

HITACHI
Inspire the Next

ITIL®サービスデスクで高品質な システム運用プロセスを実現！ ～JP1/Integrated Management - Service Support～

2007.8.7



JP1^{Version}
8

HITACHI
Inspire the Next

株式会社 日立製作所 ソフトウェア事業部
天野 茂

ITシステムを支えるJP1 Version 8 その製品は4つのコンセプトカテゴリで構成

システム全体の 稼働状況を見る

サービスおよびシステムの
稼働状態や障害発生の予兆を見通す。

モニタリング

- 統合管理
- アベイラビリティ管理

計画的に業務を動かす

ポリシーに基づいたシステム運用や業務の自動化によって、
ミスや不正が起こらない安定した業務運用を実現。

オートメーション

- ジョブ管理

ITコンプライアンス

- 資産・配布管理
- セキュリティ管理

ファウンデーション

- ネットワーク管理
- ストレージ管理
- サーバ管理

システムの基盤を支える

ネットワーク、ストレージ、サーバを効率良く管理し、
システムインフラを力強く支える。

大切なIT資産を守る

セキュリティポリシーや法令、規則に基づく
内部統制を強化するために、資産情報を
集中管理し、速やかな対応策を実施。

経営とITが融合したビジネスレベルのシステム運用実現

- SOAシステムの運用PDCAサイクルを最適化
- J-SOX法対応に必要なIT全般統制のPDCAサイクルを最適化

SOA: Service Oriented Architecture

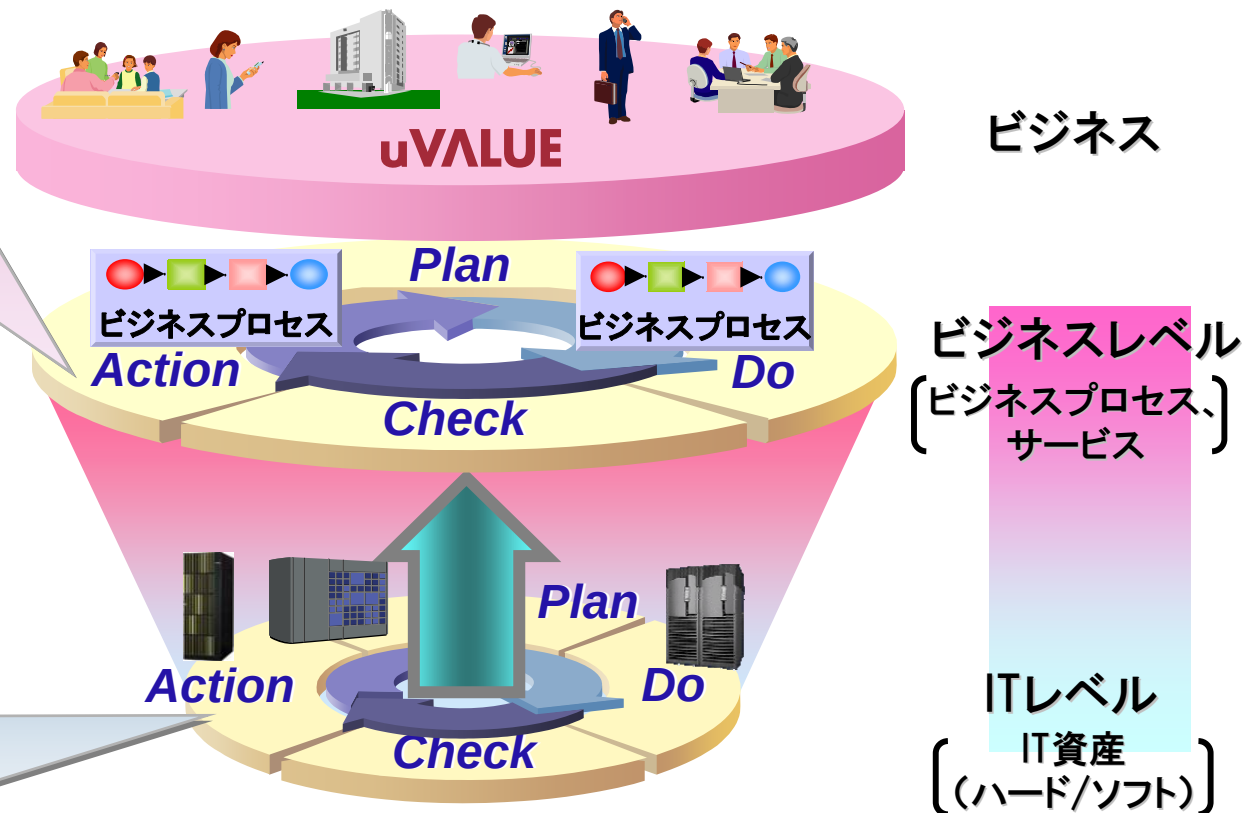
これから

ビジネスの観点を取り入れて
運用プロセスの
PDCAサイクルを最適化

ビジネスレベル運用

これまで

ITレベルで
運用プロセスの
PDCAサイクルを最適化



ビジネスレベル運用を確立する
運用管理の羅針盤へ

JP1 V8.1
— 内部統制の強化 —

2007/3末出荷開始

JP1
Version 8

2006/6末出荷開始

ポリシーベースの
自律運用管理

JP1
Version 7i

2003/7末出荷開始

ITによる内部統制強化
の支援

変化の激しいビジネス環境において、
サービス品質の維持とビジネスの透明性確保を支援し、
適切なビジネスレベル運用を実現

IT運用プロセスの統制強化

● ITプロセス管理: JP1/IM-SS

