

FUJITSU Software

システムウォーカー クラウド ビジネス サービス マネージメント

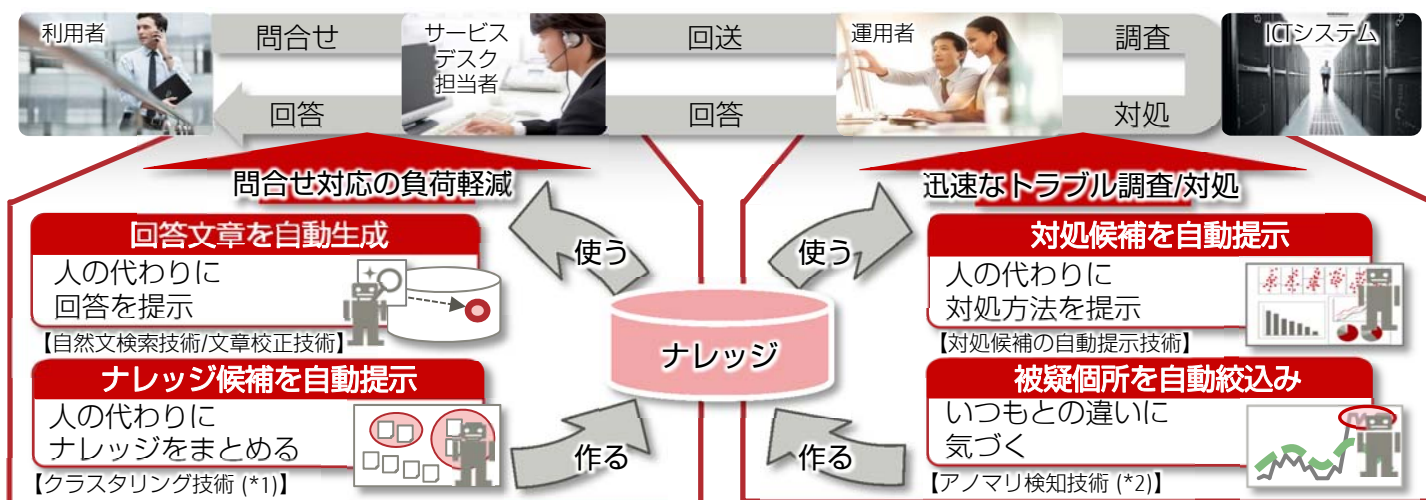
Systemwalker Cloud Business Service Management

人に依存しているITサービスの運用管理をAI技術で自動化

特許出願済

AI技術によりサービスデスク業務を効率化

ITサービスの安定的提供は、ビジネス成長においてますます重要になっています。一方、複数のクラウドを利用するITサービスが一般的になり、ICTシステムの複雑化が進んでいます。このため、利用者からの問合せの回答やトラブルの調査に今まで以上に時間がかかるようになり、ビジネスチャンスを失う重大な問題になる可能性があります。Systemwalker Cloud Business Service Management は、富士通のAI技術「FUJITSU Human Centric AI Zinrai」を活用し、「ナレッジを作る/使う」を自動化し、効率的な問合せ/トラブル対応を実現します。



試行錯誤して検索しなくても回答文章を自動生成
 サービスデスク担当者が初心者の場合、問合せからキーワードを選び検索しても有効な回答が探せませんでした。本商品の自然文検索技術により、問合せ受付時に回答候補が自動で絞り込まれ引用することですぐに回答できます。引用回答した履歴は自動蓄積(特許出願済)され教師データとして検索精度の向上(*3)に利用できます。

回答フォーマットをベースに回答文章を自動生成

問合せ/トラブル通知

回答候補の自動提示

ナレッジ

有識者が一時切り分けしなくても対処候補を自動提示
 トラブル発生時には有識者が一次切り分けし対処を実施するため、有識者の知見が必要でした。本商品の対処候補紐づけ技術(特許出願済)により、事前の調査結果に基づき性能分析ルールを作成し、蓄積されたナレッジに関連付けておくことで、トラブルのチケット受付時に対処候補を自動提示するため、経験が浅い運用者でも対処できます。

