

2017年6月29日
株式会社日立製作所

企業のITサービス運用の継続的な改善を支援する 「IT運用最適化サービス」を提供開始

「ServiceNow」と「JP1」を活用し、ビジネス環境変化に応じたITサービス運用の全体最適化を実現

株式会社日立製作所(執行役社長兼 CEO:東原 敏昭/以下、日立)は、企業のIT部門向けに、ITサービス運用の継続的な改善を支援する「IT運用最適化サービス」を6月30日より販売開始します。本サービスは、ITサービスマネジメント*1とシステム運用の両面からITサービス運用の課題を発見し、解決策を提案、それを実現するシステム環境を提供するという継続的なサイクルを実施するものです。本サービスにより、企業のIT部門は、ビジネス環境の変化などに応じた業務プロセスやシステム運用の効果的かつ継続的な改善が実現でき、ITサービス運用の全体最適化とともに、企業経営に貢献する組織への変革も可能になります。

なお、本サービスでは、ServiceNow Japan 株式会社(社長:村瀬 将思/以下、ServiceNow 社)のグローバルで評価の高いSaaS型ITサービスマネジメント「ServiceNow」と、日立の統合システム運用管理「JP1」を効果的に組み合わせることで、課題解決を実現します。

*1 IT部門がビジネス部門に提供するITサービスの安定的な供給と、継続的な改善を管理するための仕組み。

近年、企業では、顧客ニーズへの迅速な対応や新たなデジタルビジネスの創出に向けた変革の取り組みが加速しています。こうした中で、IT部門には、ITシステムのガバナンス強化や運用コストの見直しだけでなく、顧客へ新たな価値を提供するビジネスへの貢献も求められています。そのため、従来、業務ごとに個別に最適化されてきたITサービスを見直し、運用の標準化や自動化を進めるなどITサービスの継続的な改善による全体最適化が必要とされています。

このような背景のもと、日立とServiceNow社は、2016年7月に協業を発表し、両社の強みを組み合わせて企業のITサービスの最適化を実現するソリューション開発に取り組んできました。その取り組みの一環として、日立は、運用やサポートといった付加価値をつけて「ServiceNow」を提供できるManaged Service Provider 契約をServiceNow社との間で締結し、今回「ServiceNow」と「JP1」を活用した新たなサービスである「IT運用最適化サービス」の提供を開始します。

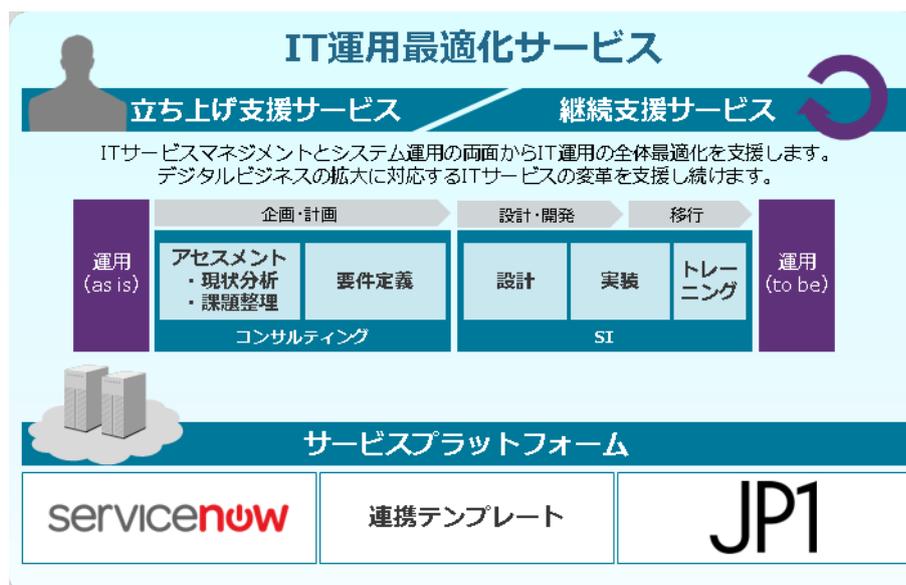
本サービスでは、ITサービスの運用改善に関するコンサルティングからシステム構築(SI)までを行う「立ち上げ支援サービス」、継続的な運用改善を支援する「継続支援サービス」、そして、改善時に必要となる「ServiceNow」や「JP1」、両製品をつなぐ連携テンプレートを含めた「サービスプラットフォーム」を提供します。

具体的には、ITサービスマネジメントのノウハウを持つ日立のコンサルタントとシステム運用のノウハウを持つ「JP1」技術者の知見を融合し、「ServiceNow」と「JP1」を活用することで、企業内の業務を横断して連携させるなど適切なプロセスに見直すほか、システム運用の自動化による作業効率化

とサービス品質の向上を実現します。また、見直し後の業務プロセスの実行結果を分析し、新たな課題の発見と効果的な改善を繰り返すことにより、IT サービス運用の全体最適化を実現します。

日立は、今後も「IT 運用最適化サービス」の継続的な強化を図るとともに、企業のデジタルビジネスの拡大に向けた IT サービスの変革に貢献していきます。

■「IT 運用最適化サービス」概要図



■「IT 運用最適化サービス」の主な特長

1. 横断的な業務プロセス見直しやシステム運用効率化など IT サービスの継続的な改善を支援

IT サービスマネジメントの成功事例を体系化した国際的なベストプラクティス集 (ITIL^{*2}) に精通した日立のコンサルタントと、システム運用のノウハウを持つ JP1 技術者の知見により、個別に最適化された業務プロセスを標準化し、見直しを行います。また、見直し結果に基づき、ワークフローや可視化ツールなどの豊富なアプリケーション群を備えた「ServiceNow」と、システム運用自動化やシステム分析といった「JP1」の機能を活用することで、企業内の業務を横断的に連携させ、システム運用の効率化やサービス品質の向上まで含めた適切なプロセスへの改善を実現します。また、見直し後の業務プロセスの実行結果を分析し、新たな課題の発見と効果的な改善を繰り返すことにより、IT サービス運用の全体最適化を実現します。