運用プロセスの統制を支援し、正しい業務運用を遂行します。

新製品

正しく運用させる
ための統制

JP1/IM-SS : JP1/Integrated Management - Service Support



運用実績の記録と管理の容易化

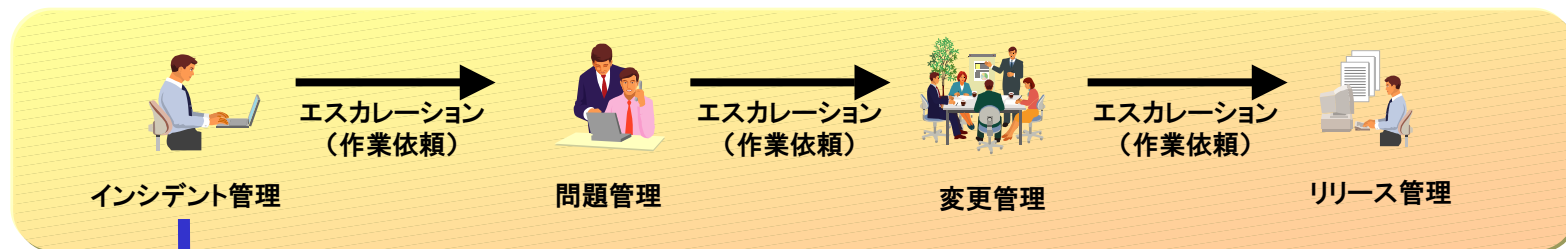
● 監査証跡管理: JP1/NETM/Audit

業務システムにおける運用の証跡記録を管理します。これにより内部統制が機能していることを確認できます。

新製品

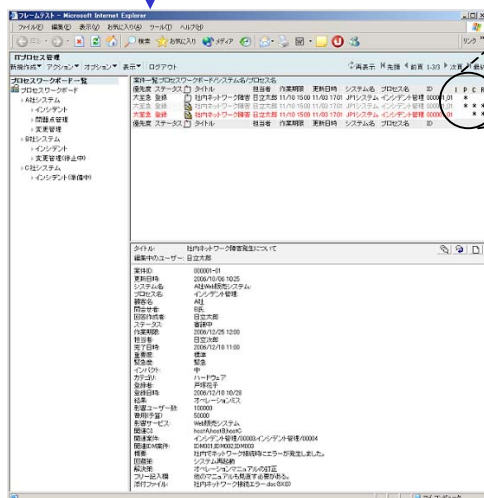
正しく運用されて
いるかの証明

- ITIL®に沿った運用プロセスの統制を実現。エスカレーションや作業状況の監視など、作業統制に必要な運用を支援し、作業手順の未整備によるリスクを軽減します。



参照

依頼した作業の
状況はどうだろう？



メイン画面

時	IPCR
12/15 19:44:51	*
12/15 19:45:24	* * * *
12/15 19:45:41	* * *
時	IPCR

詳細表示

案件がどの段階までエスカレーション
されたかわかります(サマリ表示)

- ・I (Incident) : インシデント管理
- ・P (Problem) : 問題管理
- ・C (Change) : 変更管理
- ・R (Release) : リリース管理

システム	プロセス	案件ID	ステータス	エスカレーション元ID	エスカレーション先ID	プロセスID
システムA	インシデント管理	PWS1-000001	クローズ	-	PWS2-000003, PWS2-000005	000006-01
システムA	問題管理	PWS2-000003	調査中	PWS1-000001	PWS2-000006	000006-02
システムB	問題管理	PWS2-000005	調査中	PWS1-000001	PWS2-000009	000006-03
システムB	変更管理	PWS3-000008	計画中	PWS2-000003	PWS2-000010	000006-04
システムB	変更管理	PWS3-000008	計画中	PWS2-000005	-	000006-05
システムA	リリース管理	PWS2-000010	受付	PWS2-000006	-	000006-06
システム	プロセス	案件ID	ステータス	エスカレーション元ID	エスカレーション先ID	プロセスID

関連案件状態画面(エスカレーション先の詳細)

