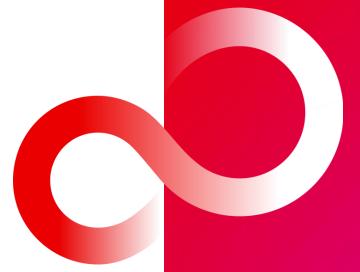


FUJITSU Software Systemwalker Cloud Business Service Management V1.3.0

~人に依存したITサービスの運用保守業務をAI技術でアシスト~

機能ご紹介



目次



- ○コンセプト
- ○機能概要
- ○主な特長(ITサービス管理機能)
- ○主な特長(運用分析ダッシュボード機能)
- ○基本機能(ITサービス管理機能)
 - □機能説明(インシデント管理・問題管理・要求実現)
 - □機能説明(ナレッジ管理)
 - □機能説明(変更管理)
 - □機能説明(Systemwalker製品連携)
- ○基本機能(運用分析ダッシュボード機能)
 - □機能説明(データ収集)
 - □機能説明(分析ダッシュボード)
- ○製品情報



FUJITSU Software Systemwalker Cloud Business Service Management コンセプト

- **1.** ITサービスの課題
- 2. 仕事の進め方を変革



最新のデジタル・テクノロジーによる 新たなITサービスの提供・継続がビジネス成長において重要

*ITサービス:IT技術を用いて顧客に価値を提供すること

ITサービスの環境の変化

組織と人

熟練者の離職



情報とテクノロジー

ICTシステムのブラックボックス化

ITサービスにおける課題

ITサービスの 競争力を維持できない

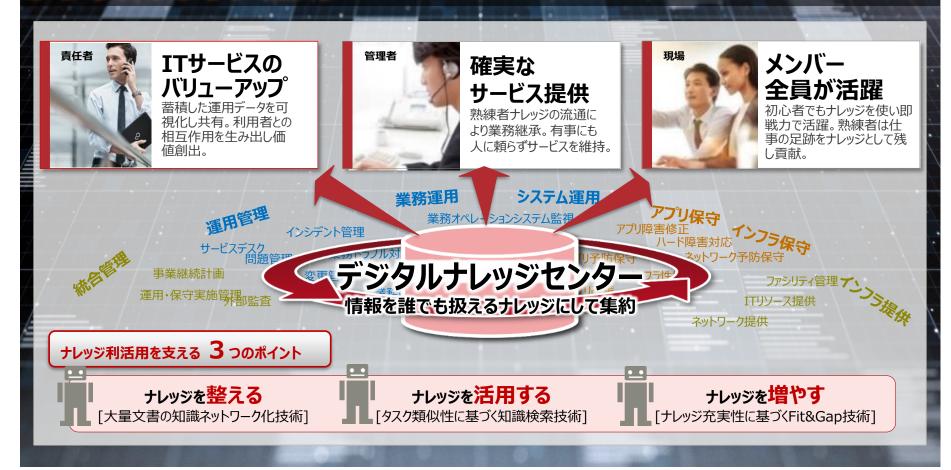
サービスレベルの維持に 四苦八苦

熟練者に 負荷が集中

熟練者以外も含めた全員の活躍がカギ



富士通のAI技術「Human Centric AI Zinrai」を活用し、 熟練者のナレッジをデジタル化して組織全体で利活用する デジタルナレッジセンターを実現します





FUJITSU Software Systemwalker Cloud Business Service Management 機能概要

- 1. 運用保守現場の悩み
- 2. 人に依存したITサービスの運用保守業務をAI技術でアシスト
- 3. Systemwalker Cloud Business Service Management(CBSM)を支える機能

運用保守現場の悩み





○キーワードを思い出しながらインシデント(過去事例)や ナレッジ(FAQ)を何度も検索。見つけ出すのに時間が かかる。



- 初心者が対応できない/時間がかかる
 - 初心者ではトラブル原因調査の進め方が分からず熟練者頼りで、熟練者の負荷が高い。長年の変更でICTシステムがブラックボックス化。ドキュメントが整理されておらず、調査に時間を要する。



■データ活用が進まない

■ 人手で膨大な数の対応履歴を時間をかけて抽出・分析、ナレッジ整備の対象を選定。熟練者が多忙で改善活動に時間をかけられない。どれくらい活用、改善されているかすぐにわからない。

人に依存したITサービスの運用保守業務をAI技術でアシスト FUJITSU



- ✓ 問合せの対応時間を30%削減
 - ■試行錯誤してインシデント(過去事例)やナレッジ (FAQ)を検索しなくても、候補から選ぶだけですぐに回答



- ✓初心者の作業工数を65%短縮
 - 熟練者に手順を聞かなくても、フローを辿るだけで 誰でも手順遂行
 - 既存ドキュメントを整理しなくても、登録するだけで手順と関連付け
- ✓ ナレッジの作成時間を83%短縮
 - 膨大な対応履歴を分析しなくても、ナレッジを効率的に整備
 - 人手で抽出・分析しなくても、リアルタイムに状況 把握



AIナレッジ活用を実現するCBSMの機能



AI技術活用し、熟練者のナレッジをデジタル化して組織全体で利活用

問合せ対応支援

人の代わりに 回答を提示



活用する

トラブル調査・変更作業支援

熟練者の手順を ナビゲーション



[タスク類似性に基づく知識検索技術]





増やす

「大量文書の知識ネットワーク化技術」

「ナレッジ充実性に基づくFit&Gap技術]

ナレッジ整理支援

人の代わりに ナレッジを整理



ナレッジ作成支援

人の代わりに 候補を作成





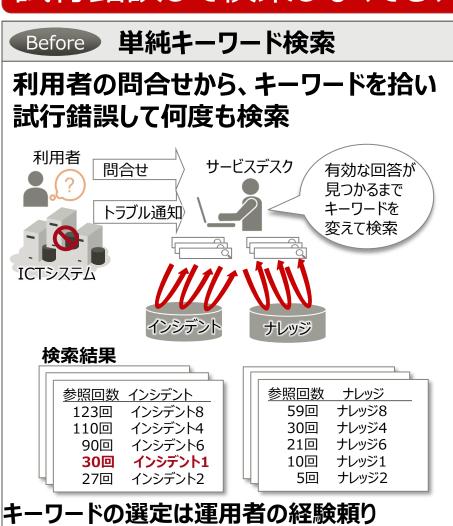
主な特長(ITサービス管理機能)

- 1. 既知の問合せ/トラブルを運用者がすばやく解決
 - ・回答候補の自動提示
 - ・教師データの自動作成
- 2. 高品質な文章を生成し回答/ナレッジ蓄積
 - ・回答文章の自動校閲
 - ・ナレッジ文章の自動校閲
- 3. 対応記録からのナレッジ候補を抽出しナレッジを作成
 - ・ナレッジ候補の自動提示
- 4. 対処候補の自動提示でトラブルにすばやく対処
 - ・ 対処候補の自動提示
- 5. ドキュメントの自動仕分けによる素早い活用
 - ・自動仕分けされたドキュメントの提示
- 6. タスク別対応候補の提示により調査・対処をナビゲート
 - ・タスクに応じた対応候補の自動提示

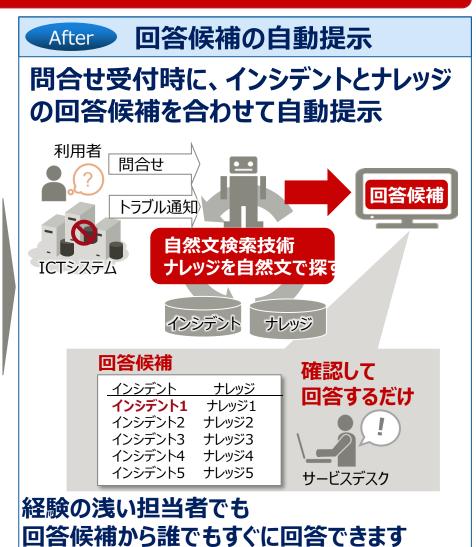
既知の問合せ/トラブルを運用者がすばやく解決



試行錯誤して検索しなくても、回答候補からすぐに回答



経験が浅いと膨大な数のナレッジから探せない



回答候補の自動提示



回答候補を使用することで回答の作成時間を短縮できます





チケット受付時に問合せやエラーメッセージから 自然文で自動検索し結果を表示します。 確認するだけで回答することができます。 回答候補の記事を引用し 回答の定型フォーマットで 文章を自動生成します。

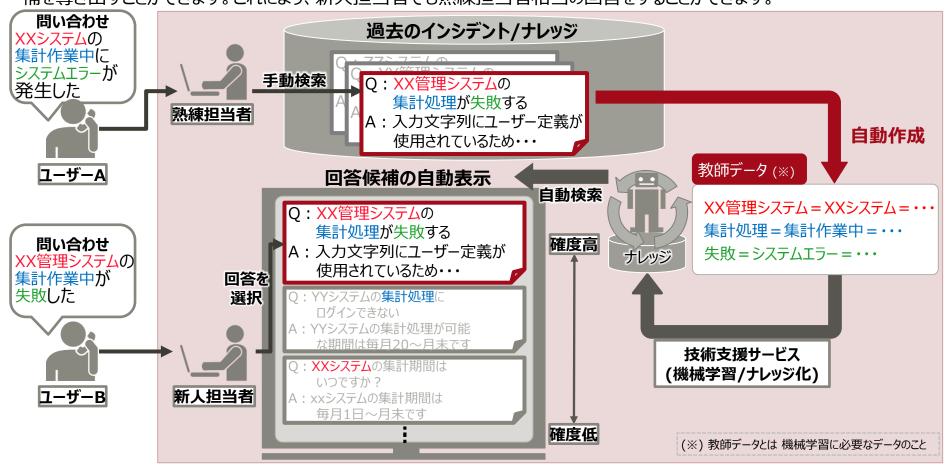
教師データの自動作成



回答するほど確度の高い回答候補が提示されます

ユーザーからの問い合わせにおいて、過去のインシデントやナレッジから自動で回答候補を出力します。

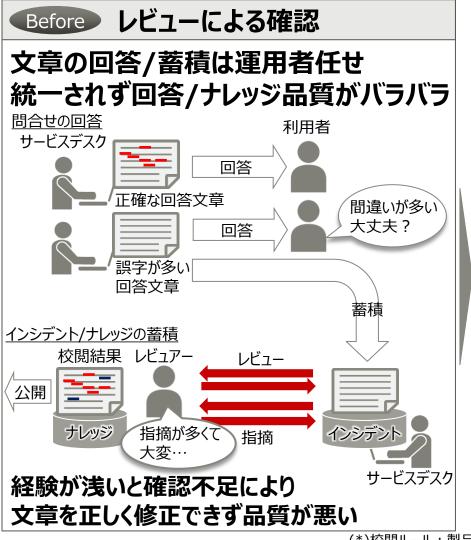
熟練担当者が問い合わせに対して過去のインシデント/ナレッジの中から手動検索し回答すると、「問い合わせと回答が自動で結びつけられ、教師データを自動で作成」**(特許出願済)**します。類似の問い合わせがあった場合に、より確度が高い回答候補を導き出すことができます。これにより、新人担当者でも熟練担当者相当の回答をすることができます。

