

NEWS RELEASE

日立ビジネス
みらい創造

2008年3月31日
日立ビジネスソリューション株式会社

中小規模企業のIT運用管理業務を強力にサポートするITIL準拠Webアプリケーション 「ITみえる化/運用カイゼン-Service Support Manager」 を販売開始

日立ビジネスソリューション株式会社(横浜市中区桜木町、取締役社長 木村 伊九夫、資本金 35億6千万円、以下日立ビジネス)は、ITIL^{*1}に準拠したIT運用管理Webアプリケーション『ITみえる化/運用カイゼン-Service Support Manager』を開発、2008年4月1日より販売を開始いたします。

昨今、企業のIT環境はITの適用・技術分野が広がり、ますます複雑化・多様化しています。これをいかに効率良く運用していくかが重要な課題となっています。この傾向は中小規模企業でも拡大しつつありますが、特にIT運用管理の専門部署を設けていない企業においては、IT運用管理担当者が他業務を兼任しているケースも多く、担当者の個人的ノウハウ・スキルに頼った活動となるため類似障害の繰り返しやシステム復旧時間を長引かせる結果となっています。また、IT運用管理作業全般において、作業の重複や対応漏れが発生していることが多く見受けられます。この実状を改善するため、中小規模企業ではIT運用管理の効率化を図りたいという要望が高まっています。

このようなニーズにお応えするため、当社ではこのたびIT運用管理Webアプリケーション『ITみえる化/運用カイゼン-Service Support Manager』を開発しました(以下名称は、ITみえる化/運用カイゼン-を省略)。当製品は、ITIL準拠の同等製品に比較してお求め易い価格設定となっており、企業のIT運用管理業務を強力に支援するとともに、管理業務全般の効率向上を実現いたします。

当製品は、日立電子サービス株式会社のITIL運用管理のノウハウを基に当社でパッケージ化したものです。今回の発表に際し、日立電子サービス株式会社より、以下のエンドースメントをいただいています。

日立電子サービス株式会社 常務執行役員 山本 義幸氏

日立電子サービス株式会社は、日立ビジネスソリューション株式会社の「ITみえる化/運用カイゼン-Service Support Manager」のリリースを歓迎致します。当社のマネジメントサービス等の各種アウトソース運用サービスとの組み合わせや、中小規模のお客様への当製品の単品提供により、お客様のIT運用の効率化および利用拡大が期待でき、日立グループトータルとして、大規模～小規模迄様々なお客様のニーズにお応えできるものと確信しております。

今後も、当社は日立ビジネスソリューション株式会社との協業を推進し、お客様における運用管理をより快適にすべく、IT運用改善の提案活動を積極的に行って参ります。

当社マネジメントサービス紹介サイト <http://www.hitachi-densa.co.jp/business/management/itms/index.html>

(*1) ITIL(IT Infrastructure Library) : IT運用管理・ITサービス管理に関するベストプラクティスを集めたフレームワーク

1. 『Service Support Manager』の特長

(1) ITIL準拠の運用管理が可能

ITILは標準化されたプロセス指向アプローチを採用しており、企業やシステムの規模、利用しているテクノロジーに関係なく全てのITシステムに適用することができます。『Service Support Manager』はこのITILに準拠しており、ITILで定義されているサービスサポート業務のプロセスを管理するために必要な機能を備えています。

(2) 簡単にIT運用管理情報共有が可能

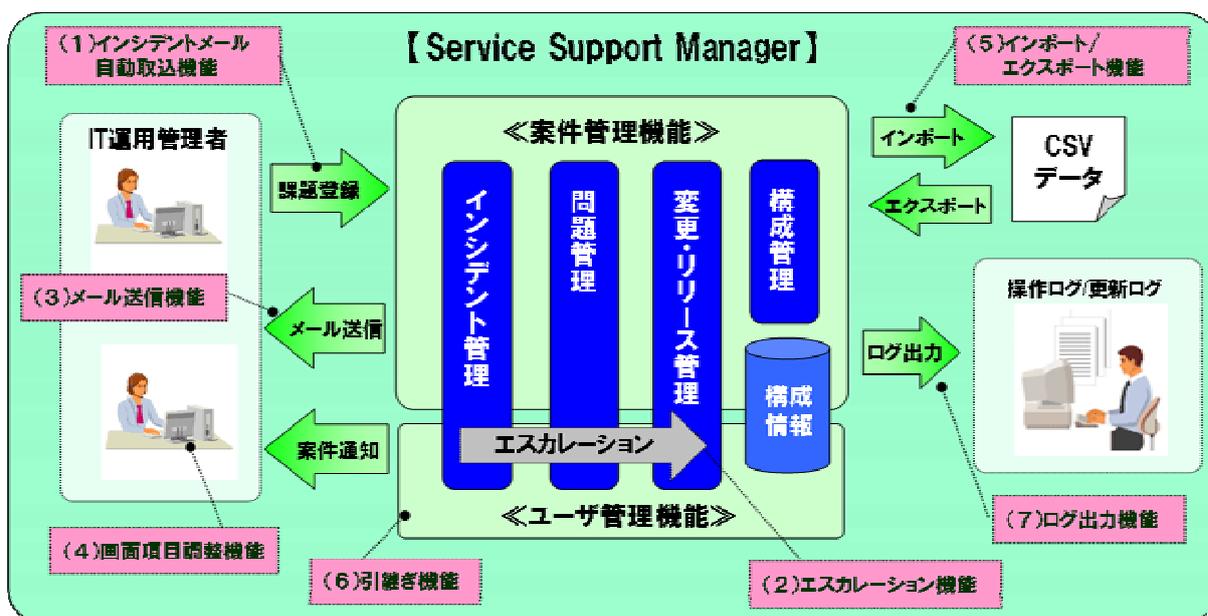
『Service Support Manager』はWebアプリケーションのため、クライアントPCに特別なソフトをインストールする必要はありません。Webブラウザ(Microsoft Internet Explorer)があれば『Service Support Manager』が利用でき、簡単に広範囲でIT運用管理情報の共有を図ることができます。

