

システムウォーカー アイティサービス マネジメント

# FUJITSU Software Systemwalker IT Service Management

## 作業効率化／高品質化を実現するインシデント管理

ITIL®のサービスサポートに基づ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。

### ITILに基づくインシデント管理、問題管理ソリューション

FUJITSU Software Systemwalker IT Service Managementは、ITILに基づくインシデント管理や、問題管理機能を提供します。エンドユーザからの問い合わせや依頼内容、システム、セキュリティに関する監視イベントを一元管理することで、統合的なサービスデスクであるSPOC (Single Point Of Contact: 単一窓口) を実現します。また、過去の対処内容や対応手順 (既知エラー情報) を蓄積し、各担当者の経験を組織として共有でき、組織的な対応力の向上が可能です。

### 運用状況を可視化し、PDCAサイクルを確立

インシデント発生件数や解決時間／解決率など、サービスデスクの稼働実績をビジュアルな画面で定量的に把握できます。稼働実績の評価を効率よく行うことができ、円滑なPDCAサイクルを確立します。また、SLA (Service Level Agreement) に基づき、インシデントの解決所要時間などの各管理指標に「しきい値」を設定することができ、SLAを満たせない恐れがある場合は、いち早く管理者に警告します。

### ナビゲーション機能により担当者の負担を軽減

サービスデスク担当者が次に行うべきアクションを画面上で確認できます。エンドユーザとの応答中に「次に確認する事項は何か」、ITILに基づく作業を行うために「次に行う作業は何か」など、サービスデスク担当者の作業をナビゲーションします。担当者の負担軽減とサービス品質の均一化を図ることができます。

\* : ITIL (Information Technology infrastructure libraryの略)  
運用管理のノウハウが凝縮された包括的なガイドライン。1980年代後半に英国政府機関が作成・文書化し、現在ではIT運用管理の標準手法として世界的に支持を得ています。

### サービスデスク・ツール導入経験をテンプレート化、Quick-Winを実現 Systemwalker IT Service Managementテンプレート

富士通のサービスデスク・ツール導入経験を「Systemwalker IT Service Managementテンプレート」として提供します。多くのお客様のインシデント管理／問題管理要件が反映されたテンプレートを導入いただくことで、ITIL導入成果を早期に得ることができます。

#### 【テンプレートに組み込まれているノウハウの例】

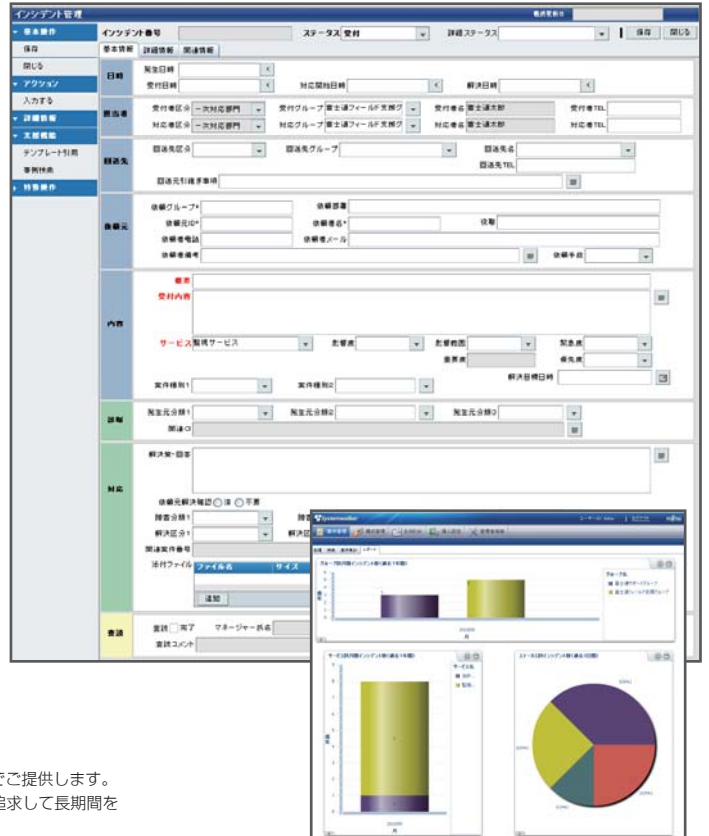
- 運用状況の可視化に有効な管理指標であるKPI (Key Performance Indicator: 重要業績評価指標)
- インシデント優先度の考え方
- 国内企業にマッチするインシデント／問題管理プロセスフロー
- 現場の視点による使い勝手の良い画面レイアウト

※Systemwalker IT Service Management テンプレートは、Systemwalker スタートアップサービスでご提供します。  
※Quick-Win : システムの全体最適やITILにおける運用管理プロセス改善などで、最初から理想形を追求して長期間を費やすのではなく、まず短い期間で成功事例を示し、その成果を早期に実証しようという考え方

