FUJITSU

FUJITSU Software
IT運用の統制と効率化ソリューション
ITIL® に基づく運用プロセスを実現

Systemwalker IT Service Management
インシデント管理、問題管理を支援

Systemwalker IT Change Manager V14g
変更管理、リリース・展開管理、構成管理

shaping tomorrow with you
社会とお客様の豊かな未来のために

SystemwalkerのICT構成管理は、ITシステムの運用プロセスを統制し、作業の効率化と高品質化を実現します。

システム変更のミスに起因するトラブルや問い合わせも、すべて人への作業負荷になります。ITIL®に基づくSystemwalkerは、作業の統制をとりながら、これらの作業負荷を削減してITシステムの運用管理を効率化するソリューションを提供します。

ソリューション適用パターン

ソリューション1

インシデント対応※の作業負荷を軽減

▶P2

ソリューション2

ITシステム利用者からの申請窓口を統合してワンストップで解決

▶P3

ソリューション3

開発部門から運用部門へのアプリケーションの受け渡し、配付・適用作業までを統制

▶P4

ソリューション4

本番環境におけるアプリケーション変更の正当性を証明

▶P5

※ITサービスの中断（事故）を意味するインシデントに対する対策、解決（クローズ）までの一連の流れを管理し、コントロールすること。

