未来を拓くチカラと技術。

NTT AT

News Release

2024年5月30日
NTTアドバンステクノロジ株式会社

ServiceNow®へのチケット移行を実現する「XTicketing for ServiceNow 移行サービス」を提供開始

～既存チケットをServiceNow移行後もアセットとして活用し、より効率的なデータ管理を実現～

NTTアドバンステクノロジ株式会社（以下：NTT-AT、本社：東京都新宿区、代表取締役社長：伊東匡）は、インドに本社を置くTecHelium Info Systems Private Limited（以下：TecHelium）が提供するヘルプデスクシステム間などのデータ連携ツール「XTicketing」の日本総代理店となりました。

さらにNTT-ATは、多くの企業が利用している作業や課題などを「チケット」として管理する各種チケットシステムからServiceNowへのチケット移行を実現するDX支援ソリューション「XTicketing for ServiceNow 移行サービス」[*1]（以下：本サービス）の提供を開始します。

本サービスにより、既存システムからServiceNowへのチケット移行を迅速・容易・安全に実現できるとともに、これまで蓄積してきたチケットをアセットとして有効活用することが可能になります。

NTT-ATとTecHeliumは、今後も企業や企業を取巻くサプライチェーン全体でのコミュニケーションの課題を解決するサービスの展開を予定しています。

■背景

「2025年の崖」を前に各企業でDX（デジタルトランスフォーメーション）が進んでいますが、企業の多くが部分的な導入にとどまっており、全社的な導入による真のDX効果が発揮されるのはまだこれからという状況です。その原因として、組織の縦割り文化や、過去に構築したレガシーシステムによる業務分断などが挙げられます。また、多様なツールを導入しデジタル化が加速する一方、データ活用について課題を感じている企業も少なくありません。

こうした中、ますます注目されているのが、ServiceNowです。ServiceNowは、企業やサプライチェーンに対して、データドリブンのアプローチにより業務の自動化や効率化を実現するプラットフォームを提供するとともに、生成AI（人工知能）の活用などによりUX（ユーザーエクスペリエンス）のさらなる向上をめざしています。

NTT-ATは、企業のデジタル化とデータ活用を支援するために、情報をシームレスにつなぐ技術を持つTecHeliumと日本で唯一となる代理店契約を締結し、TecHeliumが提供するヘルプデスクシステム・チケット管理システム・ワークフローシステム間のデータ連携ツール「XTicketing」の総代理店となりました。そしてこの度、ServiceNow導入予定、導入済みの企業向けに、本サービスの提供を開始します。

*1 DX支援ソリューション「XTicketing for ServiceNow 移行サービス」
https://www.ntt-at.co.jp/product/dx-sol/xticketing/snow/migration.html

■サービスの概要

本サービスは、Zendesk・Jira・Freshdesk・Redmineなどの各種チケットシステムからServiceNowへチケット移行を実現するサービスです。

チケットシステムは、作業や課題、問い合わせなどを「チケット」として進捗・期限・優先度などの情報を登録し、管理するシステムで、企業内や企業間でのコミュニケーションツールのひとつとして利用されています。これまでServiceNowへのチケット移行は、既存チケットシステムとServiceNow双方のシステム理解やマッピング作業が必要であり、「チケット移行の計画設計が大変」、「ノウハウがなく自力でできるか不安」、「既存のシステムで蓄積したチケットをServiceNowで活かせない」といった課題がありました。

本サービスは、システム理解やマッピングなど、これまで移行の障壁となっていた工程は必要なく、迅速・容易・安全にチケット移行を実現できます。また、既存チケットシステムのチケットをServiceNow移行後もアセットとして活用することで、新たにチケット起票をする場合に、過去のチケットを呼び出し、状況を迅速かつ確実に把握し対処することができるようになります。こうした積み重ねによりシームレスなシステム運用、お客さまのニーズに合ったサービスの提供、迅速な意思決定を実現し、CX(カスタマーエクスペリエンス)やEX(エンプロイーエクスペリエンス)の向上、全体最適への変革などServiceNow導入効果をさらに高めることが期待できます。

■サービスの提供について

価格・サービスの詳細については、下記の「本件に関するお問い合わせ先」までご連絡ください。

■今後の展開

NTT-ATとTecHeliumは、NTT-ATが持つオペレーションセンターやヘルプデスクなどの運用経験、サプライチェーンの最適化を踏まえたビジネスモデルの創出などの豊富なノウハウと、TecHeliumのXTicketingを組み合わせ、サプライチェーンにおいて重要な情報伝達・意思疎通などのコミュニケーションの課題を解決するサービスとして、各種チケットシステムとServiceNowのチケット連携を実現する「XTicketing for ServiceNow 連携サービス」の提供を予定しています。

■TecHelium Info Systems Private Limitedからのコメント

日本における弊社のデータ連携ツール「XTicketing」の日本総代理店としてNTT-ATと提携できましたことを大変うれしく思います。両社によるこの戦略的アライアンスにより、企業がServiceNowの導入・活用にあたり、これまでの貴重な既存データをその価値を継続して活用するため、迅速・容易・安全にServiceNowへ移行できるようになります。NTT-ATの豊富な運用経験のもと、弊社の革新的な「XTicketing」を活用することで、私どものお客さまへ、高い効率性およびより質の高いコミュニケーション、そして大きなビジネス成果を提供できるものと確信しています。

TecHelium Info Systems Private Limited
Founder and Director
Satish Tenkanadiyur

※本文中に記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。
※掲載のデータは発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。

本件に関するお問い合わせ

■NTT アドバンステクノロジ株式会社
【商品に関するお問い合わせ先】
DX&GX ビジネス事業本部
DX&GX イノベーションビジネスユニット
DX 支援ソリューション担当
https://www.ntt-at.co.jp/product/dx-sol/

【報道機関のお問い合わせ先】
ビジネス推進部
コーポレート・コミュニケーション部門
担当：加藤・根本