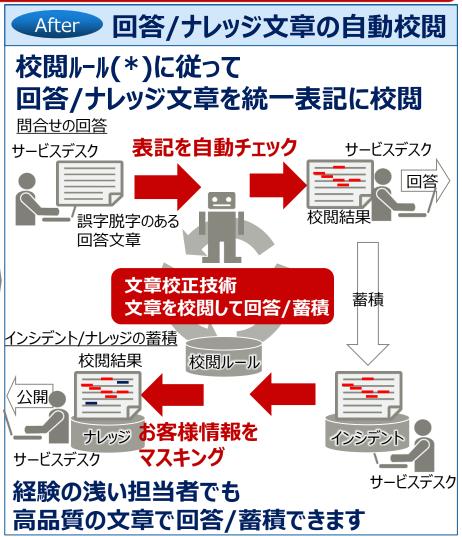


高品質な文章を生成し回答/ナレッジ蓄積



人のレビューに頼らず、高品質な文章に校閲し回答/蓄積





回答文章の自動校閲



統一表記に校閲し高品質な文章で回答/蓄積できます



回答文章の自動校閲

表記揺れを下線で指摘します。反映ボタン をクリックすると文章を自動で校閲します。 回答後はナレッジとして再利用できます。 √校閲ルール (表記揺れチェック)

ナレッジ文章の自動校閲



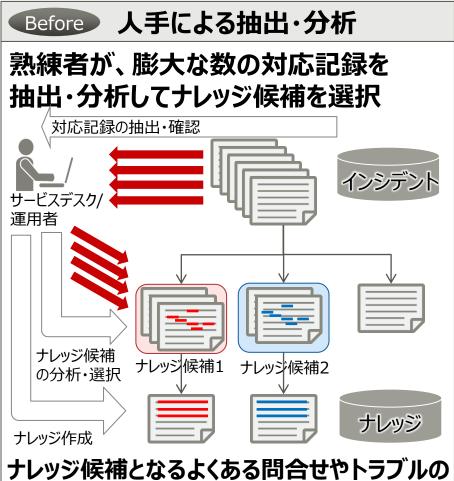
お客様情報を削除してナレッジ蓄積/公開できます



対応記録からのナレッジ候補を抽出しナレッジを作成



類似事例の自動抽出によりナレッジ整理を効率化



ナレッジ候補となるよくある問合せやトラブルの 抽出・分析に手間がかかる



を棚卸しして、ナレッジを作成・蓄積できます

ナレッジ候補の自動提示



提示されたナレッジ候補からすぐにナレッジを作成/蓄積できます



ナレッジ候補の自動提示

複数の類似チケットをナレッジ候補として自動提示します。ナレッジ候補を選択することでナレッジを作成できます。

ナレッジの引用生成

選択したチケットの[質問/現象]と[回答/対処]の内容を ナレッジに引用できます。 積

ナレッジ

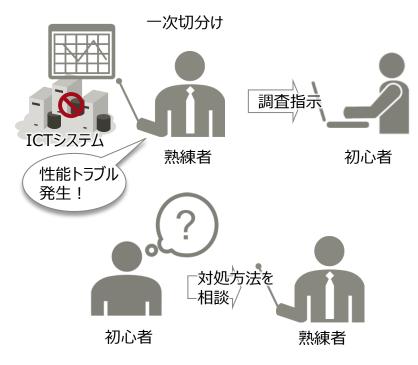
対処候補の自動提示でトラブルにすばやく対処



熟練者の手を煩わせずに、対処候補からすぐに対処を実施

Before 熟練者の知見頼り トラブル発生時は熟練者が-

トラブル発生時は熟練者が一次切分けまた、熟練者の確認後に対処を実施



システムトラブルの難易度にかかわらず、 熟練者の工数が必ず発生 After 対処候補の自動提示 チケット受付時に、自動提示される ナレッジを使ってすばやく対処



対処候補

ナレッジインシデントナレッジ1インシデント1ナレッジ2インシデント3

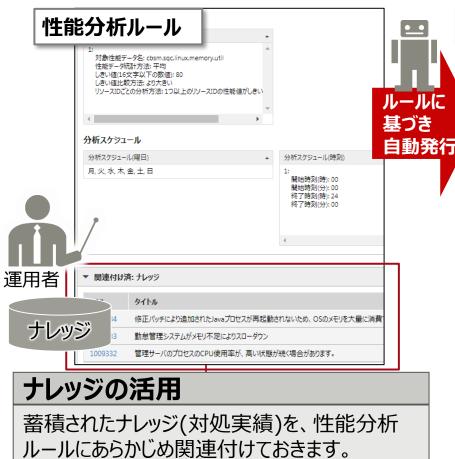
実績のある対処を実行

初心者でも対処候補を使ってすぐに対処できます

対処候補を参照して、トラブルをすばやく対処できます

過去に発生したトラブルをもとに対処候補と活用ルール(性能分析ルール)を定義しておくことにより、同様のトラブルが発生したときにインシデントを自動発行して対処候補を提示します(特許出願済)。

経験の浅い担当者がトラブルに遭遇した場合でも、対処候補を参考にして迅速に対応できます。



対処候補の自動提示

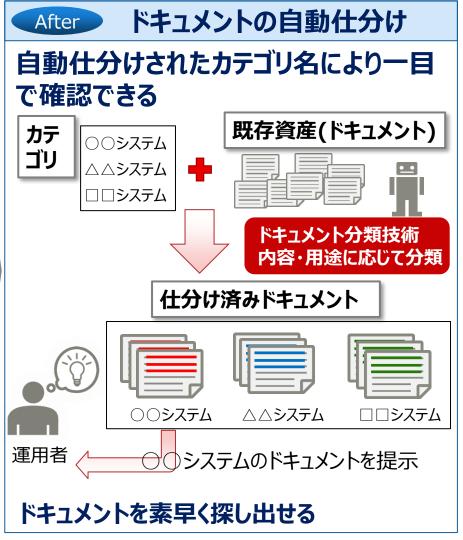
実績のある対処方法が自動提示されます。 経験の浅い担当者でも判断に迷うことなく対処できます。

ドキュメントの自動仕分けにより素早く探す



自動仕分けにより既存資産(ドキュメント)をすぐに探し出せる

目視での内容確認 ドキュメント(PDF,Word,Excel等)を 開いて内容を確認する必要がある 既存資産(ドキュメント) これ何の ドキュメント・・? 運用者 ドキュメントを素早く探し出せない



自動仕分けされたドキュメントの提示 特許出願済



ドキュメントの提示画面

仕分けされた情報(カテゴリ名)を付与してドキュメントを提示

自動仕分けされたドキュメント





ドキュメント分類技術 内容・用途に応じて分類

ドキュメント自動仕分け

カテゴリを事前定義しておくことにより、 キュメントを内容・用途に応じて自動で 分類。人が仕分けをしなくても、ドキュメ ントをすぐに探し出せるようになります。

さらに、ドキュメントとタグの関係を学習し、最適なタグ付けを支援 (特許出願済(*))



▼ タスク別対応候補 (件数: 18) ₹⊒ 詳細をすべて展開 | 差 すべて閉じる システム名 ロロシステム すべてを選択/解除 00システム △△システム □ [ドキュメント] △△システム_通信基盤.ppt 更新日時: 2019-11-15 10:53:30 <u>パス: file:/chsmdoc/</u>△△システム_通信基盤.pptx カテゴリでの △△システム 絞り込みが ▶ 詳細情報 可能 「ドキュメント」△△システム画面設計.txt タスクで活用 > 更新日時: 2019-11-15 10:51:22 △△システム ▶ 詳細情報

仕分け済みドキュメントの活用

ドキュメントの検索時にカテゴリ名がタグ付けされて表示されます。また、カテゴリでの絞り込みが可能です。これらにより、膨大にあるドキュメントを探しやすくなります。

運用者

[ドキュメント] OOシステム データベース.xlsx

便新日時: 2019-11-15 11:01:01 <u>パス: file:/chsmdoc/〇</u>〇システム_データベース.xlsx タスクで活用 >

初心者でも、自分で調査から対処まで実施

調査・対処を進められない 初心者は必要なドキュメント (PDF,Word,Excel等)を見つけられ ず調査・対処を進められない 什様書は どこですか? ドキュメント 初心者 ここにあるのに・ 初心者 熟練者

システムトラブルの難易度にかかわらず、 熟練者の工数が必ず発生



タスクに応じた対応候補の自動提示

特許出願済



トラブル対応作業をフローと対応候補の自動提示でナビゲート



(*) 技術支援サービスが必要です

ることなく調査できます。

自動提示します。何度もナレッジ等を確認す

さらに、対応候補の活用状況に

応じて自動提示を最適化

(特許出願済(*))



主な特長(運用分析ダッシュボード機能)

- 1. システム変更による問題の初動調査時間を短縮
 - ・被疑箇所の自動表示
 - ・トラブル発生サーバと変更管理との連携

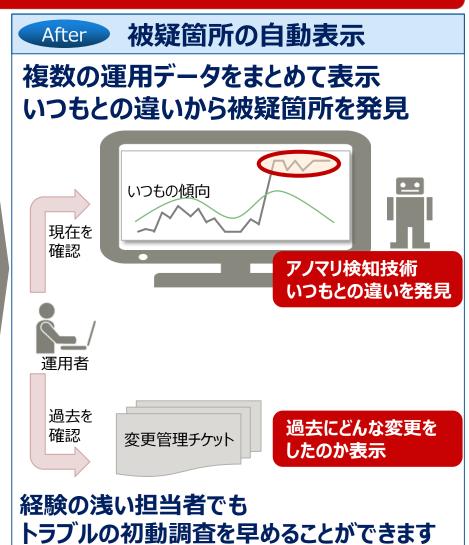
システム変更による問題の初動調査時間を短縮



スキルに頼らず、変更起因の被疑箇所を自動表示

スキルに頼った調査 運用者のスキルに依存して 大量の運用データから被疑箇所を特定 イベント監視 キャパシティ管理製品 製品 トラブル調査 インシデント管理 運用者 どこが被疑箇所か わからない。。。 大量の運用データを手探りで突き合わせての

