

ServiceNow SAM Professional

ベースライン構築コンサルテーション

ITAMS株式会社

SLAM主席コンサルタント

武内 烈

ServiceNow SAM Professional ベースライン構築と突合実現の進め方

本日のメッセージ

SAM Proは「ディスカバリ」「エンタイトルメント」「割当」「突合」をつなぎ、比較可能なベースラインを作るための仕組みです。

目的

- ベースラインの考え方を共通理解する
- 必要データと整備順序を明確化する

対象

- 経営層・IT管理部門・運用部門
- ServiceNow SAM Pro 導入済みのお客様

到達点

- 何を投入・紐付け・突合すべきか説明できる
- 優先ベンダーから段階導入できる

まずお伝えしたいこと

SAM Pro は“魔法の箱”ではなく、正しいデータとルールを前提に動く仕組みです。

よくある誤解

- 契約を入れれば自動で正解が出る
- Discoveryが入っていれば突合できる
- ベンダーごとの差はツールが吸収してくれる

実際に必要なこと

- ディスカバリーデータの標準化
- 購入エンタイトルメントの構造化
- 割当と消費ルールの定義
- ベンダー別メトリックの整理

結論：SAM Pro は「比較できる状態」に整えたときに初めて価値を出します。

コンサルタントの役割

契約・利用・組織・技術構成を整理し、ServiceNow のデータモデルに落ちる粒度へ変換すること。

ベースラインとは何か

購入一覧でもインストール一覧でもなく、比較可能な状態に整えた“基準面”です。

契約上のエンタイトルメント

- 契約番号 / SKU
- 数量 / 期間
- メトリック
- アップグレード権
- 利用制限



比較軸
同じ単位・同
じ粒度



実際の利用実態

- インストール
- 利用ユーザー
- 端末 / サーバー
- CPU / Core / VM
- 使用量 / 接続量

要点

ベースライン = エンタイトルメント + 利用 + 割当ルール + 組織/技術コンテキスト。
比較単位が揃わない限り、突合結果は信用できません。

SAM Pro でベースラインが成立する基本構造

Discovery から Reconciliation までを一本の業務フローとして捉えます。



ツールが担う部分

- 自動ディスカバリ
- 正規化処理
- モデル/エンタイトルメント管理
- 結果の可視化

業務が担う部分

- 契約解釈
- 対象範囲決定
- 割当方針
- 例外管理

コンサル支援の焦点

- 比較粒度をそろえる
- 不足データを定義する
- 実装順序を決める

なぜ突合がうまくいかないのか

多くの失敗は、ツール設定より前段のデータ設計不足で起きます。

1

正規化不足

同じ製品が別名で管理される

2

エンタイトルメント未整備

契約はあるが Entitlement 化されていない

3

モデル紐付け不備

購入製品とディスカバリ製品が繋がらない

4

割当未定義

Named User / Device 型で消費先が不明

5

ベンダー解釈未整理

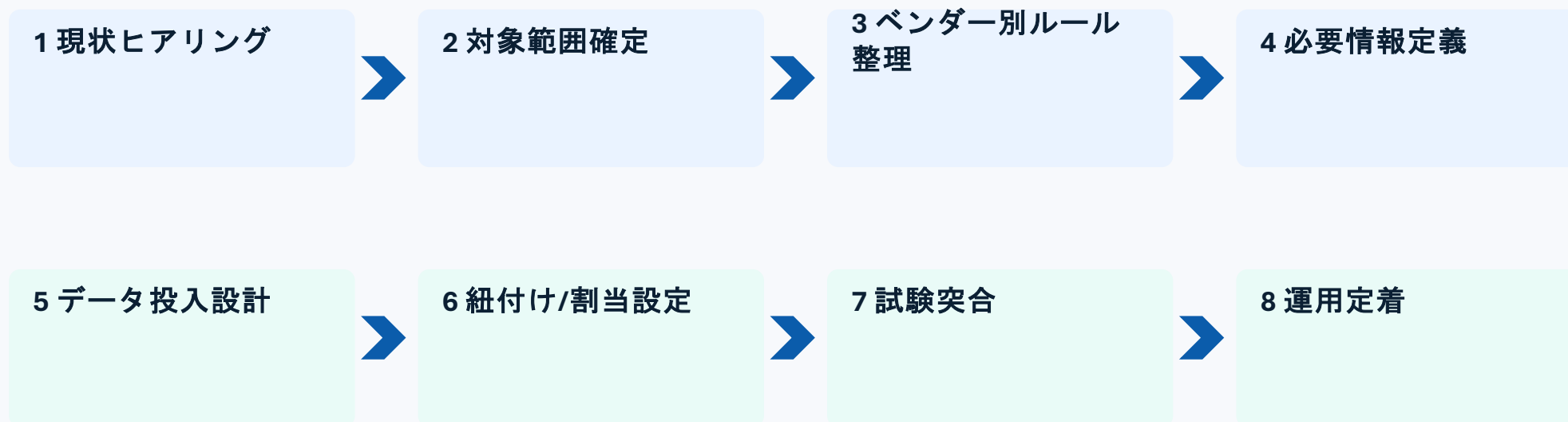
CPU・CAL・仮想化などの数え方が曖昧

示唆

“Reconciliation を回せば分かる”ではなく、“回す前に比較条件をそろえる”ことが成功要因です。

進め方は8ステップ

いきなり画面設定に入らず、現状把握→設計→投入→突合の順に進めます。



ポイント

最初の4ステップがベースライン設計、後半4ステップが ServiceNow 実装と運用化です。

Step 1-2 : 現状把握と対象範囲の確定

何を見たいかではなく、何が見えていて何が不足しているかを最初に把握します。

現状ヒアリング

- 契約資料はどこにあるか
- Discovery はどこまで見えているか
- 正規化率は十分か
- Entitlement は登録済みか
- Allocation は使っているか

対象範囲の確定

