

こんなお悩み・課題はありませんか？

IT運用の何から
手を付けたらいいのか？

従業員が社内業務を
もっとわかりやすく効率的に
行えないか？

顧客からのお問い合わせに
もっと素早く回答できないか？

ServiceNowを活用することで、これらのお悩みの解決に導くことが可能ですが
解決策までの道のりは企業ごとに異なります
NTTドコモビジネスおよびNTTドコモソリューションズは、ServiceNowを活用することで
効率化と品質向上を図ってきました

NTTグループが社内活用している業務領域

IT運用業務 システムや資産の管理を効率化



IT運用
管理基盤



お問い合わせ
管理



インシデント
管理



IPアドレス
セグメント
貸出管理



CMDB
登録情報
管理



サービス提供業務 お客さまへのサービス品質を向上



顧客対応
管理基盤



サービス
オーダー
管理



工事情報
管理



申請受付
管理



稼働管理



社内業務 社員の働きやすさをサポート



タスク
管理



プロジェクト
管理



事業計画
管理



資産管理



決裁業務



契約管理



ナレッジ
管理



社内取引
管理



入社管理



資料管理


単一データ構造
単一システム構成


クラウド

 デジタルワークフロー
 ServiceNow
AI Platform


AI


市民開発
(ノーコード/ローコード)

基幹システム

経理

人事

カスタマーサービス

販売・マーケティング

生産調達

設計開発

IT/インフラ

導入効果

- クラウド管理やAI活用で、業務の自動化・効率化を実現
- 単一プラットフォームで情報が一元管理でき、部門間連携もスムーズ

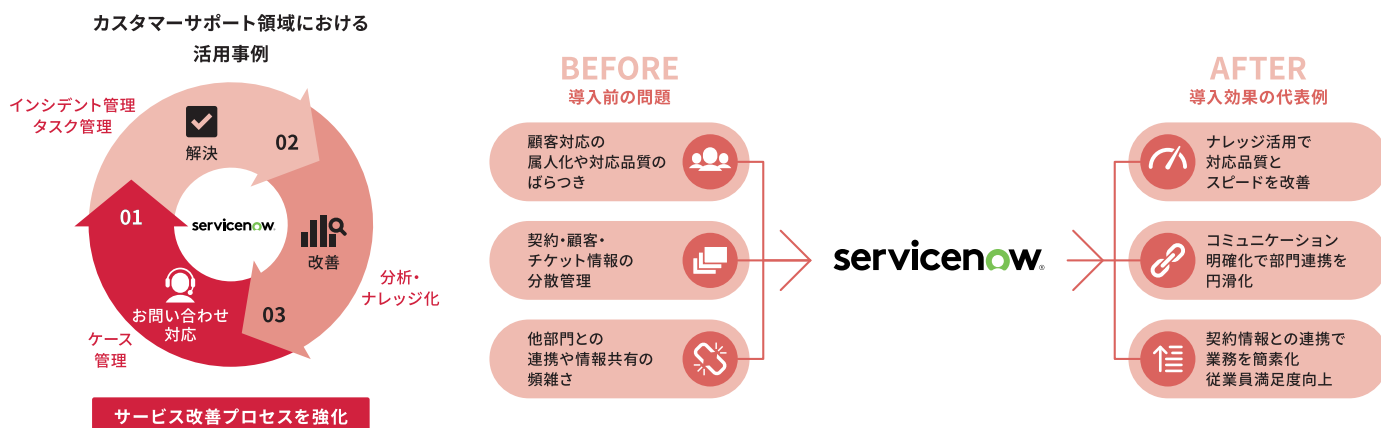
NTTドコモビジネス・NTTドコモソリューションズは
国内最大級の導入実績と豊富なノウハウで導入から運用まで一貫支援することで
お客さまの業務に「安心」を、ビジネスに「変革」を届けます

今回は、カスタマーサポート領域における活用事例と 統合型リスクマネジメントプラットフォームの構築事例をご紹介します

カスタマーサポートで顧客満足度向上と運用負荷軽減を両立して取り組めないか？

カスタマーサポート領域における活用事例

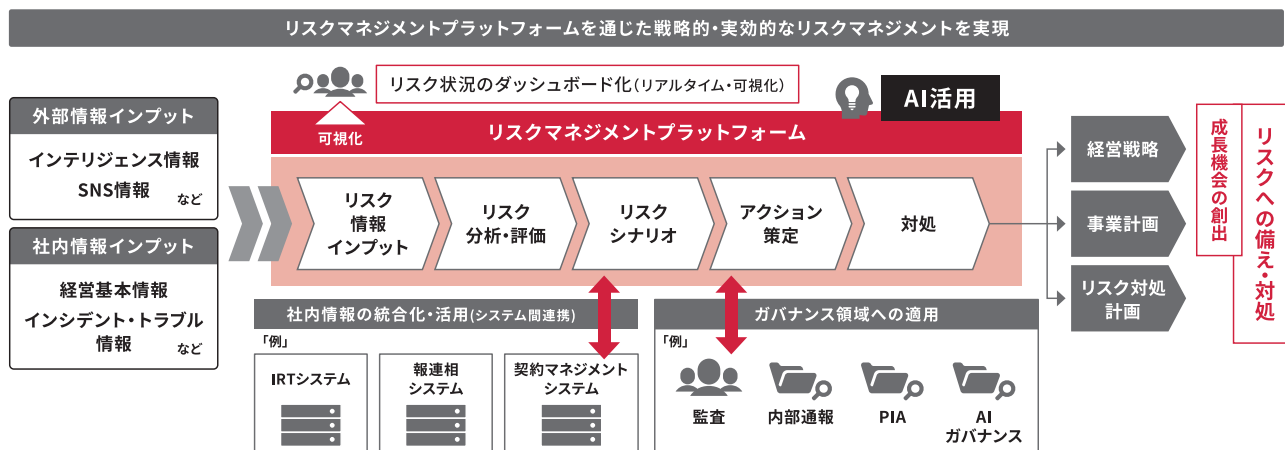
お客さまからのお問い合わせ対応から問題解決、ナレッジ化までのプロセスを整備し、既存システムとも連携することで業務に必要なデータとプロセスを統合。それにより顧客への正確な情報提供と対応の迅速化を図りました。OOTBをベースの開発にしたことで新機能の円滑な導入が可能になり、継続的なサービス品質向上を目指すプラットフォームを実現しました。



企業を取り巻くリスクが多様化する中
従来型のリスク管理では対応しきれない現状にどう向き合うべきか？

統合型リスクマネジメントプラットフォームの構築事例

私たちは、リスク管理のプロセスを標準化し、全社の情報をシームレスに連携するプラットフォームを構築します



サイバー攻撃、自然災害、レピュテーションリスクなど、近年多様化するリスクに対して、現場と経営層をシームレスにつなぎ
リスク情報のリアルタイム可視化・対応の効率化・網羅性と客観性の向上を実現。経営判断の迅速化を支援します

業務のお悩み・課題を解決するには、以下のお問い合わせにお気軽にご連絡ください。

docomo Business
NTTドコモビジネス株式会社

docomo Solutions
NTTドコモソリューションズ株式会社

お問い合わせ ds-promo-ss@ntt.com

※お問い合わせ先はNTTドコモビジネス株式会社になります。

