構成します。
 - a. ITSMのサービスオペレーションワークスペースを設定します。「[ITSM のサービスオペレーションワークスペースの設定](#)」を参照してください。
 ロール：admin。
 - b. 調査フレームワークを設定します。「[サービスオペレーションワークスペースでの調査フレームワークの設定](#)」を参照してください。
 ロール：admin。
 - c. インシデントの推奨フレームワークを構成します。「[ITSM 向けサービスオペレーションワークスペースの推奨フレームワークの構成](#)」を参照してください。
 ロール：admin。
2. ITOMのサービスオペレーションワークスペースを構成します。
 - a. ITOMのサービスオペレーションワークスペースを設定します。「[ITOM のサービスオペレーションワークスペースの設定](#)」を参照してください。
 ロール:evt_mgmt_operator。
 - b. アラートメトリクスを設定します。「[アラートメトリクスの設定](#)」を参照してください。
 ロール:evt_mgmt_operator。

- c. アラートの推奨フレームワークを設定します。「ITOM のサービスオペレーションワークスペースでの推奨フレームワークの構成」を参照してください。

□ルール:evt_mgmt_admin

- d. サービスオペレーションワークスペース受信ボックスを設定します。「ITOM のサービスオペレーションワークスペースでの受信ボックスの構成」を参照してください。

□ルール:evt_mgmt_admin

- e. サービスオペレーションワークスペースリストをカスタマイズします。「ITOM のサービスオペレーションワークスペースでのリストのカスタマイズ」を参照してください。

□ルール:itil

ハードウェア資産管理 と持続可能な IT

持続可能な IT アプリケーションを使用すると、ハードウェア資産によって生成される排出量を効果的に管理および監視できます。さらに、資産のエネルギー消費量と、資産が寿命に達した後の適切な廃棄を追跡できます。

ハードウェア資産管理と ESG Management の統合による複合的なメリット 持続可能な IT

機能	ハードウェア資産管理	ESG Management	すべてのアプリケーションを一緒に
ハードウェア資産インベントリ管理	✓	✗	✓
ハードウェア資産のエネルギー消費と排出量を推定する	✗	✓	✓
ハードウェア資産ライフサイクルトラッキング	✓	✗	✓

機能	ハードウェア資産管理	ESG Management	すべてのアプリケーションを一緒に
電子廃棄物の削減を報告する			
ポートフォリオ内の Energy Star 認定資産の割合を増やす			
データセンターのエネルギー消費、炭素排出量、再生可能エネルギーを追跡する			
各拠点のPUE、WUE、CUEを監視し、目標を絞った改善を図る			
関連するすべての持続可能な IT 測定基準を一目で追跡			