製品適用図 ▶P6

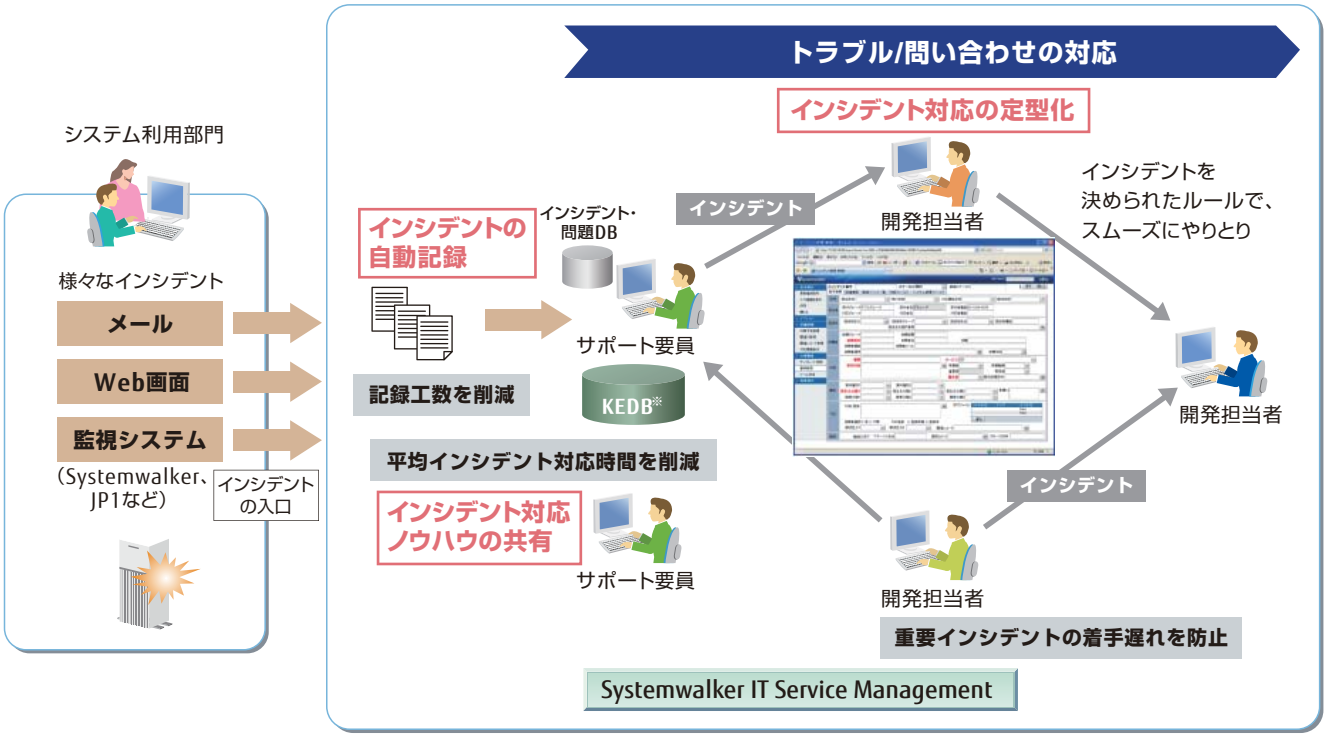
ソリューション1 インシデント対応の作業負荷を軽減

ポイント
- インシデントの自動記録
- インシデント対応の定型化
- インシデント対応ノウハウの共有

効果
- 記録作業を約70%削減※
- 重要インシデントの着手遅れを防止
- 平均インシデント対応時間を約50%削減※

※流通業A社事例

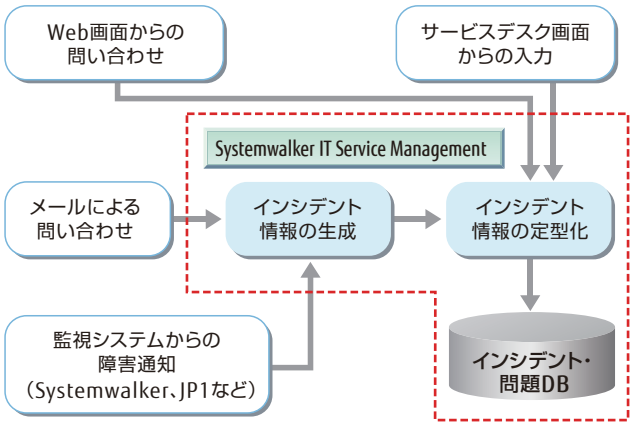
問い合わせ/トラブル通知 → 受付／記録 → 対応/エスカレーション/対処・報告/クローズ



※KEDB：既知エラーデータベース

インシデントの自動記録で工数を削減する

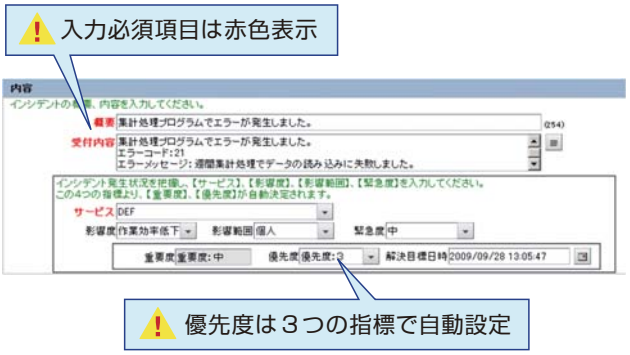
利用者からのインシデントメールや様々な監視ツールからのイベント通知を自動的に取り込んで記録します。人手によるインシデントの再入力作業を削減しながら一元管理ができます。



インシデント対応を定型化して、着手遅れを防止する

インシデントの入力必須項目を設定することで必要な情報の入力漏れを防止します。

インシデント対応の優先度を３つの指標（影響度、影響範囲、緊急度）で規定することで、客観的な優先度設定ができ、重要インシデントの対応が後回しにされることがなくなります。