調査になり時間がかかる



被疑箇所の自動表示

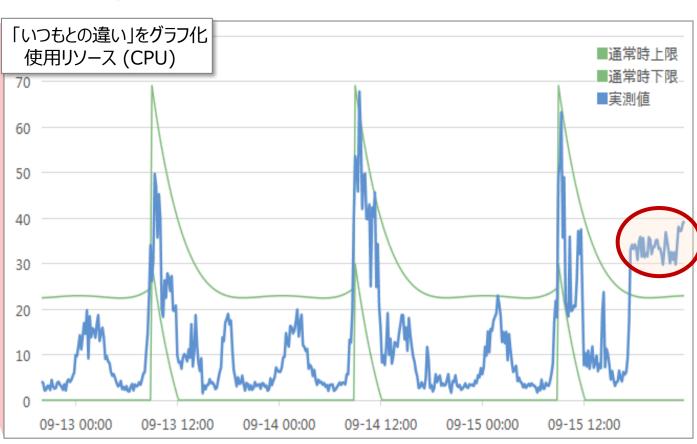


普段との違いを検知(アノマリ検知)

Systemwalker Service Quality Coordinator(SQC)で収集した性能データを解析し、現在のリソース使用状況(CPU/メモリ/ディスク)と普段のリソース使用状況を比較します。

リソース使用状況から「いつもとの違い」を検知しグラフで視覚的に表現することで、経験の浅い担当者でも異常につながる状態の変化をとらえることができます。



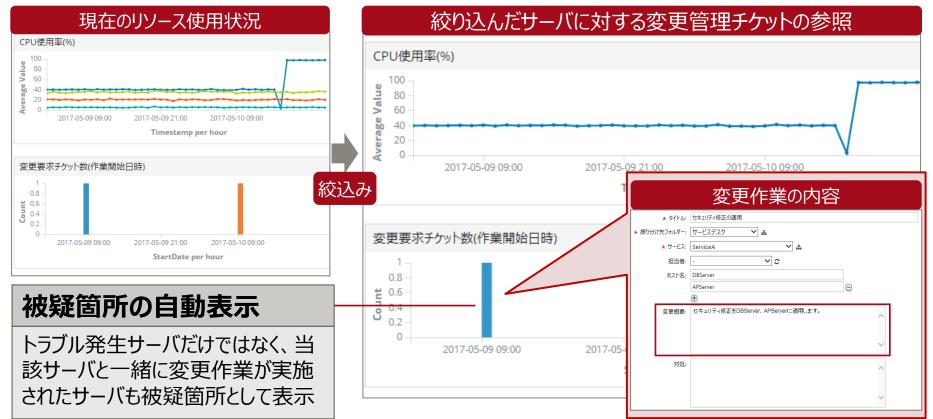


トラブル発生時、変更作業を手掛かりに調査ができます

トラブルが発生した場合、過去にパッチ適用やプログラム修正など、システム変更に起因しているケースが多くあります。

トラブルが発生したサーバの状況を表示しつつ、同時期にシステム変更の作業を実施したサーバの同時表示(特許出願済)と、システム変更の作業内容を表示することで、調査するサーバを特定することができます。

これにより、複数のサーバが存在していた場合でも、経験の浅い担当者も迅速にトラブル調査を実施することができます。





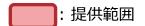
基本機能(ITサービス管理機能)

- 1. ITILv3プロセス準拠のITサービス管理
- 2. ITサービス管理の機能一覧
- 3. 運用プロセス

ITILv3プロセス準拠のITサービス管理

サービス運用/移行の範囲をサポート

【Systemwalker Cloud Business Service Managementのサポート範囲】



サービス戦略

財務戦略

需要管理

サービス ポートフォーリオ 管理

サービス 戦略策定

サービス設計

サービスレベル 管理

サービスカタログ 管理

キャパシティ管理

可用性管理

ITサービス 継続性管理

情報セキュリティ 管理

サプライヤ管理

サービス移行

移行の 計画立案/サポート

サービスの妥当性確認/テスト

変更管理

リリース管理/展開管理

変更評価

構成管理

ナレッジ管理

サービス運用

イベント管理

要求実現

インシデント 管理(*1)

問題管理

アクセス権管理

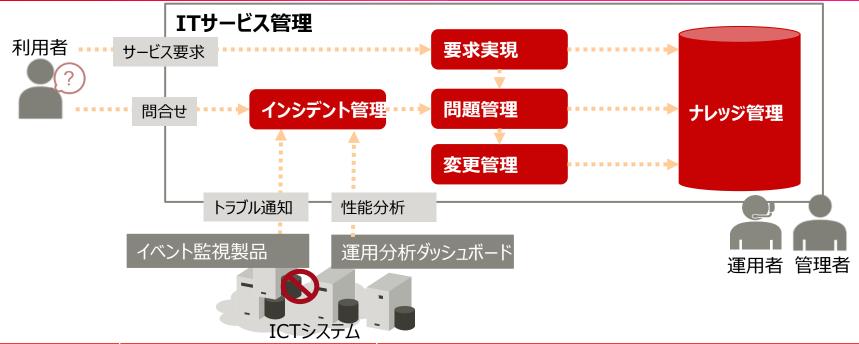
継続的 サービス改善_(*1)

7ステップの 改善プロセス (*2)

- (*1) インシデント管理のトラブル調査 および 継続的サービス改善 には、後述に記載の運用分析ダッシュボードを利用します
- (*2) 7ステップの改善プロセスは、ITILv3以降から提唱されている改善ステップで、サービスやプロセスを着実に改善する ためにやるべきことを具体的に示しています

ITサービス管理の機能一覧

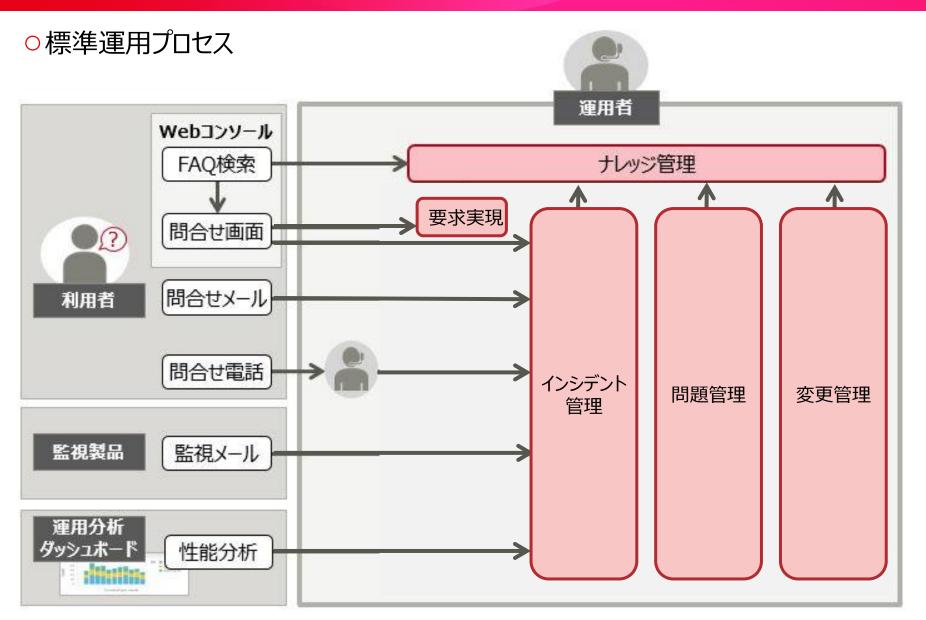




機能	利用メリット	説明	
1.インシデント管理 問題管理 要求実現	使い分けることができるユーザー画面	✓運用者と利用者で異なる画面を提供	
	インシデント対応作業の負荷軽減	✓インシデント発行の使い分け✓インシデント対応状況を一目で把握✓インシデント対応記録を簡単に入力	✓インシデント対応記録を一目で確認✓インシデントの誤回答を防止✓インシデントの対応遅れを防止
	問合せ窓口を統合してワンストップで解決	✓問合せ窓口を1つの画面で統合	✓インシデント運用のカスタマイズ
2.ナレッジ管理	対応記録(ナレッジ)を活用し利用者で 自己解決	√インシデント対応記録を引用して ナレッジ作成	✓利用者によるFAQ検索 ✓柔軟なFAQ検索
3.変更管理	承認プロセスを沿った確実な作業品質	✓変更作業の申請・承認	
4.Systemwalker連携	イベント監視製品との連動	✓Systemwalker Centric Manager連携	

運用プロセス(概要)

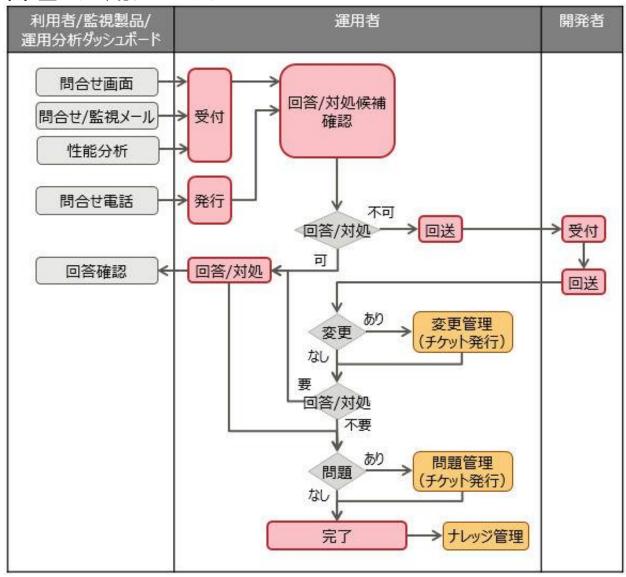




運用プロセス(1)



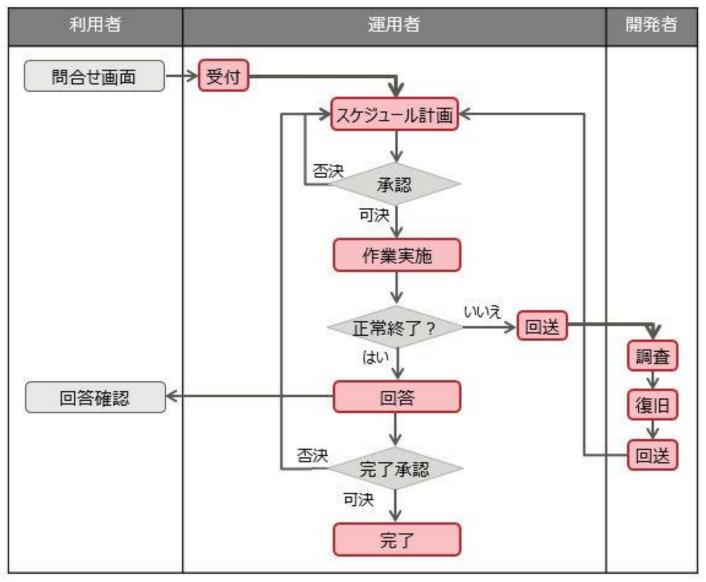
○インシデント管理の運用プロセス



運用プロセス(2)