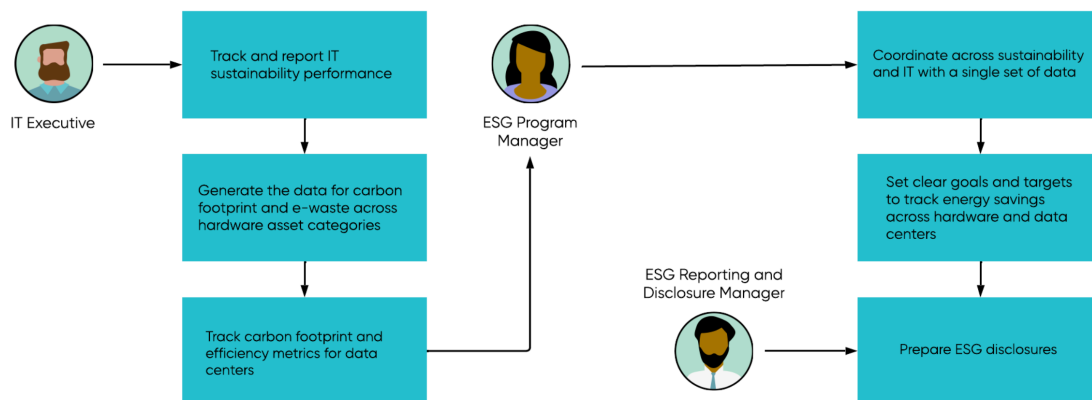
ハードウェア資産管理 と を使用するためのワークフロー持続可能な IT

ハードウェア資産管理 アプリケーションと持続可能な ITアプリケーションを一緒に使用すると、次のようなメリットがあります。

- ハードウェア資産によって生成される排出量を効果的に管理および監視できます
- 資産のエネルギー消費量と、資産が寿命に達した後の適切な廃棄を追跡するのに役立ちます。
- ダッシュボードを通じて貴重なインサイトを提供し、これらの資産を廃止するか再利用するかについて、情報に基づいた意思決定を行うことができます

この図は、二酸化炭素排出量と電子廃棄物に関するデータを収集する際の IT 担当役員とサステナビリティプログラムマネージャーの共同作業を示しています。ESGプログラムマネージャーは、目的・目標を設定し、省エネ施策の有効性をモニタリングし、開示を行います。

ハードウェア資産管理と持続可能な IT のワークフロー



このワークフローの場合：

1. IT 担当役員は、資産担当役員ワークスペースにログインして、IT の持続可能性のパフォーマンスを追跡して報告します。
2. 次に、IT 担当役員は、さまざまなハードウェア資産カテゴリで発生した二酸化炭素排出量と電子廃棄物を取得し、データセンターの二酸化炭素排出量と効率の指標を追跡します。
3. ESG プログラムマネージャーは、単一の共有データセットを使用して、持続可能性と IT 間の調整を行います。
4. ESG プログラムマネージャーは、省エネ対策の有効性を監視するための目標とターゲットを設定し、ESG 報告および開示マネージャーが開示を準備するのを支援します。
5. ESG レポートおよび開示マネージャーが ESG 開示を準備します。

ハードウェア資産管理 と ESG Management を統合するための要件

1. 持続可能な IT (sn_esg_sustain) プラグインをインストールしてアクティブ化します。
2. ハードウェア資産管理 (sn_hamp) プラグインをインストールしてアクティブ化します。

持続可能な IT を使用して IT 資産からの排出量データを追跡する方法を開始する次のタスクを完了して、持続可能な IT を開始します。

1. 持続可能な IT プラグインのアクティブ化 [🔗](#) .
2. 持続可能な IT メトリクスの定義をフィルタリングしてアクティブ化します [🔗](#) .
3. データセンターの新しいエンティティの作成 [🔗](#) .
4. 持続可能な IT データセンターのエンティティの手動セットアップ [🔗](#) .
5. 持続可能な IT の構成 [🔗](#) .

オンボーディングプロセス中にサプライヤーを評価することにより、リスクを最小限に抑える

サプライヤーライフサイクル管理 のリスクアセスメント統合を使用すると、新しいサプライヤーのオンボーディング時に潜在的なサプライヤーリスクを特定して評価できます。

サプライヤーライフサイクル管理を統合することの複合的なメリット
サードパーティリスク管理

機能	サプライヤーライフサイクル管理	サードパーティリスク管理	すべてのアプリケーションを一緒に
サプライヤーオンボーディング	✓	✗	✓
情報・データ管理	✓	✗	✓
ケースおよび異議申し立て管理	✓	✗	✓
リスクオンボーディング	✗	✓	✓
サードパーティリスクデューデリジェンス、外部および内部リスクアセスメント	✗	✓	✓
リスクインテリジェンス	✗	✓	✓
リスクのスコアリングと監視	✗	✓	✓