実現する製品 Systemwalker IT Service Management

ソリューション2

ITシステム利用者からの申請窓口を統合してワンストップで解決

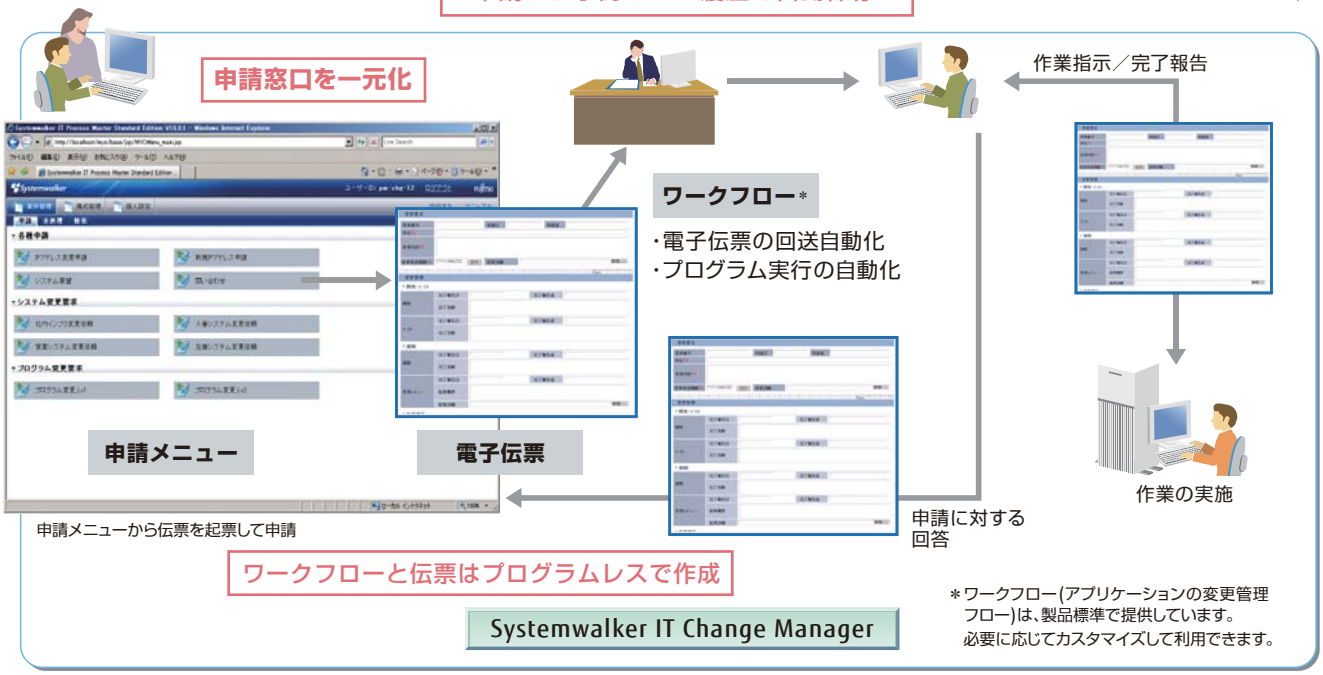
ポイント
- システム利用者の申請窓口を一元化
- 申請から承認までの履歴を自動保存
- ワークフローと伝票はプログラムレスで作成