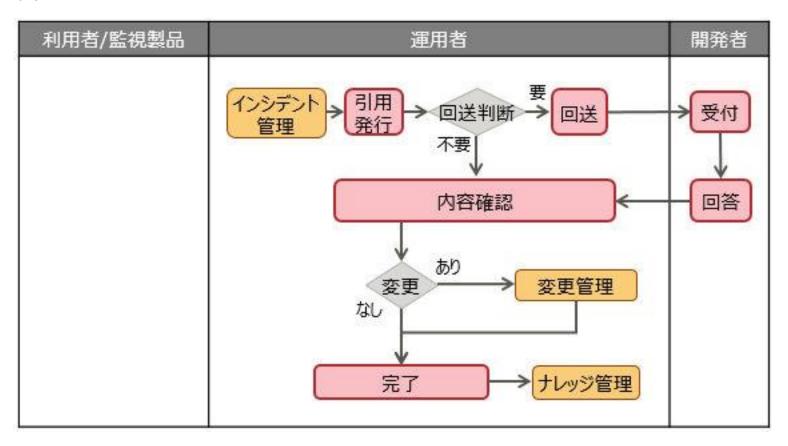
○要求実現の運用プロセス



運用プロセス(3)



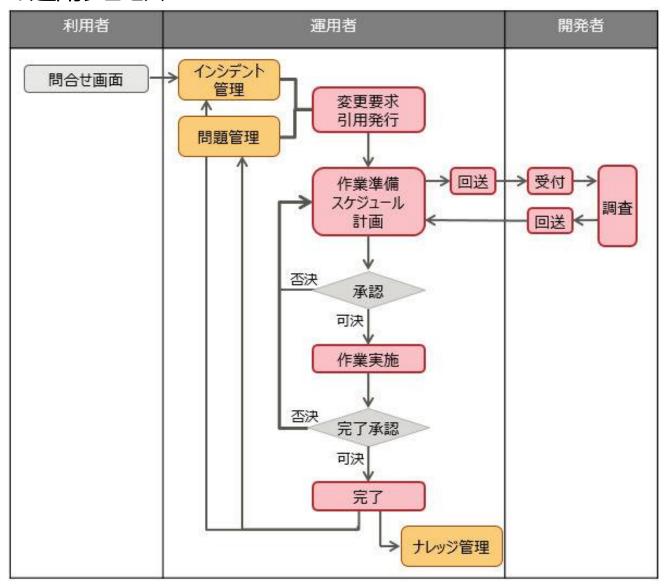
○問題管理の運用プロセス



運用プロセス(4)



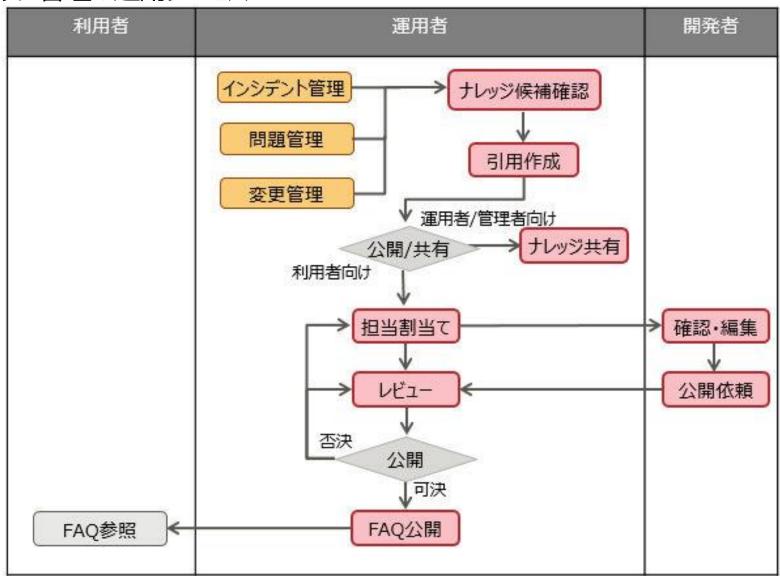
○変更要求の運用プロセス



運用プロセス(5)



○ナレッジ管理の運用プロセス





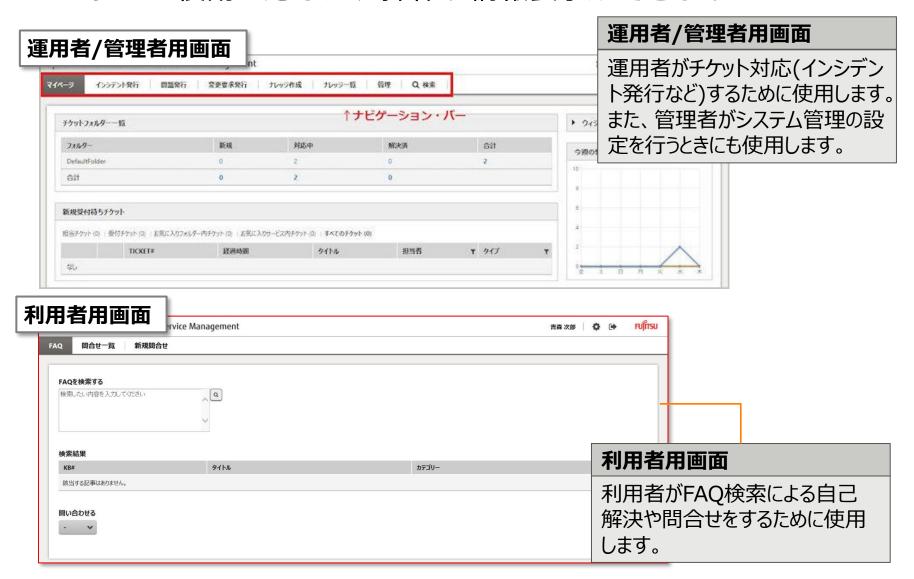
機能説明 (インシデント管理・問題管理・要求実現)

- $oldsymbol{1}$. 運用者と利用者で異なる画面を提供
- 2. インシデント発行の使い分け
- 3. インシデント対応状況を一目で把握
- 4. インシデント対応記録を簡単に入力
- 5. インシデント対応記録を一目で確認
- 6. インシデントの誤回答を防止
- 7. インシデントの対応遅れを防止
- 8. 管理項目のカスタマイズ(入力項目の変更)
- 9. 管理項目のカスタマイズ(入力画面の変更)

運用者と利用者で異なる画面を提供



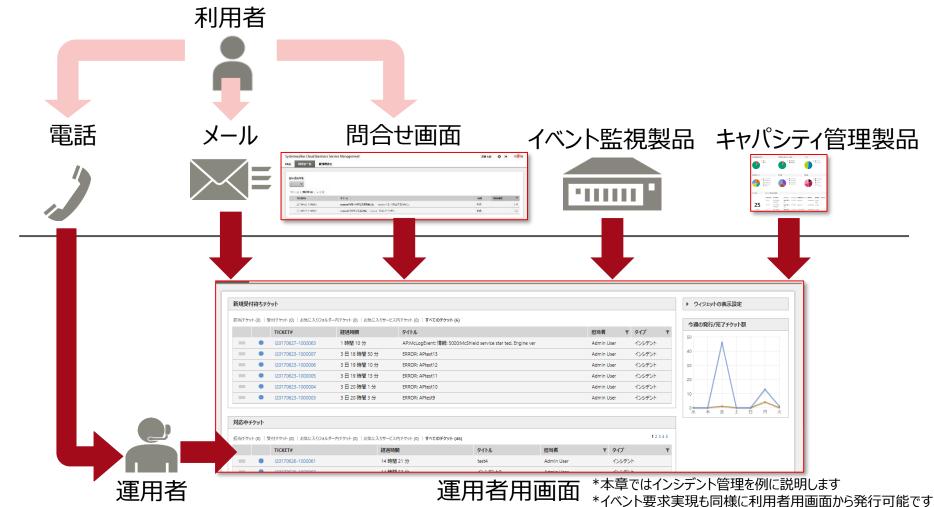
○ユーザーの役割に応じた、操作や情報表示ができます



インシデント発行の使い分け



○インシデント運用に応じて、利用者のインシデントの発行方法を 使い分けることができます



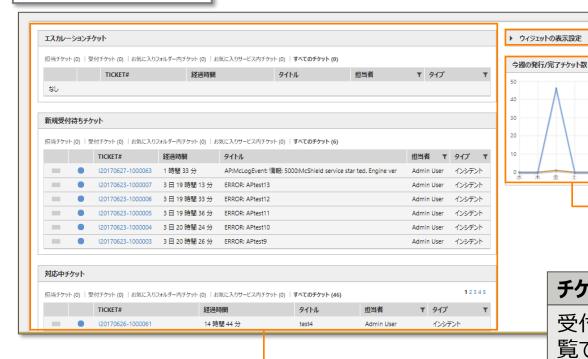
問題管理は運用者用画面でのみ発行可能です

インシデント対応状況を一目で把握



○運用者ごとに表示したい情報をカスタマイズしてチケットの対応状況を すぐに確認できます

チケットの対応状況



ウィジェットの表示設定

チケット情報の表示をカスタマイズできます。表示/非表示の選択、ウィジェットの表示位置の変更、または表示情報のソートが可能です。

チケット数の推移

今週発行/完了した チケット数を表示できます。

チケット一覧

受付・対応中などの状態別に、チケットが一覧で表示されます。ウィジェットのカスタマイズにより自由に表示/非表示が可能です。

《ウィジェットで表示できるチケット一覧》

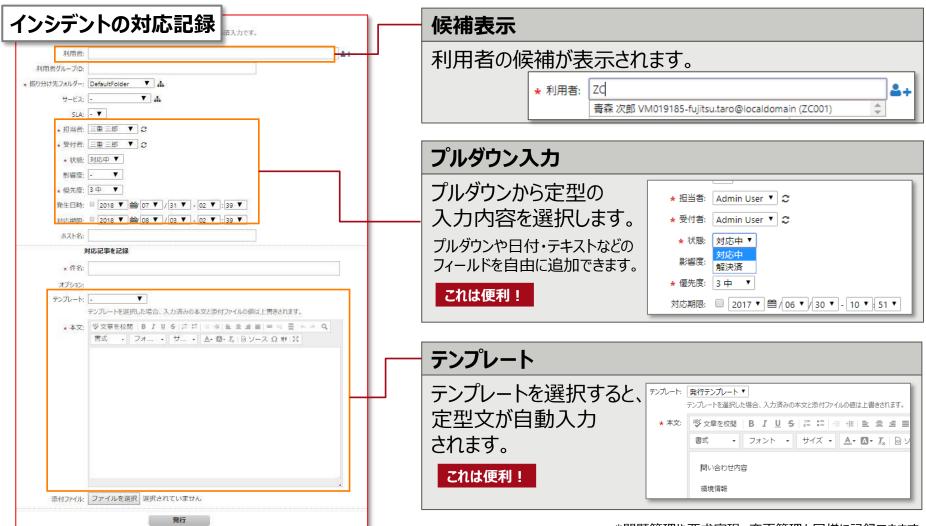
- ・新規受付待ちチケット・対応中チケット
- ・回答受付待ちチケット ・エスカレーションチケット
- ・チケットフォルダ一覧 など