機能	サプライヤーライフサイクル管理	サードパーティリスク管理	すべてのアプリケーションを一緒に
リスク担当役員ダッシュボード			

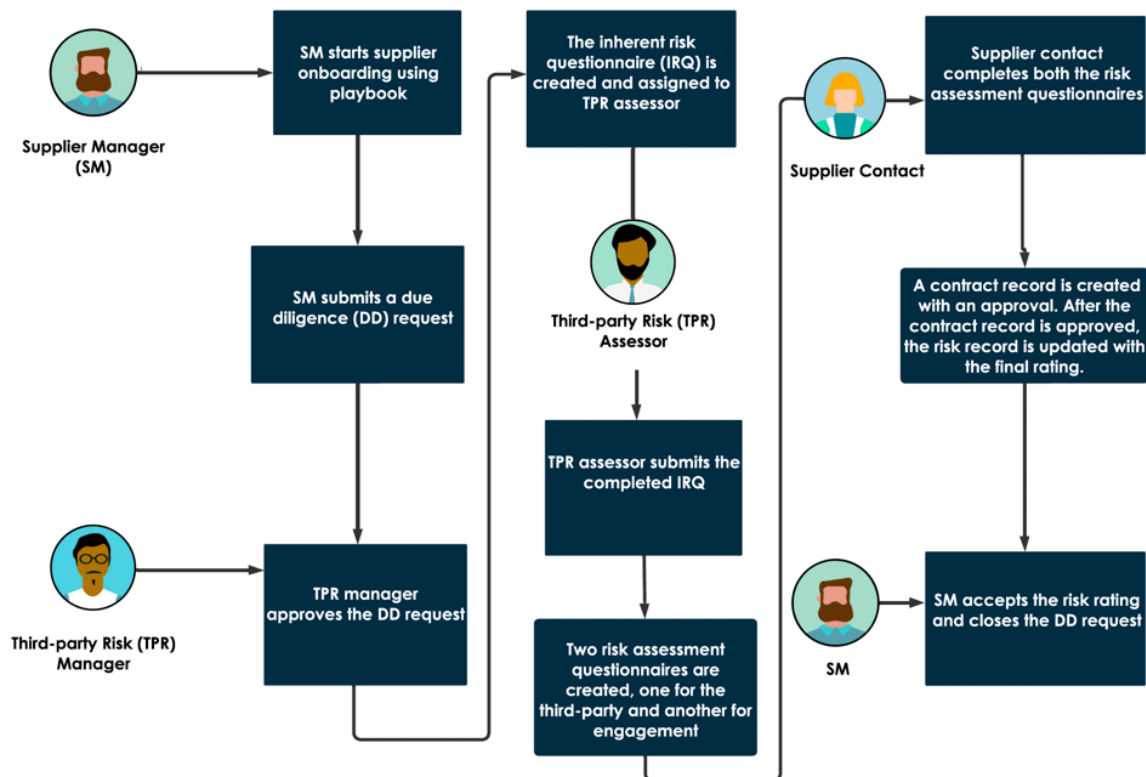
のリスクアセスメント統合のワークフロー サプライヤーライフサイクル管理

サプライヤーライフサイクル管理とサードパーティリスク管理を併用すると、次のようなメリットがあります。

- サプライヤーのオンボーディング時にサプライヤーリスクを評価する
- リスクスコアを分析して、サプライヤーをオンボーディングするかどうかを決定します

次の図は、サプライヤーマネージャーとサードパーティリスク (TPR) 査定人がアプリケーションを一緒に使用してサプライヤーリスクを評価する方法のワークフローの例を示しています。

サプライヤーライフサイクル管理とサードパーティリスク管理のワークフロー



このワークフローの場合：

1. サプライヤーマネージャーは、サプライヤーオンボーディング要求を受け取ります。
2. サプライヤーマネージャーは、サプライヤーをオンボーディングするための簡素化されたガイド付きプロセスを提供するオンボーディングプレイブックを使用します。詳細については、「[サプライヤーオンボーディングプレイブックを使用したサプライヤーのオンボーディング](#)」を参照してください。
3. サプライヤーマネージャーがデューデリジェンス要求を送信します。

デューデリジェンスの実施は、サプライヤーのオンボーディングの重要な側面です。サプライヤールスクアセスメントは、サードパーティリスク (TPR) 査定人によって行われます。詳細については、「[サプライヤーライフサイクルオペレーションのリスクアセスメント統合の開始](#)」を参照してください。