効果
- 申請窓口を使い分ける付帯作業を削減
- 内部監査の資料準備工数を削減
- システム構築時間が大幅に短縮

利用部門担当者からの申請 → 利用部門の上司承認 → システム部門の責任者 → システム部門の作業担当者

（システム変更、プログラム変更、システム要望など）

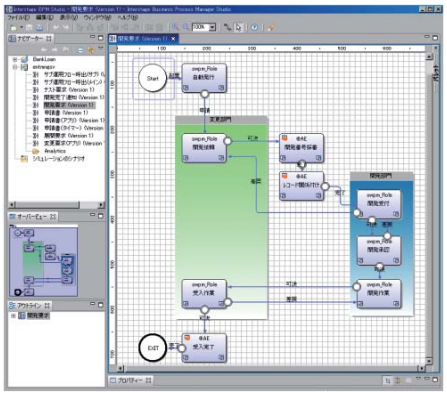
申請から承認までの履歴を自動保存



ワークフローと伝票はプログラムレスで作成

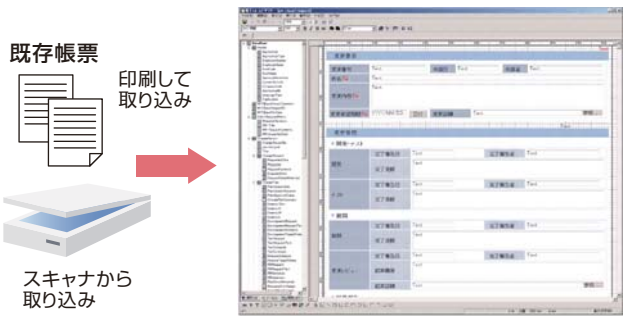
申請-承認の流れをプログラムレスで作成

簡易な申請－承認システムであれば、ワークフローエディタを使うことでプログラムレスでシステムを作成できます。



使い慣れた帳票を活かして電子化

現在使用している帳票を電子化し、電子伝票の背景として取り込むことができます。これにより、電子化のメリットを享受しながら、同じ使い勝手でスムーズに移行できます。

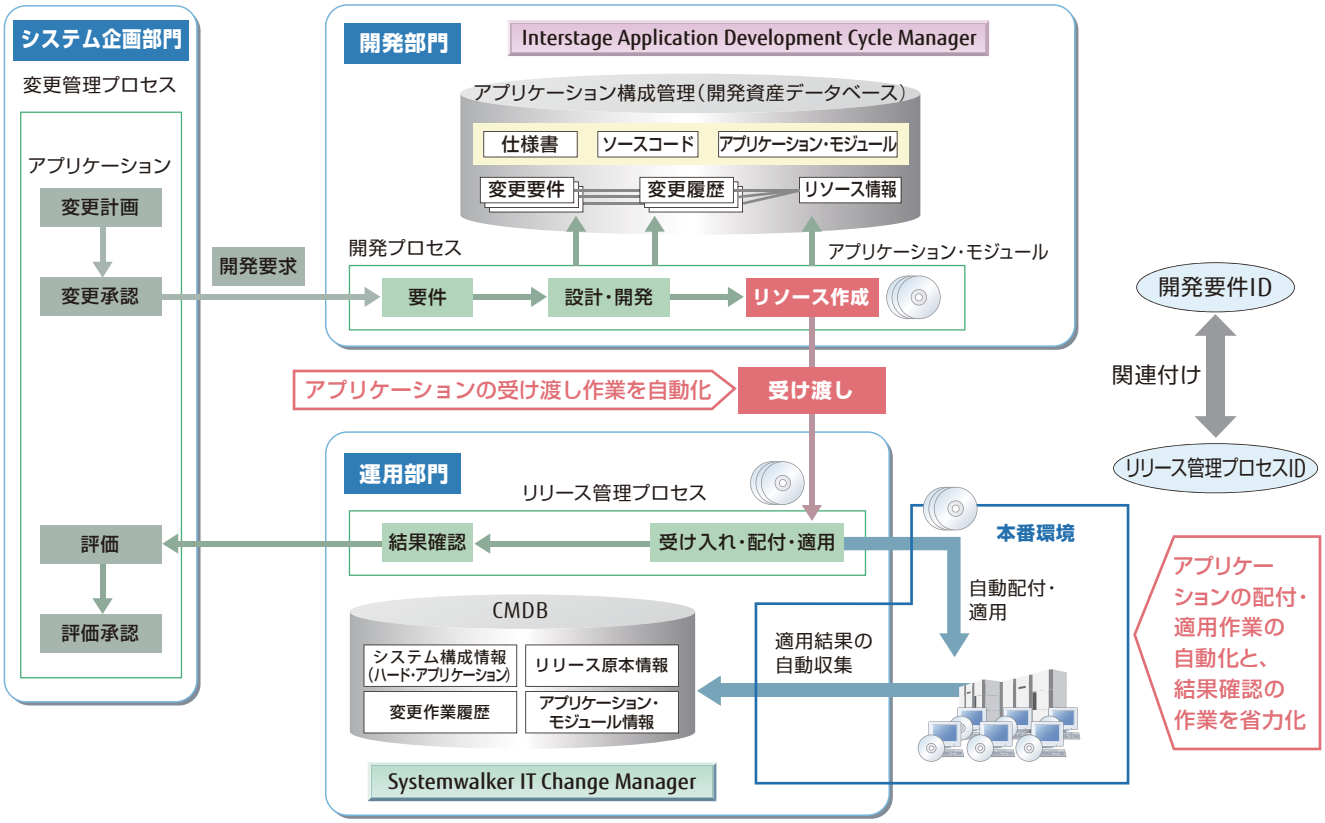


実現する製品 Systemwalker IT Change Manager

ソリューション3 開発部門から運用部門へのアプリケーション受け渡し、配付・適用作業までを統制

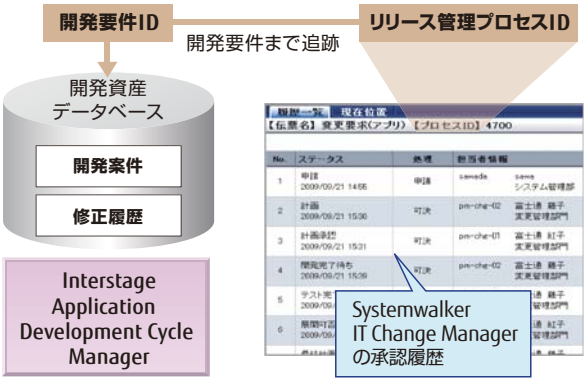
ポイント
- アプリケーションの受け渡し作業を自動化
- アプリケーションの配付・適用作業の自動化と、結果確認の作業を省力化