- 対象ベンダー
- 対象法人 / 地域
- 対象環境 (PC/Server/Cloud)
- 優先度 (監査・金額・更新時期)

最初に決めること

- 一気に全ベンダーをやらない
- 優先ベンダーから段階導入
- 共通要件と固有要件を分ける

Step 3-4 : ベンダー別ルール整理と必要情報定義

“何を数えるか”がベンダーごとに違うため、必要データも変わります。

代表例

ベンダー/製品群	主なメトリック	ベースラインに必要な主情報
Microsoft 365 / Adobe	ユーザー	割当ユーザー、サブスク期間、退職者回収
Windows Server / CAL	サーバー + ユーザー / デバイス	対象サーバー、接続ユーザー/端末
Oracle / IBM	CPU / Core / NUP	コア、仮想化境界、クラスタ、オプション利用
VMware / Broadcom	CPU / Core / Subscription	ホスト、クラスタ、サブスク期間
Engineering系	Named / Concurrent / Token	ライセンスサーバー、使用ログ、割当

要点

ツール共通の説明ではなく、ベンダーごとの数え方に応じて必要データを定義することが核心です。

Step 5-6 : ServiceNow へ何を投入し、どう紐付けるか

主な管理対象は Installations / Discovery Models / Models / Entitlements / Allocations です。



ディスカバリ側に必要なデータ

- 製品名 / Publisher
- Version / Edition
- CI / Device / Server
- Assigned user
- Host / VM / Cluster

エンタイトルメント側に必要なデータ

- 契約番号 / SKU
- 数量 / 期間
- メトリック
- アップグレード権
- 利用制限

紐付けに必要なデータ

- User / Device Allocation
- Consumption Rule
- 法人 / 部門 / 地域
- 例外条件

Step 7 : 試験突合の前提条件

Reconciliation はゴールではなく、前段の整備結果を検証する工程です。

チェック観点① Discovery / Normalization

- 未正規化レコードは残っていないか
- Edition / Version 欠落はないか
- 対象外環境が混在していないか

チェック観点② Entitlement / Allocation

- エンタイトルメント数と期間は正しいか
- Named User は割当済みか
- Device / CAL の消費先が定義済みか

チェック観点③ 差異分析

- 不足は本当に不足か
- 余剰は回収可能か
- 手動判定が必要な例外は何か

大事な見方

突合結果は「真実」ではなく、「現時点で整備されたデータに基づく結果」です。だからこそ差異から不足データを逆算します。

推奨プロジェクト進行と成果物

PoCではなく、ベースライン構築プロジェクトとして進めるのが効果的です。



主要成果物

ヒアリング結果、ベンダー別要件表、投入データ定義、突合差異一覧

体制

IT管理、調達、運用、基盤、セキュリティを横断

成功条件

契約・利用・組織マスタを同時に整えること

まとめ

本日の要点

- SAM Pro は「ディスカバリ」「正規化」「エンタイトルメント」「割当」「突合」をつなぐ仕組みである
- ベースラインとは、契約上のエンタイトルメントと実利用を同じ粒度で比較できる状態である
- ベンダーごとに数え方が異なるため、必要データもベンダーごとに定義する必要がある
- 不足データを定義し、ServiceNow に投入・紐付け・補正して初めて突合が成立する

次のアクション

① 優先ベンダーの確定 ② ヒアリング実施 ③ ベンダー別要件表の策定

支援のゴール

ServiceNow 上で、説明可能かつ監査対応可能なベースラインを構築する