ナレッジに基づきトラブル対処

対処候補付きのチケット

対処候補の自動提示

ナレッジ

膨大な対応記録を分析しなくてもナレッジ候補を自動提示
 ナレッジを作成する場合、有識者が膨大な数の対応記録を抽出・分析してナレッジ候補を選択していました。本商品のクラスタリング技術により、類似内容が自動抽出されてナレッジ候補からナレッジを引用作成できます。

ナレッジ候補からナレッジを引用作成

ナレッジ候補一覧

ナレッジ候補の自動提示

ナレッジ

手探りで調査しなくても被疑箇所を自動絞り込み
 運用者がトラブルを対処する際、大量のリソースやメッセージを手探りで調査するため、原因の特定に時間がかかっていました。変更管理と連携した被疑箇所の特定技術(特許出願済)とアナマリ検知技術により、被疑箇所を自動的に絞り込むため、誰でも効率的にトラブル調査ができます。

調査結果に基づき性能分析ルールをナレッジに関連付け

変更管理情報

性能情報

アナマリ検知

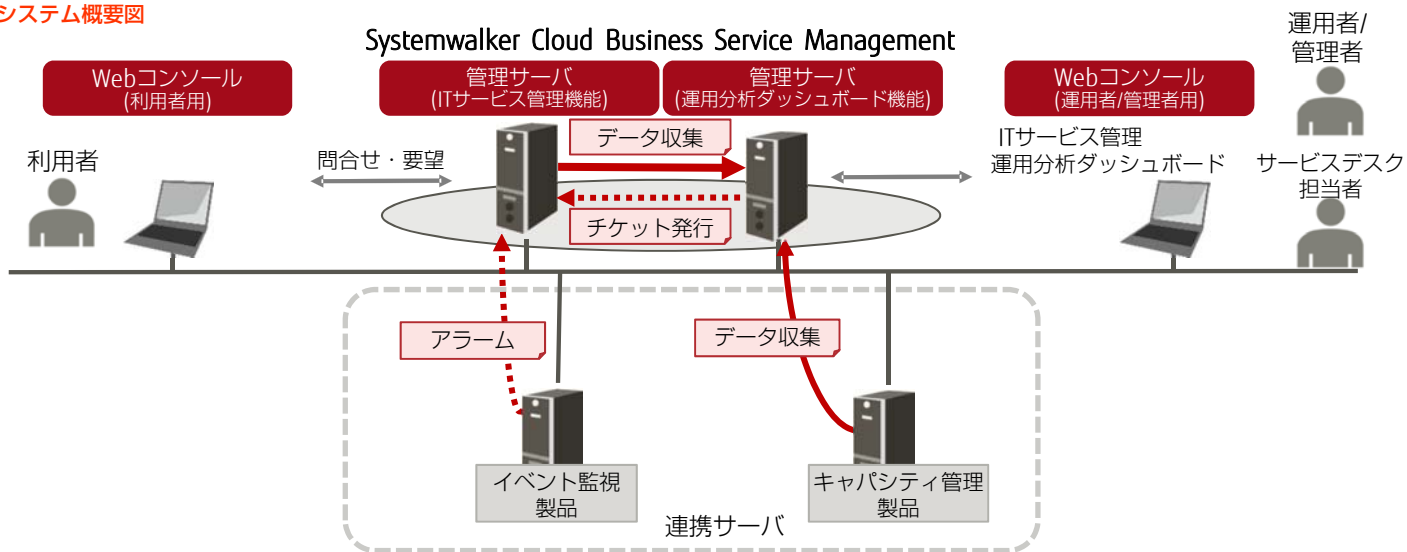
被疑箇所の自動絞り込み

ナレッジ

(*1) クラスタリング技術：回答や対処の文章をベクトル化・類似度を計算した結果を基に、類似した対応記録を自動的にまとめるもの
 (*2) アナマリ検知技術：「いつもの正常な状態」をモデル化しておき、その状態から外れる「いつもと違う状態(アナマリ)」を検知することで、異常の候補を発見するもの
 (*3) 技術支援サービスが必要です(裏面参照)