^{*}問題管理や要求実現、変更管理もチケット対応状況を把握できます

インシデント対応記録を簡単に入力



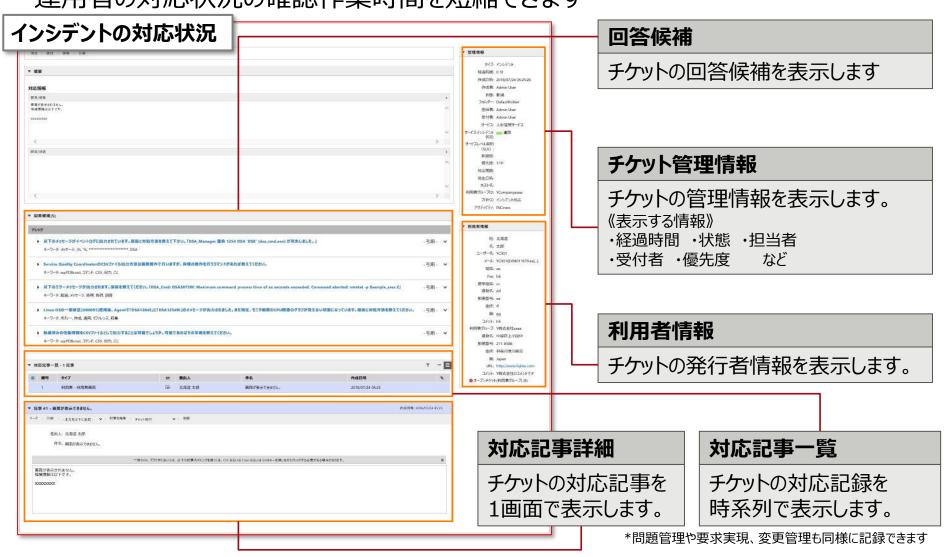
○インシデント対応を記録するときに定型内容や定型文を自動補完 運用者の記録作業時間を短縮できます



インシデント対応記録を一目で確認



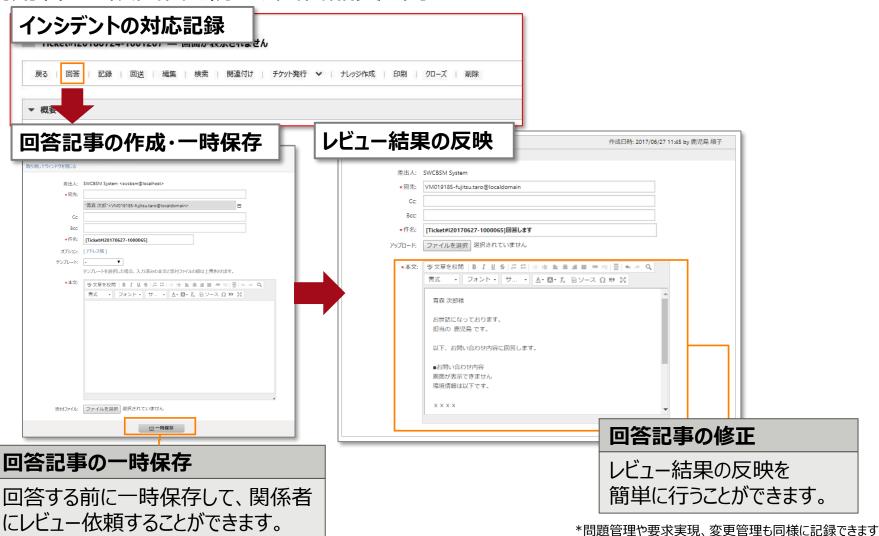
○インシデント対応の記録を1画面で表示 運用者の対応状況の確認作業時間を短縮できます



インシデントの誤回答を防止



○インシデントの回答前に一時保存、レビュー結果を反映することで 利用者への誤回答を防ぎ、回答品質を向上できます



インシデントの対応遅れを防止



○対応期限が迫ったインシデントに対してエスレーションメールを通知 運用者の対応遅れを防ぎ、対応品質を向上できます



70%

エスカレーションチケット

期限が迫ったチケットを ダッシュボードに表示しま す。

これは便利!

エスカレーションチケットはメー ル通知もできます。

これは便利!

「TICKET#」をクリックすると、 詳細画面にドリルダウンでき、 チケット内容をすぐに確認で きます。



初回応答期限 : 1h 更新期限 : 8h 解決期限 : 48h

(初回応答期限)

通知する時間

発行されてから42分間 受け付けられないと・・・

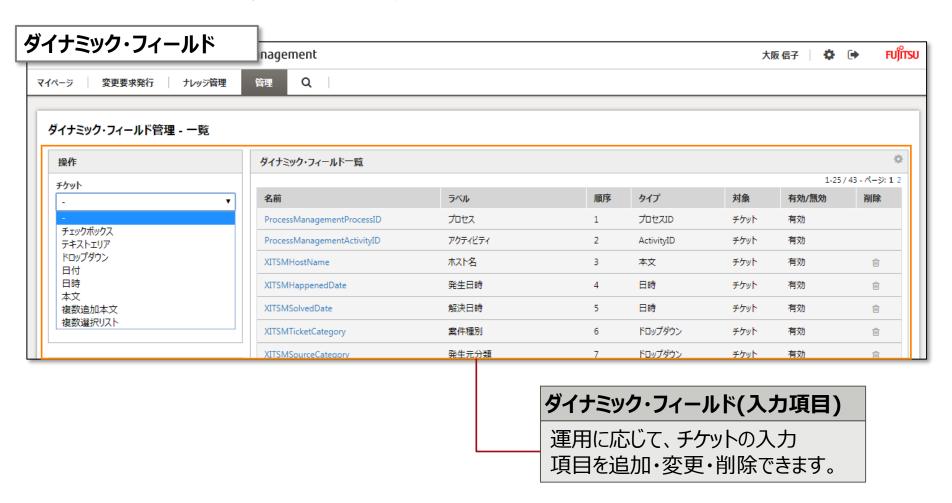


*問題管理や要求実現、変更管理も同様にエスカレーションできます

管理項目のカスタマイズ(入力項目の変更)



○入力項目や入力画面の変更をプログラムレスでカスタマイズ 多様なインシデント業務に応じて柔軟に変更できます

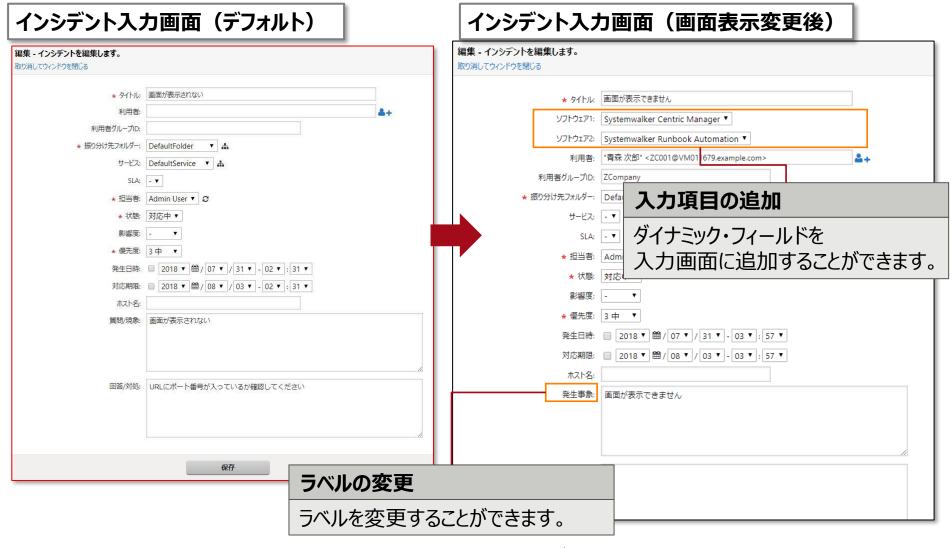


^{*}ダイナミックフィールドの変更は問題管理や要求実現、変更管理でも 同様に行うことができます

管理項目のカスタマイズ(入力画面の変更)



○画面の入力項目の追加やラベルを変更することができます



*問題管理や要求実現、変更管理も同様にダイナミック・フィールドの入力画面への追加ラベルを変更することができます



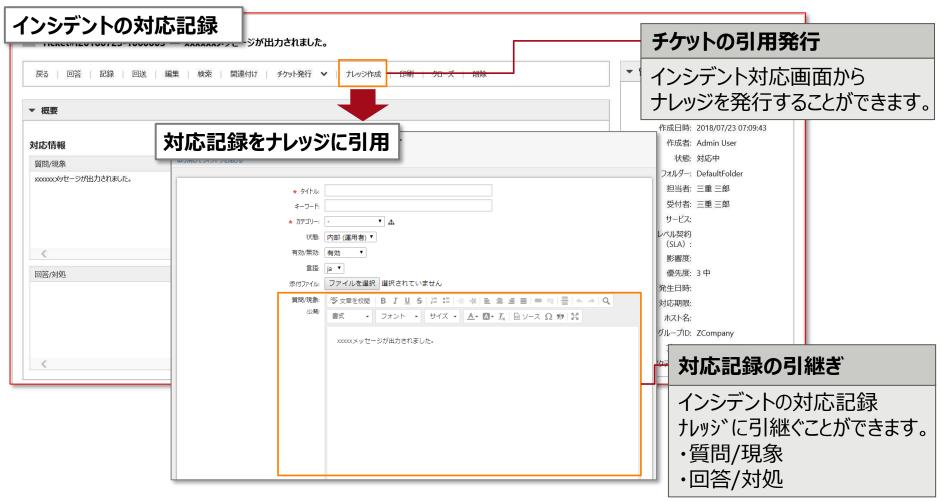
機能説明(ナレッジ管理)

- 1. インシデント対応記録を引用してナレッジ作成
- 2. 運用者によるナレッジ検索
- 3. 柔軟なナレッジ検索
- 4. 横断検索
- 5. 利用者によるFAQ検索

インシデント対応記録を引用してナレッジ作成



○インシデントの対応記録を引用してナレッジに引継ぎ 入力の手間をかけずにナレッジを作成することができます



*インシデントの対応記録を問題管理や変更管理のチケットにも同様に引継ぐことができます

運用者によるナレッジ検索



○運用者が作成したナレッジを管理し利用者に公開 利用者で自己解決することができます



公開範囲の設定

ナレッジのカテゴリごとに 公開範囲を設定できます。

これは便利!