4. TPR マネージャーがデューデリジェンス要求を承認します。
5. 固有のリスクに関するアンケートが作成され、TPR 査定人にアサインされます。
6. TPR 査定人は、完成した IRQ を提出します。
7. 2つのリスクアセスメントアンケートが作成され、サプライヤー連絡先にアサインされます。
8. サプライヤー連絡先が Supplier Collaboration Portal にログインし、リスクアセスメントアンケートに回答します。
9. 承認により契約レコードが作成されます。契約レコードが承認されると、リスクレコードが最終評価で更新されます。
10. サプライヤーマネージャーはリスク評価を承認し、デューデリジェンス要求をクローズします。

サプライヤーライフサイクル管理 と サードパーティリスク管理 を統合するための要件

1. ServiceNow® Store から サプライヤーライフサイクル管理 (com.snc.sn_supplier_mgmt) アプリケーションをインストールします。詳細については、「[サプライヤーライフサイクル管理 サプライヤーライフサイクルオペレーションのインストール](#)」を参照してください。
2. サプライヤーライフサイクルオペレーション (com.snc.sn_supplier_tprm) プラグインのリスクアセスメント統合をインストールしてアクティブ化します。
3. ServiceNow® Store から サードパーティリスク管理 (com.sn_vdr_risk_asmt) アプリケーションをインストールします。詳細については、「[サードパーティリスク管理の構成](#)」を参照してください。
4. GRC: サードパーティのデューデリジェンス要求 (com.sn_tprm_onboarding) プラグインをインストールしてアクティブ化します。

i 注: この連携ソリューションを活用するには、サードパーティリスク管理 (旧 Vendor Risk Management) のライセンスが必要です。

のリスクアセスメント統合の開始 サプライヤーライフサイクル管理

次のタスクを完了することで、Risk Assessments Integration for サプライヤーライフサイクル管理の使用を開始します。

1. サプライヤーを作成します。詳細については、「[からのサプライヤーの作成 調達ワークスペース Source-to-Pay ワークスペース](#)」を参照してください。
2. プレイブックを使用して新しいサプライヤーをオンボーディングします。詳細については、「[サプライヤーオンボーディングプレイブックを使用したサプライヤーのオンボーディング](#)」を参照してください。
3. プレイブックはデューデリジェンス要求を作成します。このアクティビティのフィールドの詳細については、「[サードパーティエンゲージメントのデューデリジェンス要求](#)」を参照してください。
4. サプライーマネージャーがデューデリジェンス要求を入力して送信すると、これが TPR マネージャーにアサインされます。

i 注: デューデリジェンス要求ごとに、プリフィックス DDR で始まる一意の ID 番号がシステムによって自動的に割り当てられます。

5. デューデリジェンス要求が TPR マネージャーによって承認されると、固有のリスクに関するアンケート (IRQ) が TPR 査定人 (内部ステークホルダー) に送信されます。
6. TPR 査定人が完了した IRQ を提出すると、デューデリジェンスプロセスが開始されます。
7. デューデリジェンスプロセスでは 2 つのリスクアセスメントが作成され、それぞれに外部デューデリジェンスアンケート (サードパーティ用とエンゲージメント用) が含まれています。
8. サプライヤー連絡先が Supplier Collaboration Portal から外部アンケートを完了して送信した後、TPR マネージャーはアンケートに目を通し、デューデリジェンス要求を承認します。詳細については、「[からリスクアセスメントを完了 Supplier Collaboration Portal](#)」を参照してください。
9. 承認により契約レコードが作成されます。契約レコードが承認されると、リスクレコードが最終評価で更新されます。
10. サプライーマネージャーがリスク評価を承認すると、デューデリジェンス要求が正常に処理および承認されたことを通知するメールが要求者に送信されます。

11. サプライヤーマネージャーがデューデリジェンス要求 (ケース) をクローズします。
12. サプライヤーマネージャーは、リスクアセスメント結果データを他のデータと組み合わせて使用し、オンボーディングプロセスを続行するかキャンセルするかを決定できます。