

# 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

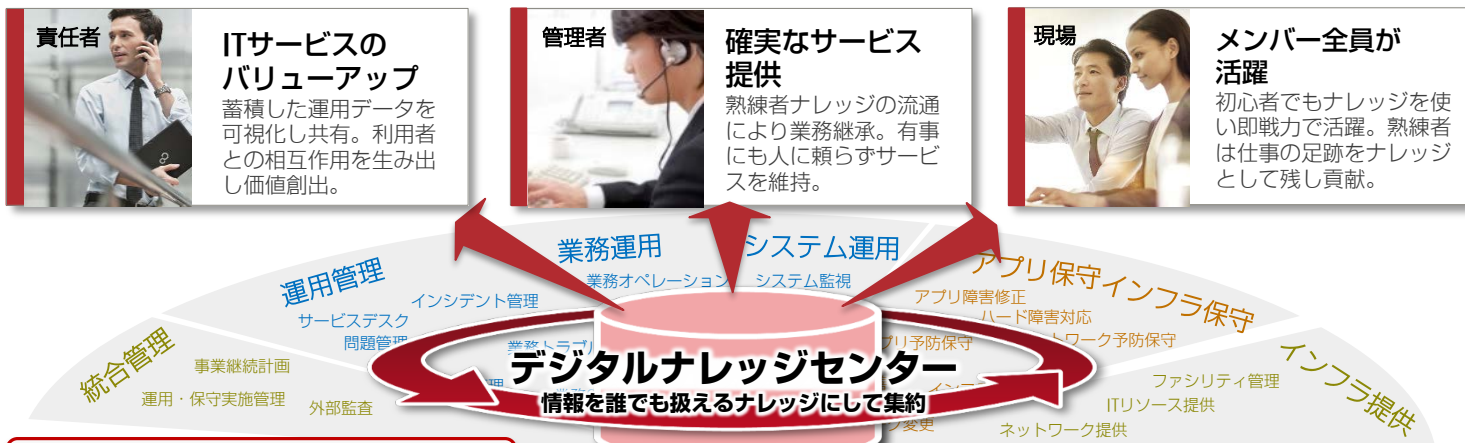
## Systemwalker Cloud Business Service Management

人に依存したITサービスの運用保守業務をAI技術でアシスト

特許出願済

### AIナレッジ活用により運用保守業務を変革

複数のクラウド利用などによりICTシステムの複雑化が進む中、利用者からの問合せの回答やトラブル調査業務などに今まで以上に時間がかかることで、ビジネスチャンス进行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、**熟練者のナレッジをデジタル化して組織全体で活用する「デジタルナレッジセンター」を実現**します。これにより**運用保守業務の進め方を変革し、確実な業務継承とITサービスのバリューアップを実現**します。