最新のナレッジ

最新のナレッジや参照回数の 多いナレッジを表示します。

評価投票(レーティング)

役に立ったかどうかを 5 段階で評価 投票でき、ナレッジに評価状況が表 示されます。

柔軟なナレッジ検索



○柔軟な検索キー設定により、必要な情報を簡単に検索できます



一括操作メニュー

複数のナレッジに対して、公開や公開の取り戻しなどができます。

これは便利!

検索条件の追加

タイトル・本文・作成者など、 絞り込むための属性を選択し、 キーワードを追加できます。

出力形式の選択

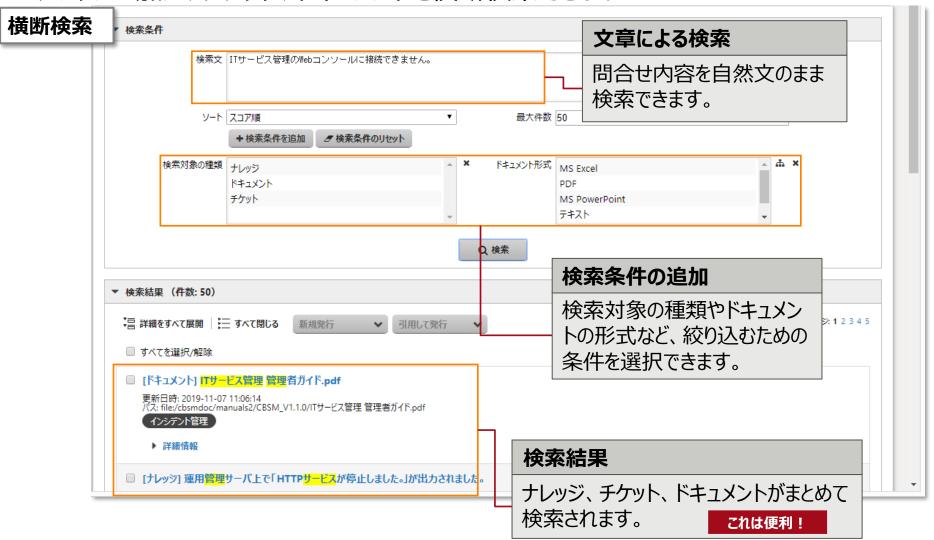
検索結果の出力先を、画面・ CSV、Excel、PDFから選択 できます。

*インシデント管理、問題管理や変更管理のチケットも同様に検索できます

横断検索



○ナレッジに加え、チケット、ドキュメントを横断検索できます



*チケットはインシデント管理、問題管理、変更管理のチケットを指します

利用者によるFAQ検索



○利用者が問合せをする前にFAQを検索して自己解決できます FAQが見つからなかったときだけ、画面から新規問合せを行います





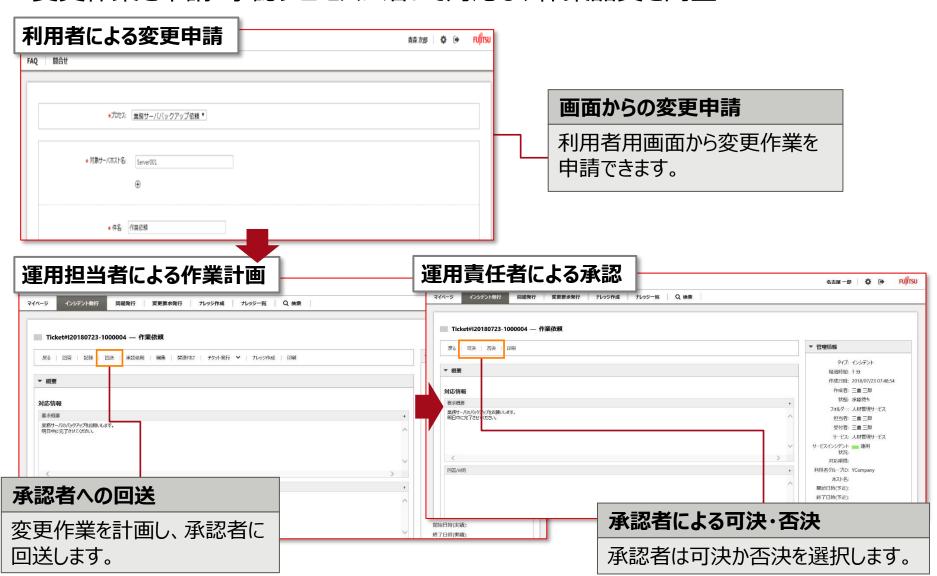
機能説明(変更管理)

1. 変更作業の申請・承認

変更作業の申請・承認



○変更作業を申請・承認プロセスに沿って対応し、作業品質を向上





機能説明(Systemwalker製品連携)

1. Systemwalker Centric Manager連携

※ Systemwalker Service Quality Coordinator連携は 後述の「機能説明(データ収集)」を参照。

Systemwalker Centric Manager連携



○Centric Managerのイベントと連携してインシデントを自動発行 運用者はインシデント対応プロセスに沿って確実に対応できます



自動チケット発行(メール連携)

イベント監視製品(Centric Manager 統合監視)で発生したイベントを自動でチケット発行。インシデント管理を統合することができます。





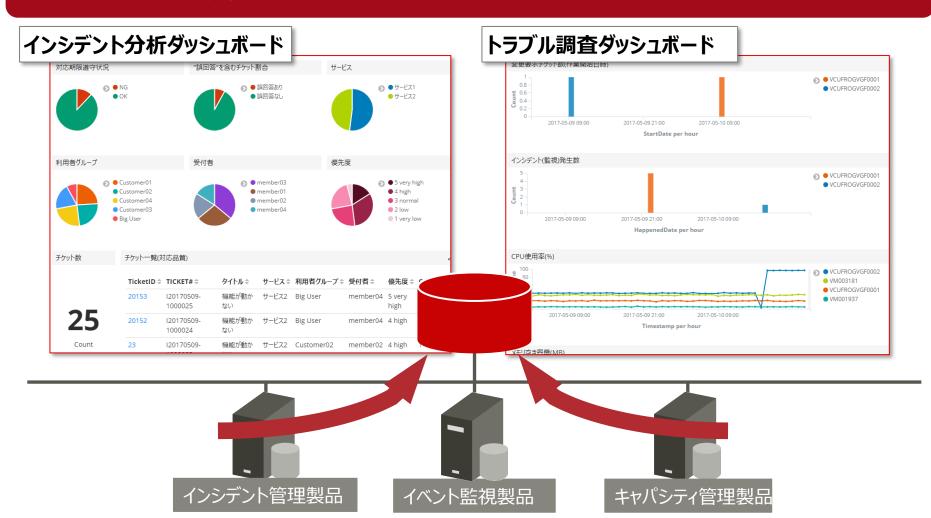
基本機能(運用分析ダッシュボード機能)

- 1. 導入するだけで使える運用分析ダッシュボード
- 2. 運用分析ダッシュボードの機能一覧

導入するだけで使える運用分析ダッシュボード

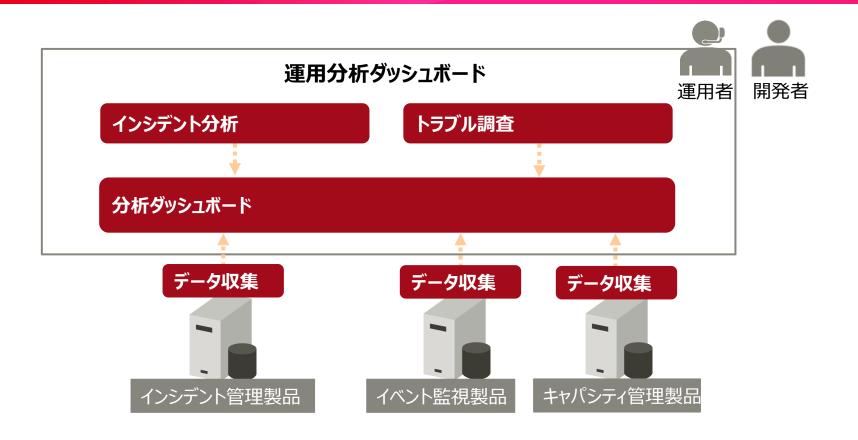


様々な運用管理製品のデータを簡単に見える化



運用分析ダッシュボードの機能一覧





機能	利用メリット	説明	
1.データ収集	複数製品の運用データを統合し一目で把握	✓簡単に運用データを見える化	
2.分析ダッシュボード	すぐに利用できるダッシュボードテンプレート	✓インシデントを自動分類して表示	✓システムの運用状態を一目で確認
	分析用途に応じてカスタマイズ・表示変更	✓分析用途に応じてダッシュボードを カスタマイズ	√データの表示範囲を簡単に絞込み



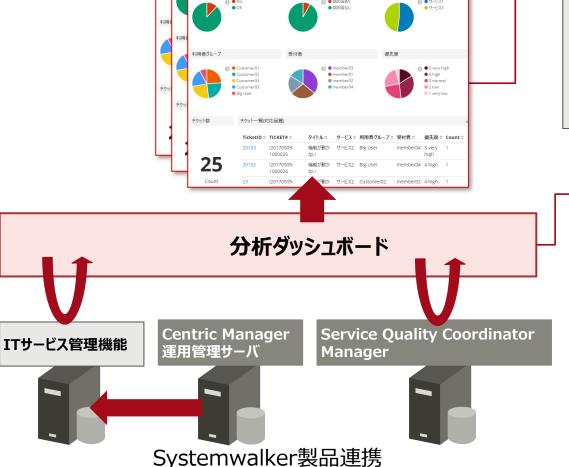
機能説明(データ収集)