効果
- 開発部門から運用部門にアプリケーションを受け渡す際の人為的ミスを防止
- 本番環境へのアプリケーション配付・適用・結果確認の作業工数を30%削減（当社事例）



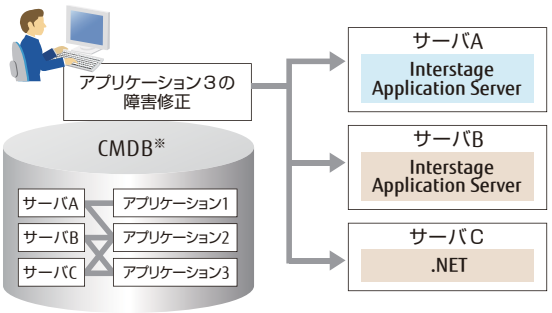
IDの関連付けにより開発と運用を連携

開発部門で使用している「開発要件ID」と運用部門で使用している「リリース管理プロセスID」を関係付けて管理します。これにより、適用した修正がどの変更要求に起因するものかを効率的に追跡して、修正適用の正当性を確認できます。



アプリケーションの配付・適用を「自動化」して、人為的ミスを削減

適用するアプリケーションの構成と実行環境の構成をCMDB※から自動収集し、適用先サーバを自動的に抽出します。さらに、実行環境にあわせて自動的に適用することで、人為的な適用ミスを防止できます。



※CMDB（Configuration Management Database）：構成管理データベース

実現する製品 Systemwalker IT Change Manager／Interstage Application Development Cycle Manager

ソリューション4

本番環境におけるアプリケーション変更の正当性を証明

ポイント

- 本番環境における構成情報の変更から該当する変更申請を追跡（監査対応要件）
- 変更申請から本番環境への適用状況を確認
- Finger Print*1を使用してファイルの内容を監査