インシデント管理のメインコンソール画面



インシデント画面



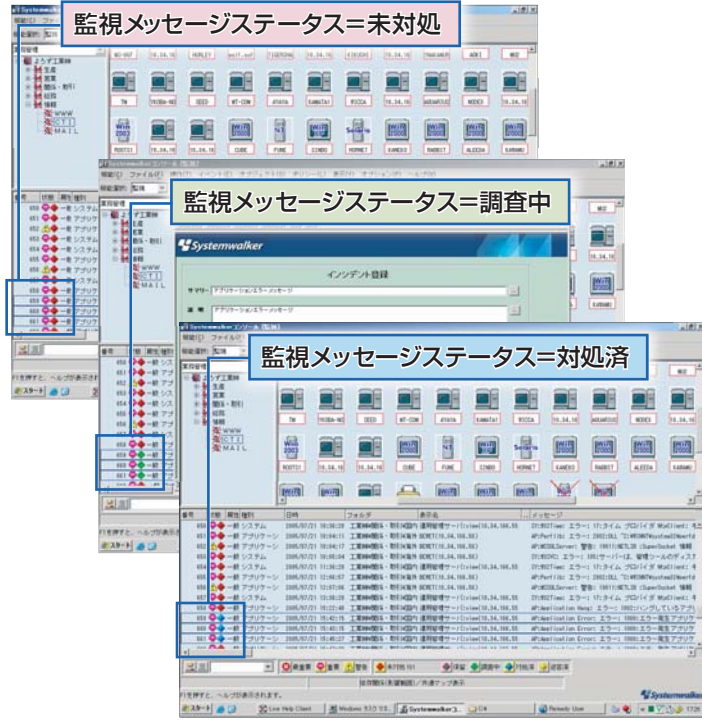
インシデント統計グラフ

自動化によりITILに基づく運用を効率化

監視機能と連携、ITILに基づくシステム管理を実現

FUJITSU Software Systemwalker Centric Managerと連携して、Systemwalker Centric Managerが検出したトラブル情報に基づいて、ワンタッチでインシデントを発行することができます。システム管理の現場にITILを導入し、システム運用品質の向上を図ることができます。

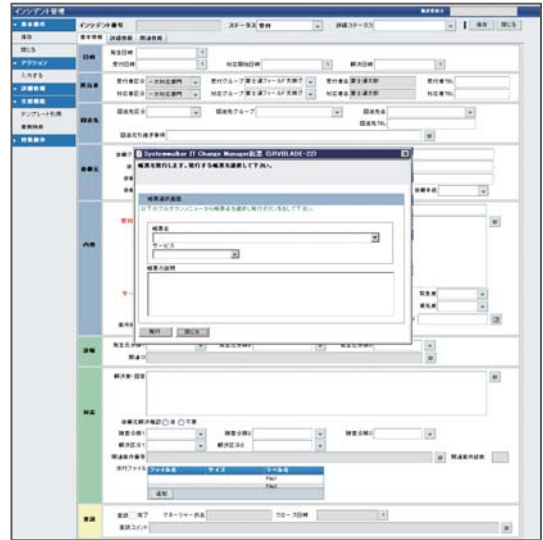
※Systemwalker Centric Manager連携ツールは、Systemwalker IT Service Managementをご購入いただいたお客様に無償で提供しています



変更管理機能と連携、CMDBを実現

Systemwalker IT Service Management Service Deskのインシデント管理画面から、FUJITSU Software Systemwalker IT Change Managerで登録した帳票 (RFC等) を発行することができます。発行された帳票は、発行元のインシデントと紐付けられ、Systemwalker IT Service ManagementからSystemwalker IT Change Managerの承認フローのステータスの進捗を確認することができます。

※Systemwalker IT Change ManagerのCMDBと連携し、インシデントとCI (構成アイテム) を関連付けて管理することができます。



CMDB (Configuration Management DB) :

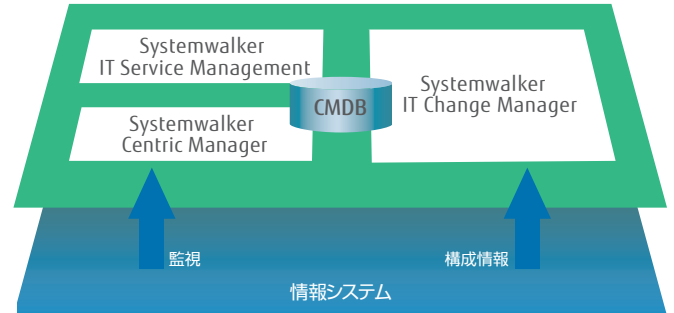
ICT インフラストラクチャーの構成要素を登録したデータベースです。各構成要素の属性や、各構成要素間の関係などのほか、インシデントや問題、既知エラー情報も格納しています。ITILの各サービスプロセスを実行するための基盤となる情報が蓄積されています

動作環境

製品名	サーバ動作OS	クライアント動作OS
Systemwalker IT Service Management	Microsoft Windows Server 2008 Microsoft Windows Server 2003	Windows® 7 Windows Vista® Windows® XP

関連製品

- Systemwalker IT Change Manager V14g  
ITIL® V3に基づいた、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  
システムの統合運用管理機能を提供。システム上で発生するトラブルをリアルタイムで監視、通知します。また、サーバ、ネットワーク機器のハードウェア、ソフトウェア情報を自動で収集します。



\* ITIL®は、英国政府OGC (Office of Government Commerce) の登録商標です。  
\* Microsoft、Windowsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。  
\* Systemwalkerは、富士通株式会社の登録商標です。  
\* 製品名などの固有名詞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、®) を付記していません。

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・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/itsm/>