さらに詳細がわかります。
エスカレーション先の案件は
調査中？担当者？ など

- ITIL®の各プロセス(インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理)の作業記録を案件として一元管理することで、各プロセスで行われている作業の関連を把握できます。

プロセスワークボードで管理の対象となるシステムとそのシステムでのプロセスを分類、管理

**●案件を一覧表示。
●案件の状態(ステータス)確認。
●作業期限が切れた案件は作業期限が切れた案件は赤字で強調表示。**

メイン画面

プロセスワークボード

- プロセスワークボード
- A社システム
 - インシデント
 - 問題点管理
 - 変更管理
- B社システム
 - インシデント
 - 変更管理(停止中)
- C社システム
 - インシデント(準備中)

案件一覧

優先度	ステータス	タイトル	担当者	作業期限	更新日時	システム名	プロセス名	ID	登録日時
大至急	登録	社内ネットワーク障害	日立太郎	11/10 15:00	11/03 17:01	JP1システム	インシデント管理	000001_01	11/20 20:00
大至急	登録	社内ネットワーク障害	日立太郎	11/10 15:00	11/03 17:01	JP1システム	インシデント管理	000001_01	11/20 20:00
大至急	登録	社内ネットワーク障害	日立太郎	11/10 15:00	11/03 17:01	JP1システム	インシデント管理	000001_01	11/20 20:00

作業期限: 2006/12/25 12:00
担当者: 日立太郎
完了日時: 2006/12/10 11:00
重要度: 標準
緊急度: 緊急
インパクト: 中
カテゴリ: ハードウェア
登録者: 戸塚花子
登録日時: 2006/12/10 10:28
結果: オペレーションミス
影響ユーザー数: 100000
費用(予算): 50000
影響サービス: Web販売システム
関連OS: hostAhostBhostC
関連案件: インシデント管理/000003.インシデント管理/00004
関連IDM案件: IDM001.IDM002.IDM003
概要: 社内ネットワーク接続時にエラーが発生しました。
回復策: システム再起動
解決策: オペレーションマニュアルの訂正
フリー記入欄: 他のマニュアルも見直す必要がある。
添付ファイル: 社内ネットワーク接続エラー.doc(5KB)