効果

- 変更の事実から変更申請の正当性を遡って証明
- 計画通り変更を実施していることを証明
- 開発／本番環境のアプリケーションの同一性を保証

＊1 Finger Print：改ざんされていないことを証明するデータ

本番環境が変更された事実から、構成情報の変更から該当する変更申請を追跡

本番環境の構成情報の差分を検出

本番環境での変更を「構成ベースライン*2と最新構成情報の差分」から検出

該当の変更申請を検索

変更を検出したアプリケーション名をキーに、該当する変更申請が存在することを検索

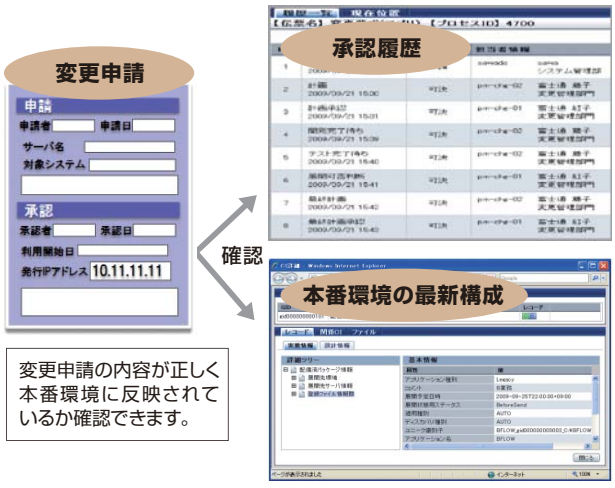
申請内容の監査

変更申請の内容と承認履歴の情報から、本番環境への変更作業の正当性を証明

＊2 構成ベースライン：ある時点で承認されたシステム構成が記録されている

変更申請から本番環境への適用状況を確認

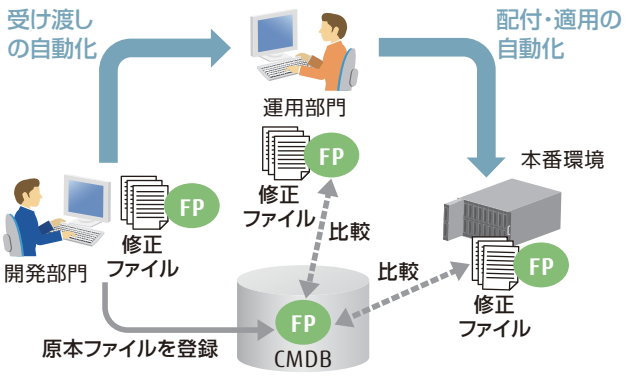
計画通り変更を実施しているか証明できます。



変更申請の内容が正しく本番環境に反映されているか確認できます。

Finger Printを使用してファイルの内容を監査

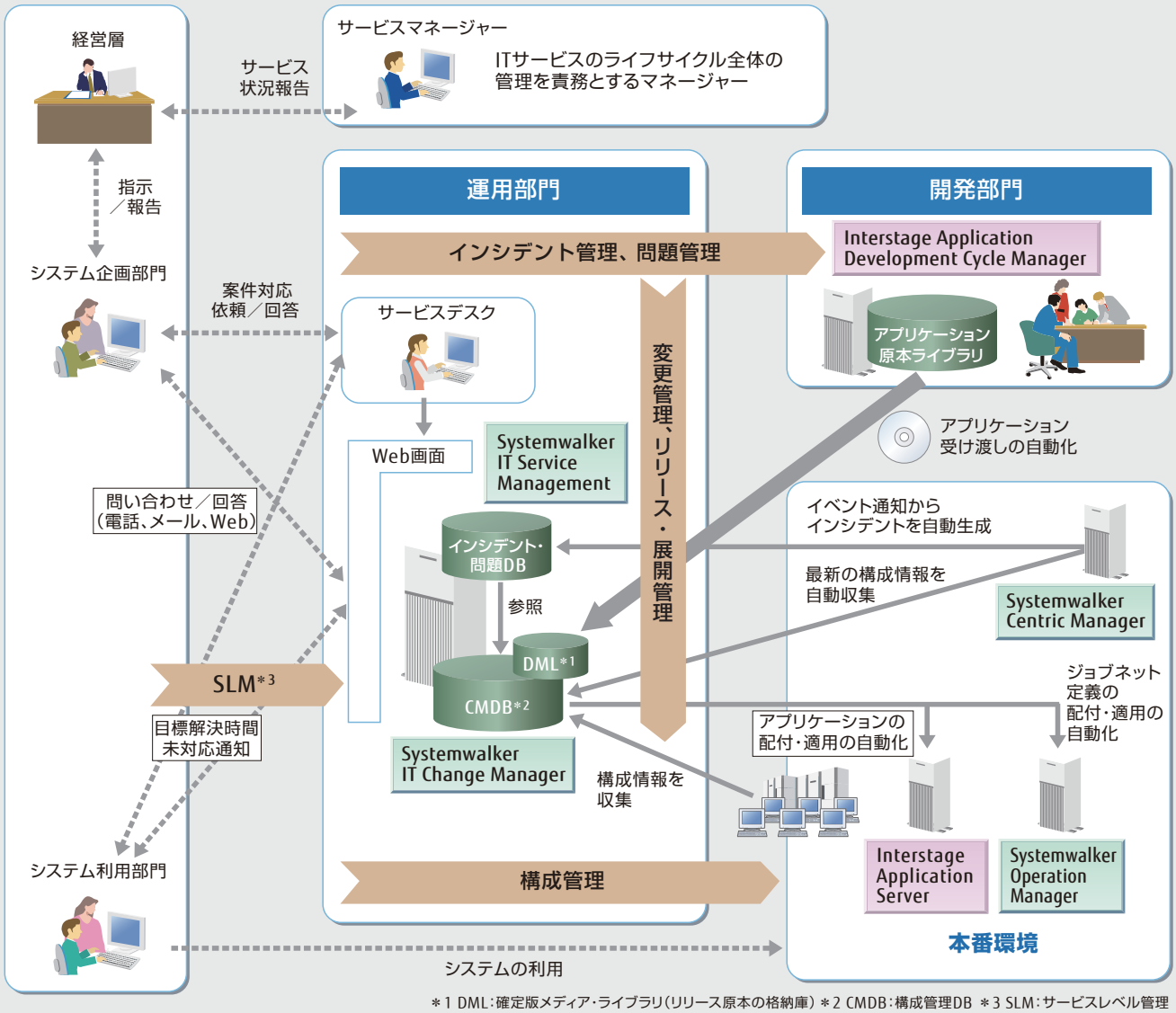
開発部門から運用部門に受け渡されたアプリケーションの各ファイル、および本番環境に配付・適用されたファイルのFinger Printと原本ファイルのFinger Printを比較することで同一性を保証します。



