

TeamViewer、ServiceNow との連携で新たな機能を追加

大規模組織での IT 資産管理や業務管理を改善

【2020 年 7 月 8 日】リモート接続ソリューションのグローバルリーダーである TeamViewer ジャパン株式会社 (以下、チームビューワー) は、『TeamViewer』と ServiceNow との連携で新たな機能が追加されたことをお知らせいたします。2016 年の連携以降、ユーザーの利便性を追求しながら、広範囲に渡り機能の拡張を進めてきました。今回の機能追加によって、大規模あるいは複雑な組織での IT 資産管理や業務管理の改善を支援することができるようになりました。

『TeamViewer』のリモート接続サポートと ServiceNow の連携により、IT 部門とサポートエージェントは、内部または外部ユーザーとの通信を最適化しながら、効率的に顧客満足度を向上させることができます。連携された『TeamViewer』ダッシュボードでは、同時に複数のサポートリクエストを効率的に管理し、『TeamViewer』の使用状況に関する詳細なレポート、および有人または無人モードでの ServiceNow 接続ネットワーク内の任意のデバイス接続と制御などが可能になります。

【主な新機能】

- ServiceNow タスク内の CMDB (構成管理データベース) アイテムの自動連携により、アセットが参照されているコンポーネント (インシデントなど) からのワンクリックで無人リモートコントロール
- ServiceNow が管理する企業資産への無人リモートコントロール支援
- リモートコントロールの際に、ServiceNow CMDB を介し、プログラムに従って複数のデバイスを大量にプロビジョニング
- 無人デバイスへのアクセス権の集中管理と新たなセキュリティロール
- セントラル・コネクションの詳細レポート

詳細については[こちら](#)。

チームビューワーのヴァイス・プレジデントであるアルフレド・パトロンは次のように述べています。「エンドユーザーのデバイスに接続して ServiceNow プラットフォーム内のトラブルシューティングができるだけでなく、同じ画面から無人のデバイスにワンクリックでリモート接続できるようになりました。また、今回機能が追加された資産管理については、自動化と大量プロビジョニングにより、モニタリングや IT メンテナンス業務が極めて容易になりました」。

管理者は、『TeamViewer』と ServiceNow をわずか数ステップで連携し、全社に簡単に展開することができます。さらに、ServiceNow ダッシュボード内から直接、あらゆる管理対象エンドユーザーと企業のエンドポイントのリモートサポートを有効にすることができます。

今回の追加機能のご利用については、ServiceNow ライセンスと互換性のある『TeamViewer』プランが必要です。TeamViewer アプリは、ServiceNow ストアからダウンロードできます。詳細については、ウェブサイトをご参照ください。

本プレスリリースは 2020 年 7 月 2 日ドイツで配信された発表の日本語版です。



TeamViewer (チームビューワー)について

チームビューワーはリモート接続プラットフォームのグローバルリーダーです。あらゆる人やもの、そして場所や時間を問わず世界のユーザーの接続を可能にしています。セキュリティの高いリモートアクセス、サポート、コントロール、コラボレーション機能がいかなるオンラインのエンドポイントでも提供でき、デジタル化を推進するあらゆる規模の企業を支援しています。『TeamViewer』をダウンロードしているデバイスは現在 20 億台、一度に 4,500 万台のデバイスで同時接続が可能。2005 年にドイツで創業。従業員は全世界で約 900 名。TeamViewer ジャパン株式会社は TeamViewer の日本法人として 2018 年に設立。[\(https://www.teamviewer.com/ja/\)](https://www.teamviewer.com/ja/)