1. 簡単に運用データを見える化

簡単に運用データを見える化



○Systemwalker製品と連携設定するだけで、 すぐに運用データを活用できます



分析ダッシュボード

あらかじめ用意されたダッシュボードで 運用データが分類・可視化され すぐに利用開始できます。 グラフは分析用途に応じて変更する ことができます。

データ収集

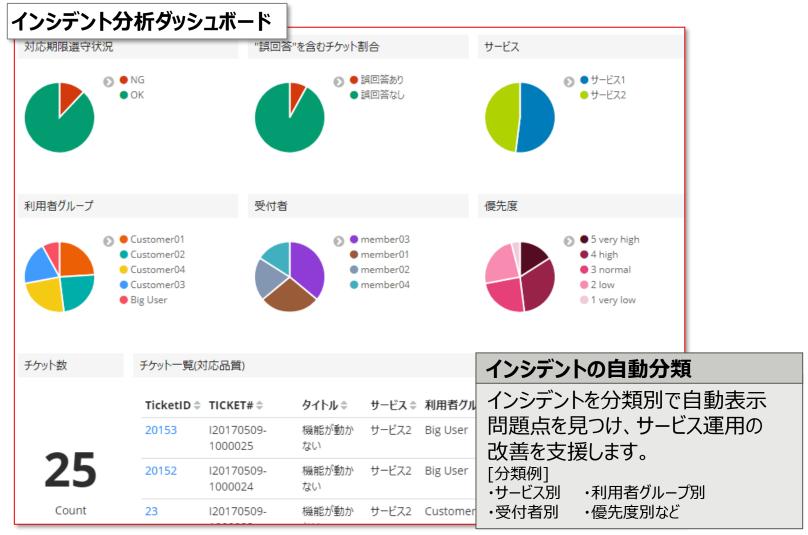
連携設定をするだけで Systemwalker製品に蓄積される 運用データの収集を開始できます。



機能説明(分析ダッシュボード)

- 1. インシデントを自動分類して表示
- 2. 回答候補/タスク別対応候補の分析・整備
- 3. トラブル時のシステム状態を一目で確認
- 4. 分析用途に応じてダッシュボードをカスタマイズ
- 5. データの表示範囲を簡単に絞込み

○インシデント分析ダッシュボードを利用することで インシデント傾向をすぐに確認でき、対策を打つことができます

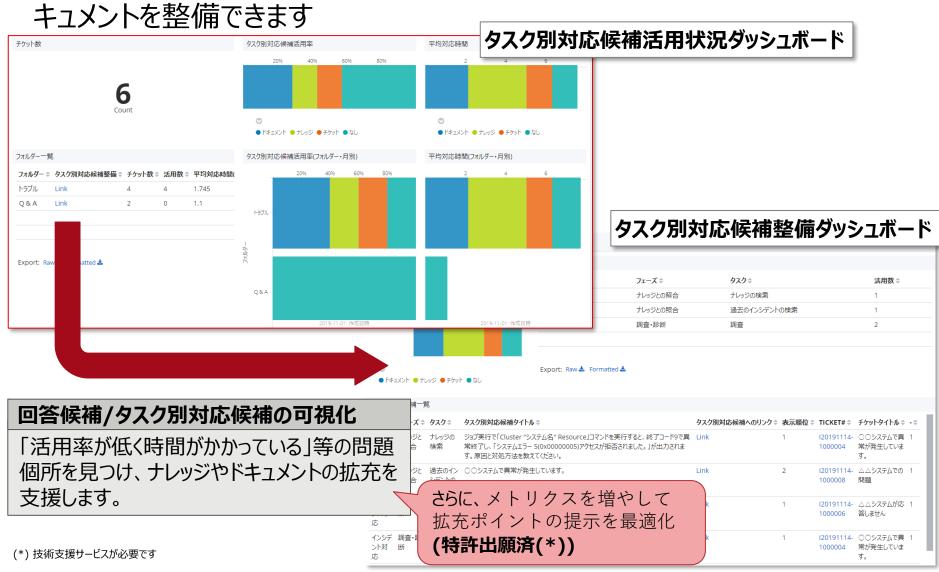


回答候補/タスク別対応候補の分析・整備





○回答候補/タスク別対応候補の活用状況を分析し、効率的にナレッジやド



トラブル時のシステム状態を一目で確認

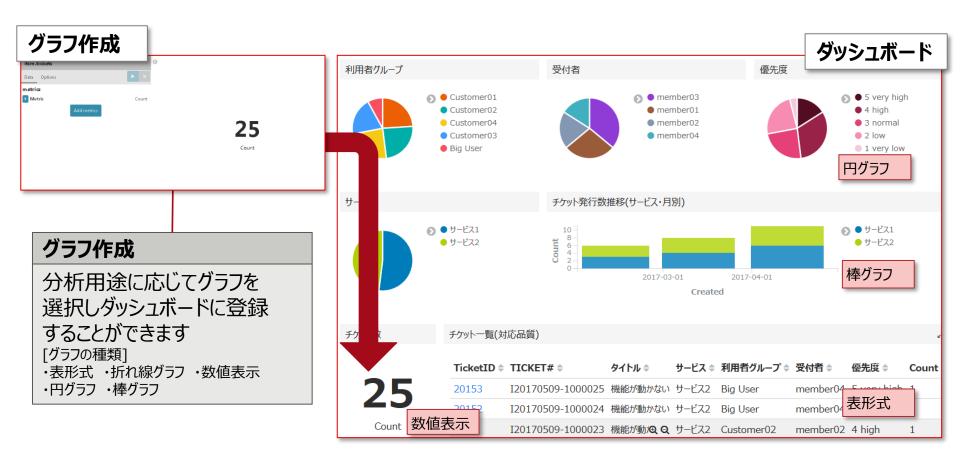


○トラブル調査ダッシュボードを利用することでシステム変更やインシデント、リソースの状況をすぐに確認トラブル調査の初動を早めることができます



分析用途に応じてダッシュボードをカスタマイズ

○様々なグラフから選択して並べることで ダッシュボードの表示を変更することができます



データの表示範囲を簡単に絞込み



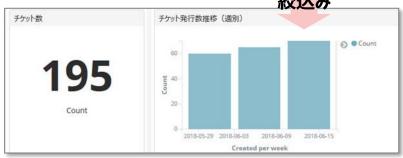
○ダッシュボード画面上で データの表示期間や表示分類を簡単に絞り込むことができます

[データの表示期間の絞込み]

時系列データのグラフ

表示したい期間をドラッグ&ドロップすることで、表示期間を絞り込むことができます





[データの表示分類の絞込み]

データ分類されたグラフ

表示したい項目をクリックすることで、表示範囲を絞り込むことができます





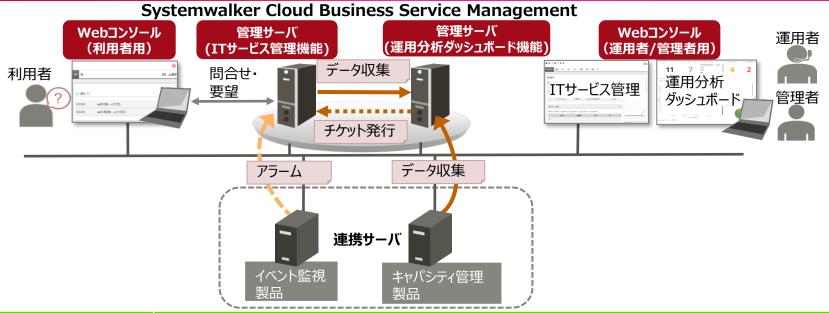


製品情報

- 1. システム構成
- 2. 動作環境
- 3. 商品体系
- 4. 購入例1: 運用者10人による運用体制
- 5. 購入例2: 運用者50人/利用者500人による運用体制
- 6. サービス商品
 - ・技術支援サービスの一例
- 7. クラウドサービス商品
- 8. 登録商標

システム構成





構成要素		概要
管理サーバ ITサービス管理機能		ITサービス管理機能では、サポート対応に関連するユーザー(運用者/管理者、利用者)に対して、サポート対応の管理とAI 技術を活用した機能を提供します。
	運用分析 ダッシュボード機能	運用分析ダッシュボード機能では、運用者/管理者が利用する多様な運用管理ツールの管理データをダッシュボードでグラフ 化します。また、ITサービス管理が利用するAI/ドキュメント検索/分析機能も提供します。
Web コンソール	運用者/管理者用	本商品の管理サーバにログインし、インシデント管理・問題管理・要求実現・ナレッジ管理・変更管理など、システム運用・アプリ/インフラ保守を行う方用のWebコンソールです。 また、継続的サービス改善を行うための運用分析ダッシュボードを利用することができます。 管理者は、ITサービス管理や運用分析ダッシュボードのシステムを設計・管理する方を指します。 運用者は、ITサービス管理のシステムを運用する方、または運用分析ダッシュボードのシステムを運用する方を指します。
	利用者用	本商品の管理サーバにログインし、問合せ・作業依頼(インシデント発行)や状況確認、ナレッジ検索など、業務サービスを利用する方用のWebコンソールです。
連携サーバ		本商品と連携する製品が動作するサーバです。以下の製品と連携することができます。 ・Systemwalker Centric Manager ・Systemwalker Service Quality Coordinator

動作環境



■ 動作OS/Webブラウザ

種類/用途	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 8 (for Intel64)
運用分析ダッシュボード機能 (マネージャー)	Red Hat Enterprise Linux 8 (for Intel64)
	Windows® 8.1 Windows® 10
Webコンソール (Windows上で動作)	[Webブラウザ] Chromium版Microsoft Edge 95以降 (注意)Windows向けMicrosoft Edgeをサポートしています。 Google Chrome 94以降 Mozilla Firefox ESR 91以降

■ Systemwalker連携製品

製品種別	製品名
イベント監視製品	Windows版 Systemwalker Centric Manager V15.2.1以降 Linux版 Systemwalker Centric Manager V15.2.0以降 (注意) 運用管理サーバが動作する64bitサーバとメールで連携します。
キャパシティ管理製品	Windows版 Systemwalker Service Quality Coordinator V15.1.1以降 Linux版 Systemwalker Service Quality Coordinator V15.2.0以降 (注意) Managerが動作する64bitサーバとエージェントレスで通信します。