(3) 課題の対応漏れを防止

ログオン時には、最新の課題登録状況や期限などを知らせる通知メッセージが表示されます。TOP画面では課題の対策状況一覧が表示され、一目で分かる仕組みとなっており、課題の対応漏れを防ぎます。また、課題を一括管理することで情報共有化を支援し、担当者間の業務連携を促進します。

2. 『Service Support Manager』の機能

『Service Support Manager』は、ITILにおけるサービスサポート業務のプロセス管理機能を実装しただけでなく、IT運用管理業務を支援する豊富な機能を備えています。



(1) インシデント() メール自動取込機能

(ITサービス品質を阻害、あるいは低下させるイベント)

定型書式に従ったインシデント内容メールを、あらかじめ決められたメールアドレス宛に送付することで、インシデント情報として自動的に取り込むことができます。

(2) エスカレーション機能

インシデントから問題管理へ、問題管理から変更・リリース管理へのエスカレーション機能を有しています。一度インシデントとして登録した情報はエスカレーション機能で引き継がれますので、再度入力する必要はありません。また、エスカレーションされた案件同士は関連付けられており、相互参照することができます。

(3)メール送信機能

インシデント登録時のメール送信機能により、登録と同時に関係者への通知を行うことができ、作業効率の向上が図れます。また、関係者への通知漏れを防止できます。

(4)画面項目調整機能

項目見出しや項目属性、桁数、画面表示・非表示等を自由に変更できる画面項目調整機能を標準装備していますので、お客様の運用にあわせた項目カスタマイズが簡単にできます。

(5)インポート/エクスポート機能

インシデント管理/問題管理/変更・リリース管理/構成情報機能は、CSV形式ファイルからのインポート機能、CSV形式ファイルへのエクスポート機能を備えています。現状Excelなどで管理されている情報の取り込みや他システムとの連係、管理情報を用いた報告資料、統計資料作成等に大変便利です。

(6)引継ぎ機能

長時間に亘るシステム運用時間内の担当者間の作業交代を円滑に行えるよう、案件の引継ぎ機能を実現しています。担当者はログイン時に自分に引継がれた案件を一覧で確認することができます。

(7)ログ出力機能

IT運用管理作業の操作ログ、データ更新ログの出力機能により、システムの運用証跡を残すことが可能であり、内部統制強化が図れます。

日立ビジネスでは、当製品をお客様のITインフラの一部として、積極的に提案いたします。また、当社ITコーディネータが行うITみえる化コンサルテーションを通し、お客様の運用改善を支援して参ります。

3. 動作環境

項番	種 別	動作環境及び推奨スペック
1	前提 OS	サーバ : WindowsServer 2003 R2 StandardEdition 以降 クライアント : Windows XP Professional SP2 以降
2	前提ソフトウェア	APサーバ : Tomcat 5.5 以降 Webサーバ : IIS 6.0 以降 ブラウザ : Internet Explorer 6.0 SP2 以降

4. 販売開始日

2008年4月1日～

5. 提供価格(予定)

『Service Support Manager』は、ご利用ユーザ数に応じたご提供となります。

・Service Support Managerパッケージ 3ユーザ迄 : 630,000円(税込)～

6. お問い合わせ先

日立ビジネスソリューション株式会社 システムソリューション営業部 担当:菅野(すがの)

TEL:045-224-6761 FAX:045-224-6719

E-mail: ssm@hitachi-business.com

本お問い合わせ先に送られる個人情報は、お問い合わせに回答した時点で消去し、当社が個人情報を保有することはありません。

7. 登録商標について

- ・「ITIL(IT Infrastructure Library)」は、英国及び欧州連合各国における英国政府 OGC(Office of Government Commerce)の登録商標又は商標です。
- ・「Windows」「IIS」「Internet Explorer」「Excel」は、米国及びその他の国における米国 Microsoft Corp.の登録商標又は商標です。
- ・「Tomcat」は、Apache Software Foundation の登録商標又は商標です。
- ・「Xeon」は、米国及びその他の国における Intel Corporation 又はその子会社の登録商標又は商標です。
- ・その他の製品名及び会社名は、各社の登録商標又は商標です。

日立ビジネスソリューション株式会社

〒231-0062 神奈川県横浜市中区桜木町一丁目1番地8

電話 (045)224-6111(代表) FAX (045)224-6119

オフィシャルサイト <http://hitachi-business.com/>

製品紹介サイト <http://www.b-sol.jp/>



11820202(03)
JISQ15001:2006準拠