



servicenow

ServiceNow について

ServiceNow は、人々が働きやすい環境づくりのためのクラウドベースのプラットフォームを提供し、企業における潜在的な生産性の最大化および、社員や顧客にとって魅力的なエクスペリエンスの創造を支援しています。

<https://www.servicenow.com/jp/>

地域

北米

業種

SaaS

ソリューションの領域

[コア・アプリケーションの加速](#)

[リアルタイム分析の実現](#)

[データ保護のモダナイズ](#)

導入製品

[FlashArray//X](#)

[FlashArray//C](#)

[FlashBlade](#)

[Pure1](#)

導入事例

「人」に寄り添う ServiceNow を支えるストレージ

ServiceNow は、使いやすく、柔軟なカスタマイズが可能な、人に優しいデジタル・ワークフロー・ソリューションを提供しています。「人」を第一に考える企業体制が、前年比 40% の成長実績と、契約更新率 99% という結果をもたらしています。

しかし、ビジネスの成長には課題が伴います。クラウド・キャパシティ・エンジニアリング部門 シニア・ディレクターを務めるキース・マーティン氏は、データ量の増大と顧客基盤の拡大、ServiceNow プラットフォームに求められる高度な機能など、さまざまな課題に直面しました。これらの課題を解決するため、マーティン氏はストレージ環境のモダナイズを図り、その過程で、ServiceNow は、オールフラッシュ・データセンターに移行した最初の大手クラウド・プロバイダとなりました。

ビジネスの変革



持続性のある力強い成長力が得られた。



ServiceNow プラットフォームを利用する顧客の継続的イノベーションの促進が可能になった。



ServiceNow のインフラ部門が、ビジネス目標の達成を共にめざすパートナーとなった。

「ピュア・ストレージの導入によって、ビジネスに対する考え方とクラウド・インフラ部門のあり方が大きく変わりました。」

ServiceNow

クラウド・キャパシティ・エンジニアリング部門 シニア・ディレクター

キース・マーティン

(Keith Martin) 氏

課題



ストレージ環境が複雑で、日常的なメンテナンスを要していた。



HDD ベースのストレージでは、ビジネスの成長と顧客のニーズに対応できなかった。



バックアップとリストアが低速なため、性能と可用性に悪影響が出ていた。

成果



テスト環境へのアクセスが 4 倍高速になり、顧客による新機能のデプロイメントが迅速化した。



クラウド・インフラ部門における管理工数が激減し、年間で数万時間の削減に成功した。



工数の削減・業務効率の向上により、従来の 10 倍規模のストレージ環境の管理が可能になった。

ストレージの見直しで顧客の進化と成長に対応

6,200 社を超える顧客のカスタム・インスタンスをサポートするのは容易なことではありません。ServiceNow 社のエンタープライズ・クラウド・インフラは、1 時間に 640 億件のデータベース・クエリ、2 億 9,100 万件の HTTP リクエスト、4,600 万件の API コール、571 TB のバックアップ・データを処理しています。

マーティン氏の職務は、ServiceNow のインフラを滞りなく運用することでした。この業務には、毎月 240 万件のバックアップと 5,000 件のデータベースのリストアが含まれます。顧客が新機能をデプロイする際の開発用クローン環境の作成においては、特に重要となるプロセスです。しかし、これらのプロセスは、時とともに困難になっていきました。

マーティン氏は、当時の状況を振り返って次のように述べています。「従来型ストレージの性能と信頼性の問題が障壁となっていました。バックアップとリストアが低速なため、私たちは常にインフラのコンテナ化作業に追われていました。ディスクが故障した場合の影響を最小限にするためです。」

マーティン氏とチームは岐路に立たされます。現状維持はすなわち、キャパシティと人員の追加と、現在のサービス・レベルを維持するためだけに今よりもさらに過酷な労働が常態化することを意味していました。

「当時は、ニーズを満たさないストレージでなんとかしようと、かなり無理なやり方で試行錯誤していました。」（マーティン氏談）

IT 部門による顧客エクスペリエンスの改善をフラッシュが支援

マーティン氏とチームは、[高速リストア・ソリューション](#)としてピュア・ストレージの FlashBlade を採用しました。その結果、データセンターのフットプリントが即座に低減し、ダウンタイムが短縮し、それまでは数時間から数日を要していたリストアが数秒で完了するようになりました。これにより、同じチーム編成で、これまでの 10 倍の容量のストレージ環境をサポートできるようになりました。

また、リストアが高速化されたことで、ServiceNow は、テスト用のクローンを 4 倍の速さで顧客に提供できるようになりました。管理オーバーヘッドも解消されたため、マーティン氏のチームは年間数万時間分の工数削減に成功しています。

「ピュア・ストレージの導入によって、ビジネスに対する考え方とクラウド・インフラ部門のあり方が大きく変わりました。」（マーティン氏談）

ServiceNow はその後、全ての本番バックアップをピュア・ストレージの [FlashBlade](#) と [FlashArray](#) に移行しました。Service Now は、オールフラッシュ・データセンターを実現した初のクラウド・プロバイダとして、最新のテクノロジーによる優れた顧客エクスペリエンスを提供しています。

最新のテクノロジーで未来を創造

マーティン氏は、ピュア・ストレージ・ソリューションの活用によって、Splunk、Elastic の ELK スタック、AI、機械学習を導入し、変化の激しい業界における ServiceNow の競争力の維持を図っています。

「ピュア・ストレージという頼もしいパートナーを得たことで、私たちは常に競合他社の先を行くことができます。」（マーティン氏談）

ピュア・ストレージ・ジャパン株式会社

お問い合わせ：03-4563-7443（代表）

<https://www.purestorage.com/jp/contact.html>

©2024 Pure Storage, Inc. All rights reserved. Pure Storage、「P」のロゴマーク、FlashBlade、FlashArray および、<https://www.purestorage.com/legal/productenduserinfo.html>に掲載されているピュア・ストレージの商標リストにあるマークは、Pure Storage, Inc. の登録商標です。その他記載の全ての名称は、それぞれの権利者に帰属します。ピュア・ストレージ製品およびプログラムの使用には、エンドユーザー使用許諾契約書、知的財産および、次の Web サイトに記載されている規約が適用されます。

<https://www.purestorage.com/legal/productenduserinfo.html>

<https://www.purestorage.com/patents>

