

大学ご担当者様向け ServiceNowのご紹介

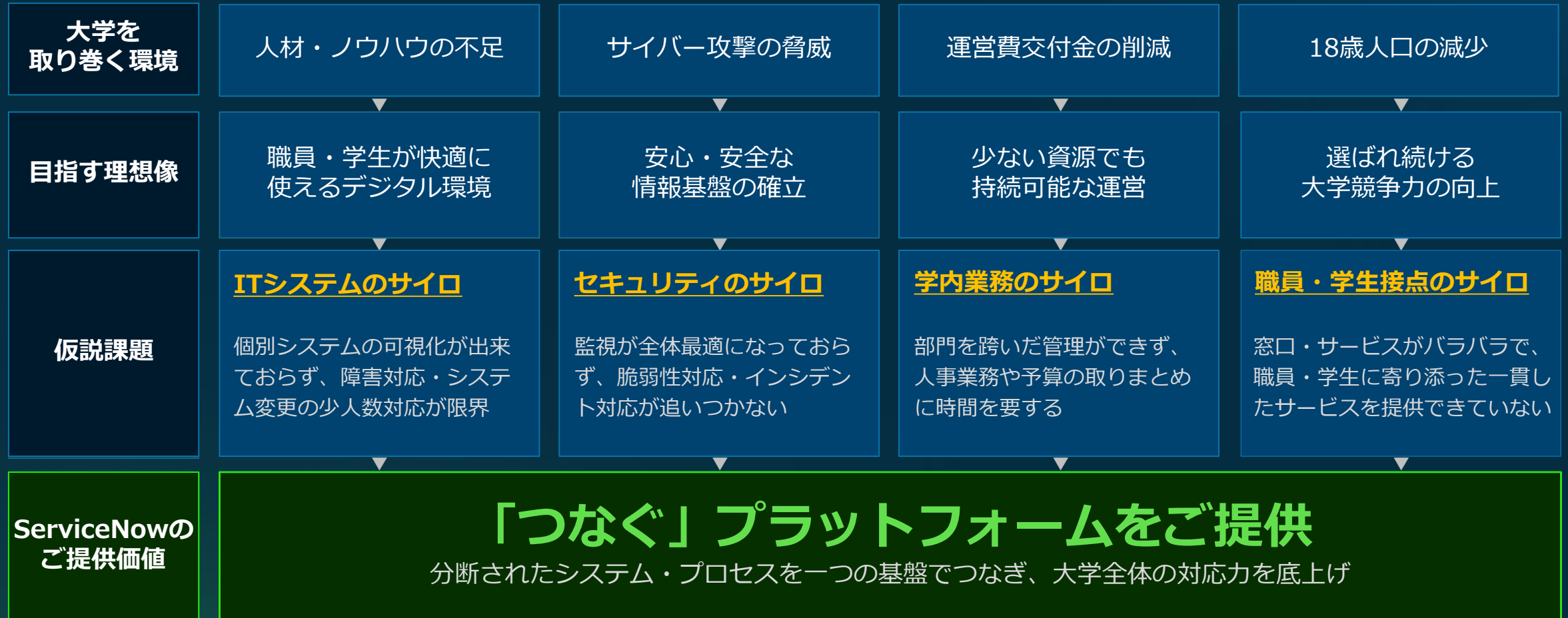
目次

1. 大学を取り巻く環境
2. ServiceNowのコンセプト
3. 業務領域別 - 仮説課題とServiceNow導入による想定効果



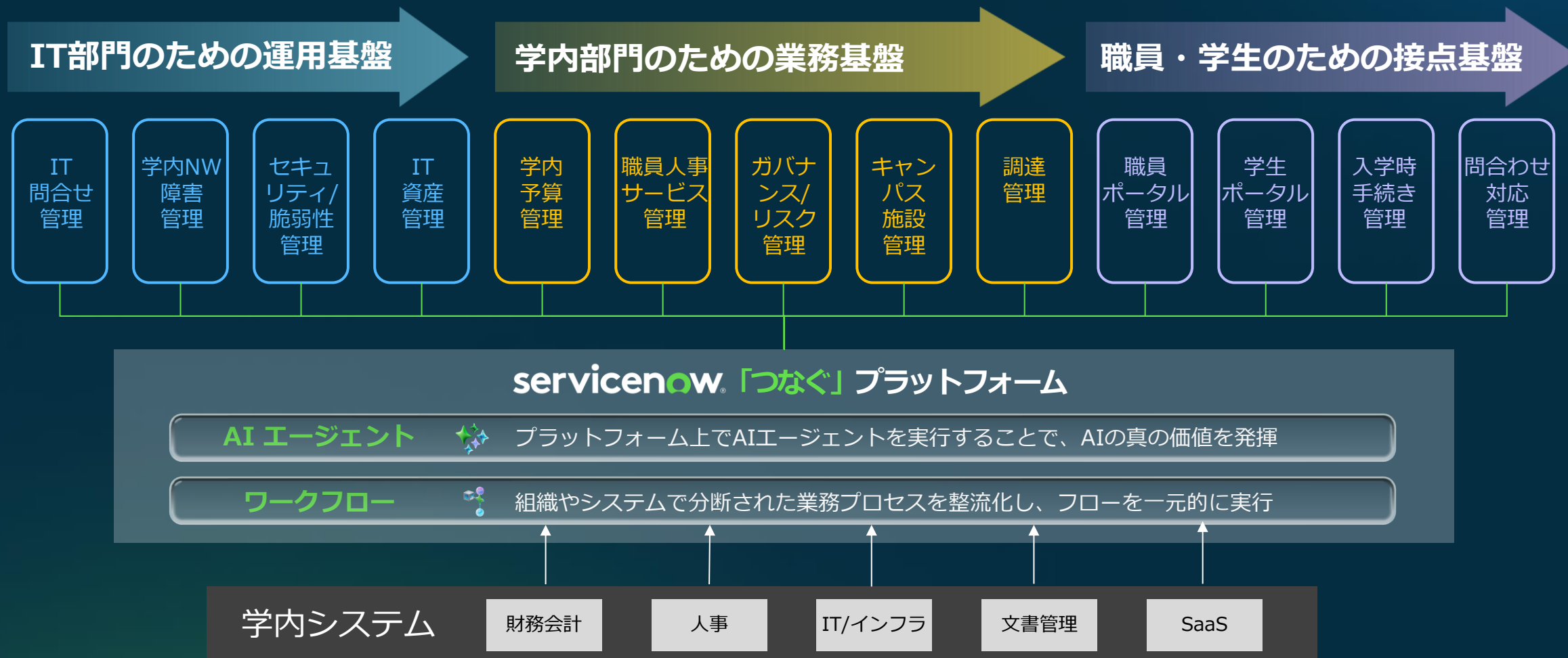
大学を取り巻く環境

多くの大学が「人材・ノウハウの不足」や「サイバー攻撃の脅威」「運営費交付金の削減」「18歳人口の減少」といった課題が山積するなかで、限られた経営資源を最大限に活かしながら「より高い教育・研究・サービスの提供」を目指されている。各部門がそれぞれ対策を講じてこられた一方で、大学全体としての対応力を十分に発揮できていないケースもあるのではないかと考える。ServiceNowはその根本原因に、各業務領域の個別最適化による「組織とシステムの分断」があると考える。



ServiceNowのコンセプト

学内に点在するシステムと業務をつなぎ、職員・学生のあらゆる体験をスムーズにする — それがServiceNowのコンセプト。既存の基幹システムや学務システムを置き換えるのではなく、それらを束ねるSaaS型AIプラットフォームとして機能する。この「つなぐ」を前提に構築された基盤の上に、各業務領域に最適化されたソリューションを提供している。



業務領域別 - 仮説課題とServiceNow導入による想定効果

ServiceNowの「つなぐ」というコンセプトを、各業務領域で具体化した。1ページ目で提示したサイロそれぞれについて、想定される仮説課題とServiceNowによる効果を以下に示す。（代表的な活用イメージの一例であり、実際の適用範囲はさらに広がる）

ITシステム・セキュリティのサイロの解消
IT部門のための運用基盤

学区業務のサイロの解消
学内部門のための業務基盤