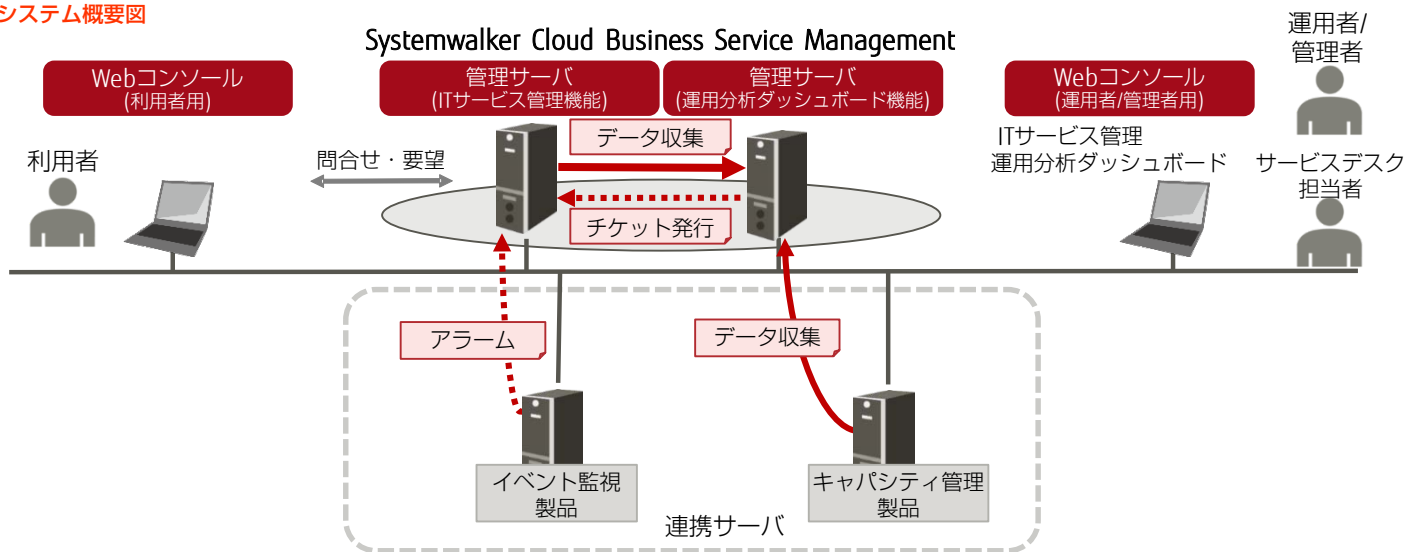
### ナレッジ利活用を支える3つのポイント

POINT 1 ナレッジを整える	POINT 2 ナレッジを活用する	POINT 3 ナレッジを増やす
<p><b>大量文書の知識ネットワーク化技術</b></p> <p>既存ドキュメントを整理しなくても、格納場所を指定するだけでナレッジ化</p> <p><b>【従来】</b> 初心者ではドキュメントの内容や構成を知らず、点在する情報が探し出せない</p> <p><b>【導入後】</b> タグ情報を使って既存ドキュメント内の情報を探し出せる</p> <p><b>知識のネットワーク化</b></p> <p>事前定義によって自動でタグ付け</p> <p>学習によりタグ付けを最適化 (特許出願済*)</p>	<p><b>タスク類似性に基づく知識検索技術</b></p> <p>熟練者に作業の進め方を聞かなくても、フローを辿るだけで誰でも作業遂行</p> <p><b>【従来】</b> 初心者では作業遂行に必要な知識がなく、一人で作業できない</p> <p><b>【導入後】</b> 作業プロセスやナレッジが表示されたフローを見ながら作業できる</p> <p><b>タスクナビゲーション</b></p> <p>タスクの手順をプロセスパーでナビゲートし、過去事例、類似事例、関連ドキュメントを自動表示</p> <p>対応候補の活用状況に応じて、自動表示を最適化 (特許出願済*)</p>	<p><b>ナレッジ充実性に基づくFit&amp;Gap技術</b></p> <p>作業を振り返らなくても、ナレッジ拡充ポイントを提示</p> <p><b>【従来】</b> 熟練者が膨大な対応記録を手で抽出・分析して不足ナレッジを見つける</p> <p><b>【導入後】</b> 画面をドリルダウンしていくと不足ナレッジが見つかる</p> <p><b>ナレッジ活用状況ダッシュボード</b></p> <p>ナレッジの活用状況の見える化</p> <p>メトリクスを増やして拡充ポイントの提示を最適化 (特許出願済*)</p>



(\*) 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)による情報利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。また、運用分析ダッシュボード機能では、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	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 メディアパック
- 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用)
- Systemwalker Cloud Business Service Management ユーザーライセンス(運用者/管理者追加用)
- Systemwalker Cloud Business Service Management ユーザーライセンス(利用者追加用)

(\*)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(ナレッジ利活用(\*))、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® 2019 (64-bit) 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 77以降、Mozilla Firefox ESR 68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 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、2020年1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

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