システム概要図



種類	役割
管理サーバ (ITサービス管理機能)	サービスデスク業務に関連するユーザー (運用者/サービスデスク担当者、利用者) に対して、サポート対応の管理とAI技術 (自然文検索、文章校閲) による情報活用機能を提供します。
管理サーバ (運用分析ダッシュボード機能)	運用者/サービスデスク担当者が利用する運用管理ツールの管理データ (インシデント、アラーム、性能データなど) をダッシュボードでグラフ化し、AI技術 (アノマリ検知) でいつもの違いを可視化します。
Webコンソール	利用者、運用者/管理者、サービスデスク担当者が操作する際に使用する画面です。
連携サーバ	連携する製品が動作するサーバです。 連携する製品には、Systemwalker Centric ManagerやSystemwalker Service Quality Coordinatorがあります。

商品体系

Systemwalker Cloud Business Service Management V1

- Systemwalker Cloud Business Service Management メディアバック
- Systemwalker Cloud Business Service Management 基本ライセンスパック(*)
- Systemwalker Cloud Business Service Management サーバライセンス (マネージャーITサービス管理機能追加)
- Systemwalker Cloud Business Service Management ユーザーライセンス (運用者/管理者追加)
- Systemwalker Cloud Business Service Management ユーザーライセンス (利用者追加)

(*)基本ライセンスパックには、管理サーバ(ITサービス管理機能)が1サーバ分、管理サーバ(運用分析ダッシュボード機能)が1サーバ分、運用者/管理者用のWebコンソールが1ユーザー分、利用者用のWebコンソールが10ユーザー分が含まれています。

ミドルウェアサービス

ミドルウェア適用支援サービス

Systemwalker Cloud Business Service Management の方式設計、環境設計、環境構築、移行を、ITサービス管理を熟知した経験/ノウハウが豊富な専任実施者が支援します。

技術支援サービス

お客様の要件に基づき、ITサービス管理を効果的にビジネスに活かすためにSystemwalker Cloud Business Service Management の技術支援サービス (ナレッジ活用(*))、運用改善)を提供します。

(*) 実施項目は、「ナレッジ活用履歴の機械学習」、「よくある問い合わせのナレッジ化」、「富士通サポートのナレッジの移入」です。

動作環境

種類	動作OS / Webブラウザ	
管理サーバ (ITサービス管理機能)	Red Hat Enterprise Linux 7 (for Intel64)	Microsoft® Windows Server® 2016 (64-bit) Microsoft® Windows Server® 2012 R2 (64-bit)
管理サーバ (運用分析ダッシュボード機能)	Red Hat Enterprise Linux 7 (for Intel64)	
Webコンソール	Microsoft® Internet Explorer® 11、Google Chrome 67以降、Mozilla Firefox ESR 60以降(*)	

(*)Webコンソールの動作OSは、Windows 10(64-bit) / Windows 10、Windows 8.1(64-bit) / Windows 8.1、Windows 7(64-bit) / Windows 7です。

*本商品は、プライベートクラウド対応ソフトウェアとして環境配慮ソリューションに登録しています。

*このカタログは、2018年10月現在のものです。改良のため予告なしに仕様・デザイン等を変更することがあります。

*Microsoft、Windows、および Windows Server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。

*Red Hat、Red Hat Enterprise Linux、Shadowmanロゴ、JBossは米国およびその他の国において登録されたRed Hat, Inc.の商標です。

*製品名などの固有名称は各社の商標または登録商標です。

*その他、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。

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・当社指定の休業日を除く)

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://www.fujitsu.com/jp/software/systemwalker/cbservicemanagement/>