職員・学生接点のサイロの解消
職員・学生のための接点基盤

servicenow「つなぐ」プラットフォーム上に構築された「最適化ソリューション」(適用例)

IT障害対応

課題：障害時もシステム間の依存関係が把握できず、影響範囲の特定に時間を要する

効果：学内IT資産情報を集約管理し、各システムの依存関係を可視化。可視化されたシステム情報を元に、影響範囲の特定と復旧を迅速化

セキュリティ対応

課題：ノイズとなるアラートが多く、対応も属人的なため、リスクの把握と対処が後手に回る

効果：大量アラートを自動でグルーピング・優先順位づけし、脆弱性の検知からチケット起票まで自動化。担当者は重大リスクへの対処に集中でき、少人数でも確かなセキュリティ対応を実現

入退職・異動管理

課題：入職時のIT環境整備に数日～数週間を要する、異動時は権限変更の抜け漏れが発生、退職後もアカウントが残存しセキュリティリスクにつながる

効果：入職・異動・退職の人事イベントに連動し、アカウントや権限の付与・変更・削除を自動化、対応漏れと残存リスクを解消

予算編成・プロジェクト管理

課題：予算が部署ごとに管理され、全学の投資状況を横断的に把握できない、プロジェクトの進捗も個別に報告を集める必要があり、意思決定に時間を要する

効果：部署横断で予算・プロジェクトの進捗と予算を一元管理。大学執行部・学部長がリアルタイムに全体像を把握し、投資判断を迅速化

学生ポータル 問い合わせ・入学手続き

課題：窓口・サービスが部局ごとに分散し、学生に一貫した体験を提供できない各種手続きも紙・メール・複数システムにまたがり、対応に時間を要する

効果：学生向け統合ポータルで窓口を一元化し、手続きの申請から完了までをオンラインで完結。対応状況も学生自身がリアルタイムに確認可能

servicenow「つなぐ」プラットフォーム

システム連携

ワークフロー

AIによる自動化・ガバナンス制御

servicenow®