商品体系 1



製品	備考
メディアパック	インストール用媒体のみの製品です。 使用権は別途購入が必要です。
基本ライセンスパック	基本ライセンスパックは、下記のライセンスをパックにした製品です。 ・1サーバライセンス (マネージャー用) (ITサービス管理機能) ・1サーバライセンス (マネージャー用) (運用分析ダッシュボード機能) ・1ユーザーライセンス (運用者/管理者用) ・10ユーザーライセンス (利用者用)
1サーバライセンス (マネージャITサービス管理機能追加用)	マネージャーの使用権。追加購入用のサーバライセンスです。 基本ライセンスパックに含まれる、マネージャーのサーバライセンス(ITサービス管理機能)の他に、追加で別サーバ にマネージャーを導入する場合に必要なライセンスです。 本1ライセンスで「ITサービス管理機能」を1つのサーバに導入可能です。
1ユーザーライセンス (運用者/管理者追加用)	運用者/管理者ライセンスの使用権。追加購入用のユーザーライセンスです。 基本ライセンスの他に、追加で運用者/管理者の1ライセンスの他に、追加で運用者/管理者を登録する場合
10ユーザーライセンス (運用者/管理者追加用)	にユーザー数に応じて購入します。 本ライセンスにより、利用者ライセンスの機能に加え、インシデント管理・問題管理・要求実現・ナレッジ管理・変 更管理など、システム運用・アプリ/インフラ保守を行う方用のWebコンソールを、本商品にログインし、利用できま
50ユーザーライセンス (運用者/管理者追加用)	す。 また、継続的サービス改善を行うための運用分析ダッシュボードを利用可能です。
10ユーザーライセンス (利用者追加用)	利用者ライセンスの使用権。追加購入用のユーザーライセンスです。 基本ライセンスパックに含まれる、利用者の10ライセンスの他に、追加で利用者を登録する場合にユーザー数に応
100ユーザーライセンス (利用者追加用)	じて購入します。 本ライセンスにより、問合せ・作業依頼(インシデント発行)や状況確認、FAQ検索など、業務サービスを利用する方用のWebコンソールを、本商品にログインし、使用できます。
500ユーザーライセンス (利用者追加用)	

商品体系 2



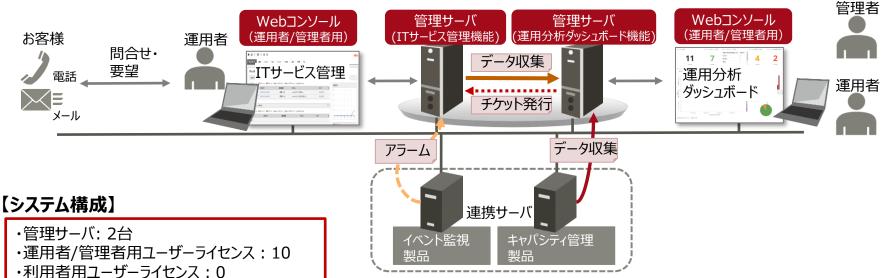
製品	備考
サブスクリプションライセンス/サポート	以下のサブスクリプションライセンス/サポートを提供しています。 ・Systemwalker Cloud Business Service Management 基本ライセンスパック for Linux (SL&S) ・Systemwalker Cloud Business Service Management 1サーバライセンス(マネージャーITサービス管理機能追加用) for Linux (SL&S) ・Systemwalker Cloud Business Service Management 1ユーザーライセンス(運用者/管理者追加用) for Linux (SL&S) ・Systemwalker Cloud Business Service Management 10ユーザーライセンス(運用者/管理者追加用) for Linux (SL&S) ・Systemwalker Cloud Business Service Management 50ユーザーライセンス(運用者/管理者追加用) for Linux (SL&S) ・Systemwalker Cloud Business Service Management 10ユーザーライセンス(利用者追加用) for Linux (SL&S) ・Systemwalker Cloud Business Service Management 100ユーザーライセンス(利用者追加用) for Linux (SL&S) ・Systemwalker Cloud Business Service Management 500ユーザーライセンス(利用者追加用) for Linux (SL&S)

購入例1: 運用者10人による運用体制



- お客様が問合せ・要望をメール/電話で運用者に連絡し 運用者がインシデントを発行
- 運用者は ITサービス管理(インシデント管理など)と運用分析ダッシュボードを利用して対応 ※本商品に利用者用ユーザーを登録しない場合、利用者用ユーザーライセンスは不要





【購入数】

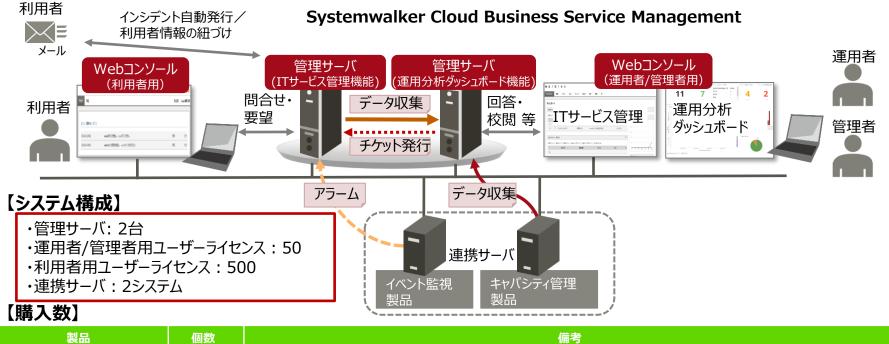
・連携サーバ:2システム

製品	個数	備考
メディアパック	1	メディアパックを購入
基本ライセンスパック	1	基本ライセンスを購入。以下のライセンスが含まれている。 管理サーバ:2台、運用者/管理者用ユーザーライセンス:1ユーザー分、利用者用ユーザーライセンス:10ユーザー分
10ユーザーライセンス (運用者/管理者追加用)	1	基本ライセンスに含まれる運用者/管理者用ユーザーライセンスの1ユーザー分に加え、9ユーザー分追加購入 ※10ユーザーライセンス×1 (左記は「1ユーザーライセンス×9」の追加購入より安いため 左記を選択)

購入例2: 運用者50人/利用者500人による運用体制



- 利用者が Webコンソール(利用者用)で問合せ・要望を発行/FAQ検索で自己解決
- 運用者は ITサービス管理(インシデント管理など)と運用分析ダッシュボードを利用して対応
 - ※ 利用者用ユーザーを登録することで、インシデント対応時の入力/校閲に利用者情報を利用でき、 運用負荷を軽減



製品	個数	備考
メディアパック	1	メディアパックを購入
基本ライセンスパック	1	基本ライセンスを購入。以下のライセンスが含まれている。 管理サーバ:2台、運用者/管理者用ユーザーライセンス:1ユーザー分、利用者用ユーザーライセンス:10ユーザー分
50ユーザーライセンス (運用者/管理者追加用)	1	基本ライセンスに含まれる運用者/管理者用ユーザーライセンスの1ユーザー分に加え、49ユーザー分追加購入 ※50ユーザーライセンス×1 (左記は「10ユーザーライセンス×4+1ユーザーライセンス×9」の追加購入より安いため 左記を選択)
500ユーザーライセンス (利用者追加用)	1	基本ライセンスに含まれる利用者用ユーザーライセンスの10ユーザー分に加え、490ユーザー分追加購入 ※500ユーザーライセンス×1 (左記は「100ユーザーライセンス×4+10ユーザーライセンス×9」の追加購入より安いため 左記を選択)

サービス商品



Systemwalker Cloud Business Service Managementでは、以下の「ミドルウェアサービス」を提供しています。 お客様の要件に合わせたカスタマイズが可能です。

- ●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を提供します。

商品名	実施項目	価格	
Systemwalker Cloud Business Service Management	【ナレッジ活用履歴の機械学習】 お客様のナレッジ活用の履歴を機械学習した自動検索モデルを提供します。	個別	
	【よくあるお問合せのナレッジ化】 参照される頻度が高い過去インシデントのナレッジ化を提案・支援します。 (インシデント分析)		
技術支援サービス [カスタマイズドPROPOSE]	【富士通サポートナレッジの移入】 富士通サポートナレッジをお客様環境に移入・最新化します。	尤恨 	
[MXXX TXTTROTOSE]	【問合せの自動応答】 チャットボット(富士通CHORDSHIPなど)連携で問合せの自動応答を支援します。		

技術支援サービスの一例

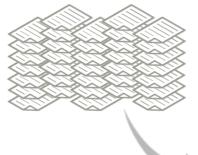


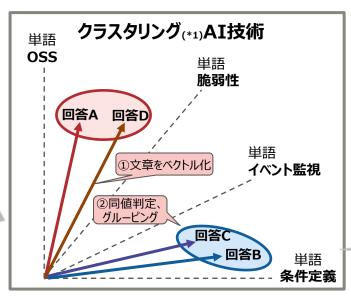
○インシデント分析サービス

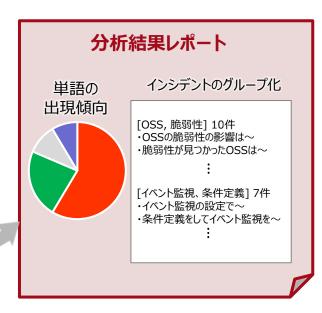
AI技術を活用し、大量の問合せ対応履歴を短期間で分析

- ✓ 問合せ傾向の分析を行いFAQ作成の指針として活用、FAQの公開により エンドユーザの自己解決率を向上
- ✓ 問合せ内容から問題が多い機能を把握しシステム改善に繋げることで ユーザビリティを向上
- ✓ 問合せの延長で発生する作業の傾向分析を行い、発生頻度の高いものを 自動化し対応作業を効率化

問合せの対応履歴







*1 クラスタリングとは、入力ベクトルのみから類似したベクトルのグループを見出す機械学習の手法です。

クラウドサービス商品



Systemwalker Cloud Business Service Managementでは、富士通のクラウドサービス"FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O"に下記の商品を提供しています。

FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O ソフトウェア カフェテリア
Systemwalker Cloud Business Service Management 基本ライセンスパック V1

1つの仮想サーバ上に複数のソフトウェアを自由な組み合わせで、ダウンロード&インストールして利用可能です。 インストールされたソフトウェアごとに、月額料金を選択可能です。

なお、本商品には右記の基本ライセンスパックが 付帯しています。

追加ライセンス購入については、以下の窓口より ミドルウェア環境構築支援サービスにお問い合わ せください。

基本ライセンスパック

以下のライセンスが含まれています。

- 1サーバライセンス (マネージャー用) (ITサービス管理機能)
- 1サーバライセンス (マネージャー用) (運用分析ダッシュボード機能)
- 1ユーザーライセンス(運用者/管理者用)
- 10ユーザーライセンス(利用者用)

お電話でのお問い合わせ(総合窓口)

「富士通コンタクトライン 0120-933-200」

受付時間 9:00~12:00および13:00~17:30 (土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

登録商標



- Adobe、Adobe□ゴ、Acrobat、およびReaderは、Adobe Systems Incorporatedの米国またはその他の国における商標または登録商標です。
- Android、Google、およびGoogle Chromeは Google LLC の商標または登録商標です。
- Intel、Itaniumは、アメリカ合衆国および / またはその他の国における Intel Corporation またはその子会社の商標です。
- ITIL®は、AXELOS Limited の登録商標です。
- Linux®は米国及びその他の国におけるLinus Torvaldsの登録商標です。
- 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。
- Mozilla、Firefoxは、米国Mozilla Foundationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。
- OTRSはOTRS AGの登録商標です。
- 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。
- ●その他、本書に記載されている会社名および製品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。 なお、本書に記載されている会社名、システム名、製品名等には必ずしも商標表示 (TM・(R)) を付記しておりません。



Thank you