- 案件は任意の管理プロセスでWebブラウザから作成できます。

インシデントの案件作成画面

ITプロセス管理

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(I) ツール(T) ヘルプ(H)

案件作成

登録 アクション ▼ 開く

タイトル* :

プロセス名 : インシデント管理

システム名 : A社システム

案件ID : プロセスID :

重大度 :

重大度の理由 :

影響度 :

影響度の理由 :

優先度 :

優先度の理由 :

案件種別 : 問題分野 :

ステータス* : 結果 :

発生日時 : 2007/03/31 23:59

解決区分 :

登録者 : 登録日時 : 23:59

担当者* : 作業期限 : 23:59

開始日時 : 2007/03/31 23:59

完了日時 : 23:59

顧客名 :

問合せ者 :

問題箇所とバージョン :

関連案件 :

関連情報 :

概要 :

ページが表示されました

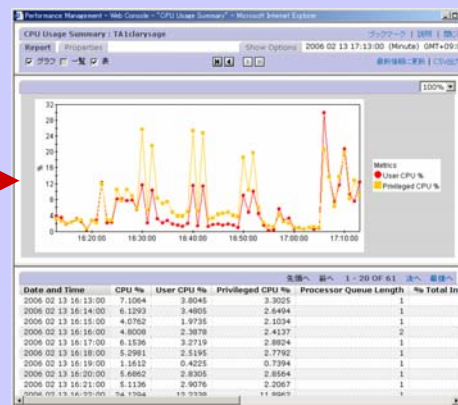
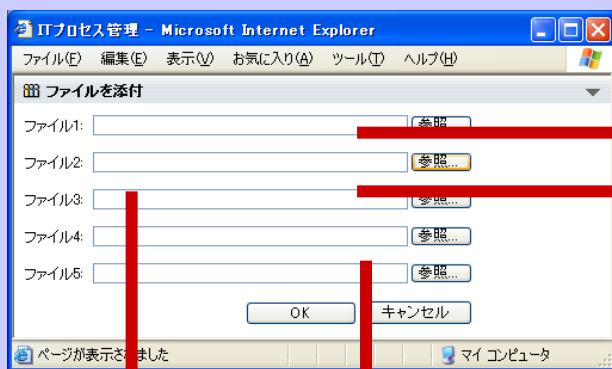
マイコンピュータ

- 日立の運用ノウハウを結集した作業管理フォームを標準提供。
- 入力項目(管理プロセスごとに異なります)

- ・ 重大度(緊急、警戒、致命的、エラーなど)
 - ・ 影響度(小、中、大)
 - ・ 優先度(標準、至急、大至急)
 - ・ 案件種別(問合わせ、障害、顧客要望)
 - ・ 担当者
 - ・ 結果(完了、未確認、変更完了、既知の問題)
 - ・ 作業期限
- など