*2 ITIL :IT Infrastructure Library

2. 「ServiceNow」と「JP1」の連携テンプレートにより、運用シーンにあった改善を短期間で実現

運用プロセス改善のためのベストプラクティスとして「ServiceNow」のアプリケーション群と「JP1」の機能を連携させるテンプレートを提供します。これにより、運用シーンにあった改善を短期間で実現します。今回、顧客ニーズの多いジョブ運用プロセスや障害対処プロセスなどについて、連携テンプレートを用意しています。例えば、ジョブ運用プロセスの連携テンプレートでは、利用部門か

らの変更要求の受け付け、責任者による承認、変更作業の実行、変更結果の記録など、IT 部門が行う一連の作業手順を「ServiceNow」のワークフローで標準化するとともに、「JP1」で変更結果のエビデンスを自動で取得し保存するなど、必要な作業を漏れなく確実に実行することが可能になります。今後も、顧客ニーズにあわせ DevOps 環境やプロビジョニングの運用プロセスなどに適用可能な連携テンプレートを拡充していきます。

3. 「ServiceNow」の問い合わせを含め日立がワンストップサポートし IT 部門の負担を軽減

「ServiceNow」、「JP1」、連携テンプレートに関する使い方や技術的な質問などの幅広い問い合わせに加え、「ServiceNow」を含めたサービスプラットフォーム全体のバージョンアップなども日立が一括して対応します。また、既存のシステムに活用している日立のプラットフォーム製品も含め、同じ問い合わせ窓口でワンストップにサポートします。これらにより、IT 部門の負担を軽減することが可能です。

■新サービスの価格と提供開始時期

名称	概要	価格(税別)	提供開始時期
IT 運用最適化サービス			
立ち上げ支援サービス	立ち上げ時のコンサルティング・SI ・コンサルティング(アセスメント(現状分析、課題整理)、要件定義) ・改善に伴う SI(設計、実装、トレーニング)	個別見積	7月31日
継続支援サービス	定期的なコンサルティング・SI ・コンサルティング(アセスメント(現状分析、課題整理)、要件定義) ・改善に伴う SI(設計、実装、トレーニング) ・サポート 360(問い合わせ対応)		
サービスプラットフォーム	サービスプラットフォーム提供とサポート ・IT サービスマネジメント ServiceNow (SaaS 型 ^{*3}) ・連携テンプレート ・統合システム運用管理 JP1 ^{*4} ・サポート 360(問い合わせ対応、バージョンアップ等)		

*3 サーバリソース・ソフトウェア利用権などを含む。

*4 顧客案件に応じて必要な JP1 製品を提供します。

■「IT 運用最適化サービス」に関する Web サイト

<http://www.hitachi.co.jp/jp1/optimize/>

■セミナーの開催について

2017年8月2日(水)に、品川イーストワンタワー13F ハーモニアス・コンピテンス・センタにおいて、顧客向けセミナー「IT サービス全体最適化のススメ～「ServiceNow」と「JP1」を活用し、IT 部門を支援～」を開催し、ServiceNow 社からの登壇も予定しています。

http://www.hitachi.co.jp/soft/events/jp1_optimize/

■ ServiceNow Japan 株式会社 社長 村瀬 将思氏からのコメント

ServiceNow は日立の「IT 運用最適化サービス」の提供開始を心より歓迎いたします。

ServiceNow が持つ IT サービスマネジメントにおけるグローバルでの高い実績とノウハウに、国内を中心に日立が持つ基幹系での業務運用、安定稼働における高い実績とノウハウを掛け合わせる事で、IT サービスマネジメントに取り組むお客様が抱える課題を解決し、企業価値向上に貢献できるものと確信しています。

■ 日立の統合システム運用管理「JP1」について

「JP1」は 1994 年より日立製作所が提供している国内トップクラスの実績を誇る統合システム運用管理ソフトウェアです。現在の運用管理に求められる多様な要件に合わせて進化を続け、オートメーション、モニタリング、コンプライアンスの 3 つのカテゴリでシステム運用の最適化を通してお客様のビジネスの継続的な発展を支援します。

<http://www.hitachi.co.jp/jp1/>

■ ServiceNow について

ServiceNow 社は、サービスマネジメント・プラットフォームを企業に提供する「エンタープライズクラウドカンパニー」です。ServiceNow のプラットフォームを利用すれば、電子メールやスプレッドシートへの依存性を除去しながら、業務フローを定義・構築・自動化し、企業におけるサービスのデリバリーと管理を変革することが可能となります。ServiceNow は、IT 部門だけでなく、人事、経理、ファシリティ、フィールドサービスなどあらゆる組織にサービスマネジメントを提供することにより、人々の働き方を変えていきます。

<http://www.servicenow.com/jp/>

■ 他社商標注記

- ・ServiceNow、ServiceNow のロゴ、ならびにその他の ServiceNow のマークは、米国およびその他の国で登録された ServiceNow, Inc の商標または登録商標です。
- ・その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

■ 本件に関するお問合せ先

株式会社日立製作所 サービスプラットフォーム事業統括本部 IoT・クラウドサービス事業部
お問い合わせフォーム：<http://www.hitachi.co.jp/it-pf/inq/NR/>

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