FP: Finger Print

実現する製品 Systemwalker IT Change Manager／Systemwalker Centric Manager

製品適用図



＊1 DML：確定版メディア・ライブラリ（リリース原本の格納庫）＊2 CMDB：構成管理DB ＊3 SLM：サービスレベル管理

ITIL®をカバーするSystemwalker製品

■Systemwalker IT Service Management（インシデント管理、問題管理）

ITIL®のサービスサポートに基いたインシデント管理、問題管理機能を提供し、日々の運用管理の人手にかかる作業をトータルにサポートします。

■Systemwalker IT Change Manager（変更管理、リリース・展開管理、構成管理）

ITIL® に基づいた、ITシステムの変更管理、リリース・展開管理、構成管理のプロセスを「標準化」「自動化」「見える化」する機能を提供します。アプリケーション変更管理プロセスの統制、そして変更作業の効率化と高品質化を実現します。

■Systemwalker Centric Manager（システムの導入 / 監視 / トラブル復旧 / 評価を支援する統合管理）

システム運用のライフサイクル（導入/設定～監視～復旧～評価）にしたがい、ソフトウェア資源の配付、システムやネットワークの集中監視、リモートからのトラブル復旧などの機能で運用管理作業を軽減するソフトウェアです。

■Systemwalker Operation Manager（システム運用の自動化とジョブスケジュール）

サーバの電源投入／切断や、定型バッチ業務／オンライン業務の自動化、業務の実行状況の監視、実績管理まで効率的に行うことができます。

関連・連携製品

■Interstage Application Development Cycle Manager（アプリケーション・ライフサイクル管理）

業務システムや組み込みソフトウェアといった様々なアプリケーションの要件定義からリリースまでのアプリケーション開発のライフサイクル管理と、既存資産を含めたアプリケーション資産と履歴の一元管理を実現するソフトウェアです。

■Interstage Application Server（アプリケーションサーバ）

SOAの基盤としてビジネス環境変化にすばやく適応する高信頼・高性能のアプリケーションサーバです。

サービス商品

富士通の各種サービス商品により、ITIL®に基づいた開発・保守から運用にまたがるアプリケーション変更プロセスの品質が向上します。

● APMサービス（アプリケーション運用・保守）

お客様のアプリケーション資産の継続的な品質改善と最適なIT投資をサポートします。アプリケーションのライフサイクル全般にわたって品質向上を実現します。

● LCMサービス（IT運用管理）

ITインフラのライフサイクル全般をマネジメントするオンサイトアウトソーシングサービスです。ITインフラの企画・設計、導入、運用、移転・撤去などの各フェーズで必要なメニューを選択いただくことができます。
システムの運用効率化から部分的な問題解決まで、幅広いニーズに柔軟に対応します。

企画・設計フェーズ

システムの安定稼働を目指し、ITILに基づく運用評価と、改善ポイントの明確化、運用管理ドキュメントの標準化を行います。改善提案からドキュメント整備まで、安定稼働を実現するためのサポートを行います。

導入フェーズ

段階的な導入に対応し、お客様のIT投資プランにあわせて必要なメニューを必要な時にご導入いただけます。

運用フェーズ

24時間、全国8,500名の運用体制で、利用者対応や運用管理、トラブル対応などの運用サービスを提供します。

移転・撤去フェーズ

ITインフラの廃棄・リプレースをサポートします。PCやサーバなどのITインフラのデータ消去やシステムの移転、リサイクル等を行います。

＊ITIL®は、英国およびその他の国における英国政府OGC（Office of Government Commerce）の登録商標または商標です。
＊Microsoft、Windows、Windows Vistaは、米国 Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
＊Systemwalkerは富士通株式会社の登録商標です。
＊その他、使用している会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。
＊本資料に記載されているシステム名、製品名などには、必ずしも商標表示（TM、®）を付記しておりません。

■このカタログに掲載されている内容については、改善などのため予告なしに変更することがありますのでご了承下さい。
■このカタログは、森林認証紙、大豆インキ、有害な廃液を出さない水なし印刷方式を採用しています。

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン
0120-933-200
受付時間 9:00～17:30（土・日・祝日・年末年始を除く）
富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
http://systemwalker.fujitsu.com/jp/

CZ4277-1-2010年12月