インシデントには、さまざまな情報をリンクし、エスカレーションするたびに引き継ぐことができます。これにより、担当者間での情報共有を実現します。

リンク画面



稼働性能情報

障害発生の根本的な原因

変更仕様書

チェックリスト

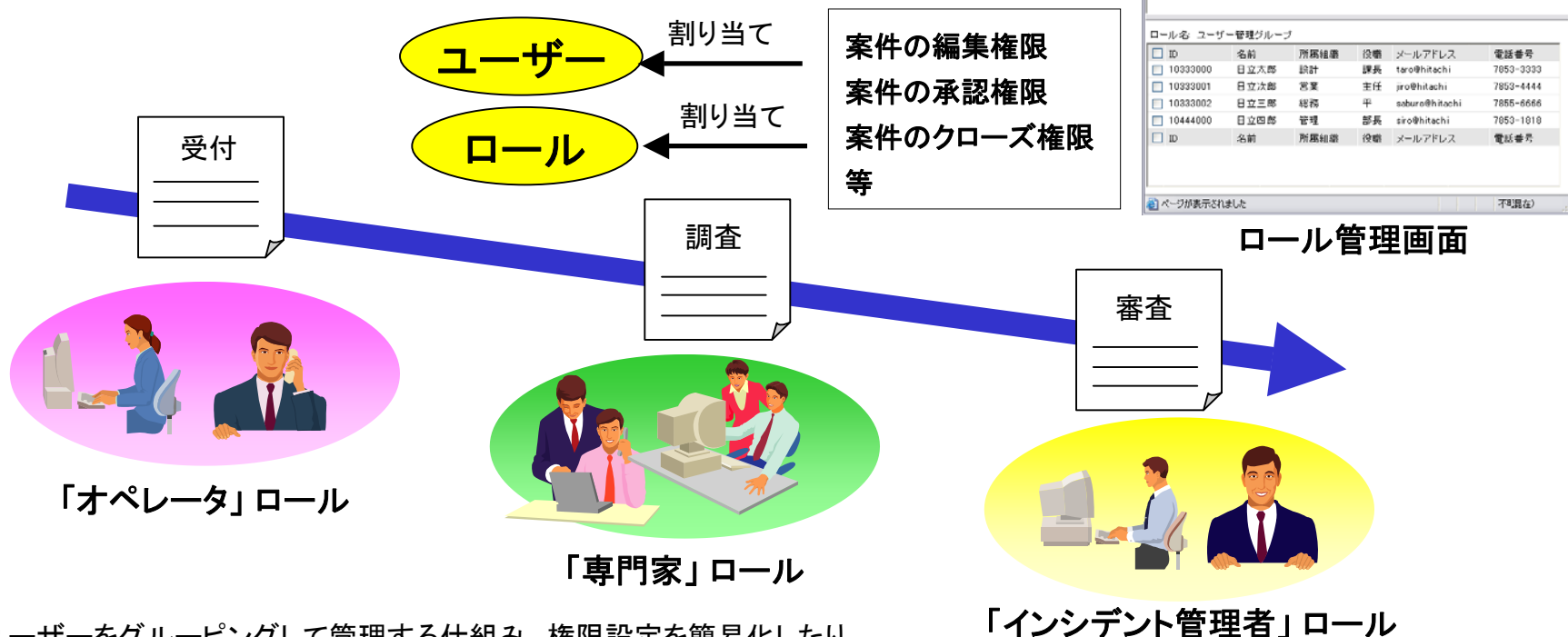
ジョブの修正内容

どのような修正を実施するか

関連ドキュメント

- ユーザーが属する作業グループ毎に「ロール *1」を作成し、ユーザーをグルーピングできます。
作業の割り当てやメール通知先に「ロール」を指定できるため、作業の分担を支援し、担当者不在による案件の沈み込みを防止できます。
- 各プロセスの案件に対して、ユーザーまたはロールの単位で、案件の操作権限を割り当て可能です。

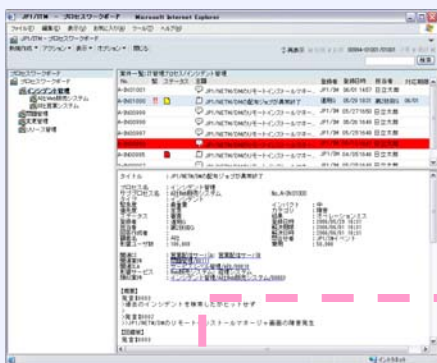
- ・案件の作成、編集、クローズ等の権限
- ・案件の作業フェーズ(受付、調査、審査等)毎の編集権限
- ・権限のあるユーザーのみの一覧表示



*1: ユーザーをグルーピングして管理する仕組み。権限設定を簡易化したり、各ユーザーの役割を明確にできます。

- 各担当者に適切な操作権限を割り当てることで、不正な処理を防げます。

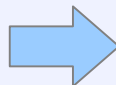
権限の設定例



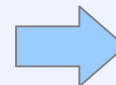
メイン画面

インシデント
担当

●インシデント担当者
変更、参照：OK
承認、エスカレーション：NG
クローズ：NG

インシデント
管理者A

●インシデント管理者A
変更、参照：OK
承認、エスカレーション：OK
クローズ：NG

インシデント
管理者B

●インシデント管理者B
変更、参照：OK
承認、エスカレーション：NG
案件(承認済み)のクローズ：OK

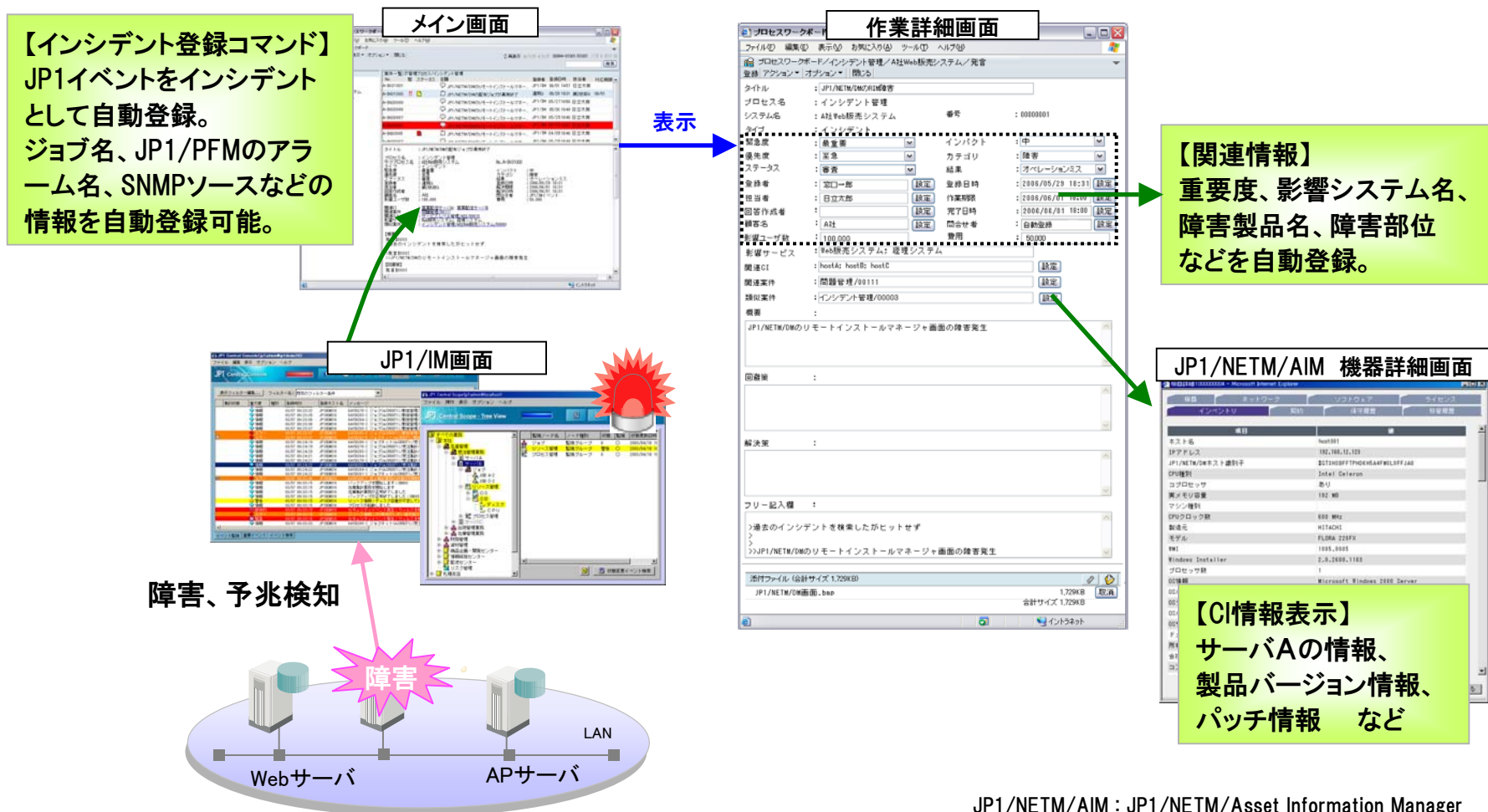
各担当者に下記のような権限をそれぞれ設定することで、

- 担当者が作成した内容は、**管理者A、管理者Bを経由しないとクローズできない。**
- クローズした案件はすべて承認済みであることを保証**できる。



役割や責任が明確化され、審査・承認を漏れなく行うなど、作業手順を標準化できるため、システム全体の信頼性を向上できます。

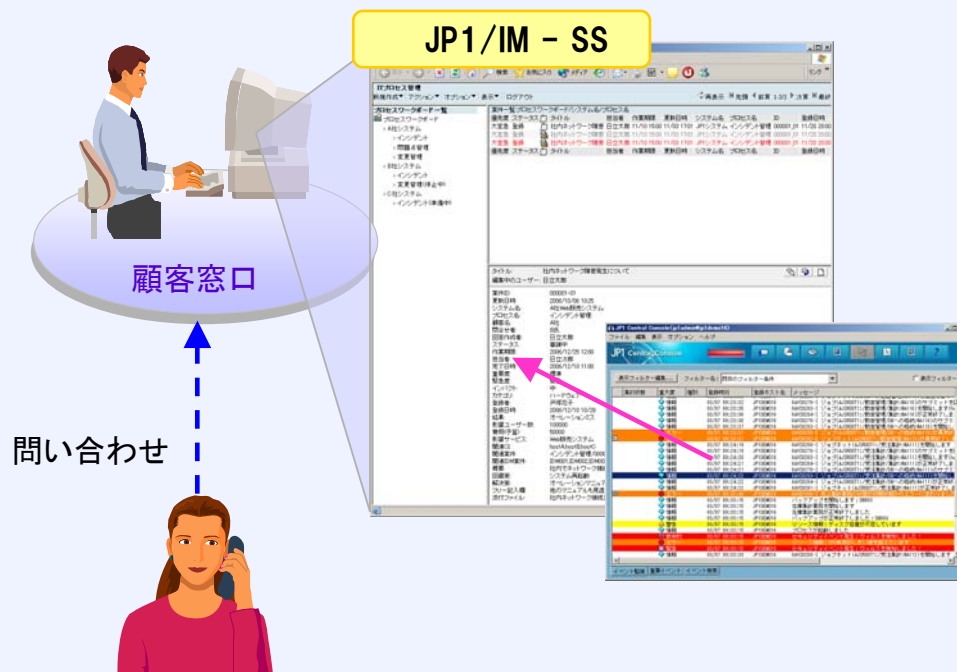
- JP1/IMで検知したJP1イベントをインシデントとして自動登録できます。
また、作業記録の詳細画面から、資産・配布管理製品(JP1/NETM/AIM)で管理されている管理対象サーバの情報を参照できます。



- JP1/IM – SSを導入することにより、以下の3つのメリットが得られます。

導入のメリット

JP1/IM – SS:JP1/Integrated Management - Service Support



ITIL®サービスデスクの導入
により、効率的なシステム運用
プロセスを実現！

●プロセスの状況をひと目で把握

各プロセスの状況を表示できるので、「遅延しているか」など、状態をひと目で把握できます。

●情報の共有

類似問題を手がかりに迅速に解決できます。また各担当者が情報を共有できるので、作業内容の水準を向上できます。

●プロセスの統制

適切な担当者が作業を審査・承認できます。また、蓄積された情報から、ボトルネックや運用の分析・改善が可能です。

END

ITIL®サービスデスクで高品質なシステム運用プロセスを実現！

～JP1/Integrated Management – Service Support～

株式会社 日立製作所 ソフトウェア事業部

天野 茂

HITACHI
Inspire the Next

- ・ 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)の商標又は登録商標です。
- ・ その他記載されている会社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

uVALUE *with Harmonious* Computing*

HITACHI
Inspire the Next