

ITIL®サービスデスクで
効率的なシステム運用プロセスを実現！

HITACHI
Inspire the Next

JP1/Integrated Management - Service Support

JP1₈ Version

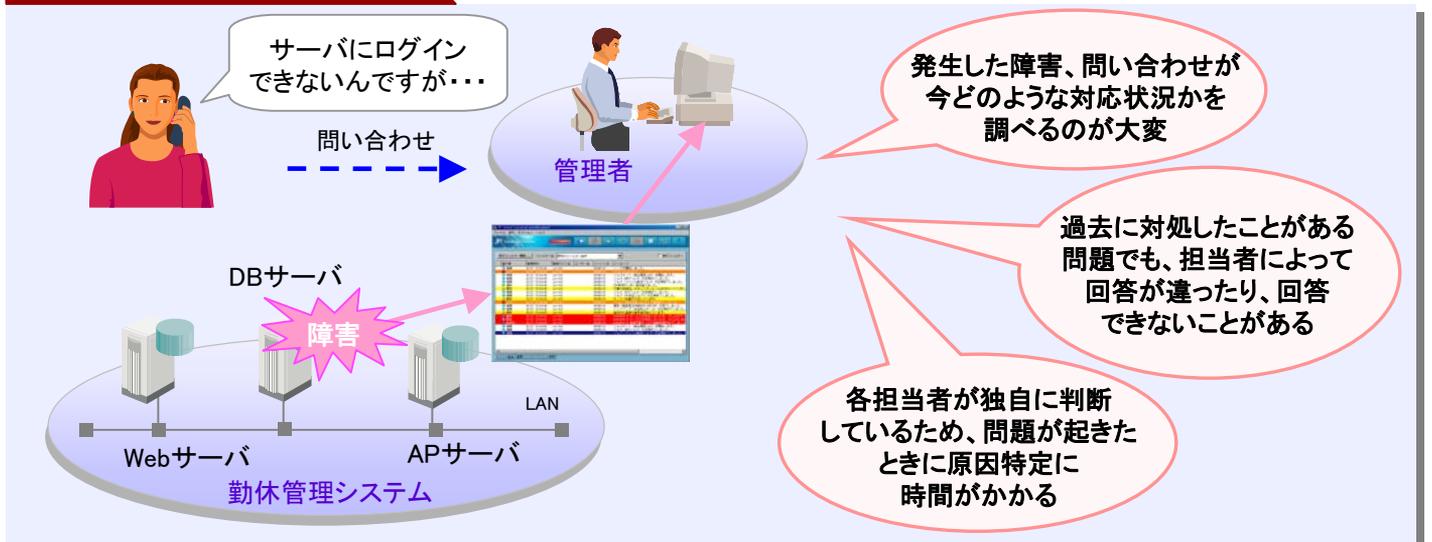
統合管理

ITサービスマネジメントのベストプラクティス ITIL®では、問い合わせ窓口の一本化や、運用プロセスの改善におけるサービスデスクの活用を提唱しています。これにより、問題の迅速な解決やプロセスの改善ができ、高品質なシステム運用を期待できます。

システムで発生した障害や顧客からの問い合わせなどに対して、迅速な回避策の提示や対応状況の共有などをきちんとできないかなぁ・・・。

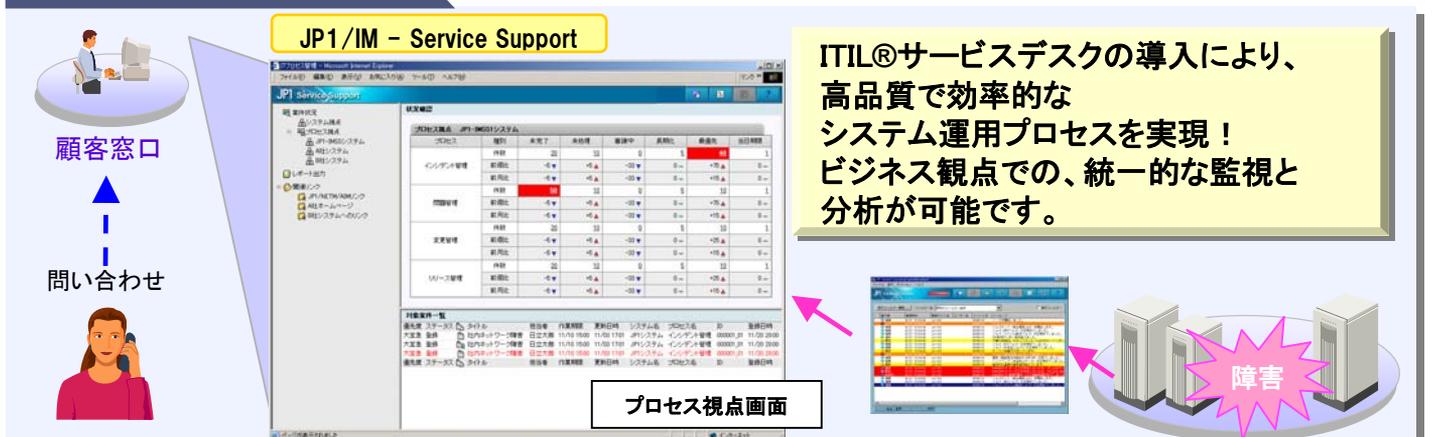


現状の課題



導入効果

JP1/IM - Service Supportで解決！



●プロセスの状況をひと目で把握

システム内の案件の実行状況を画面上で確認でき、問題のあるシステムやプロセスの特定や、作業優先度の決定などに役立ちます。

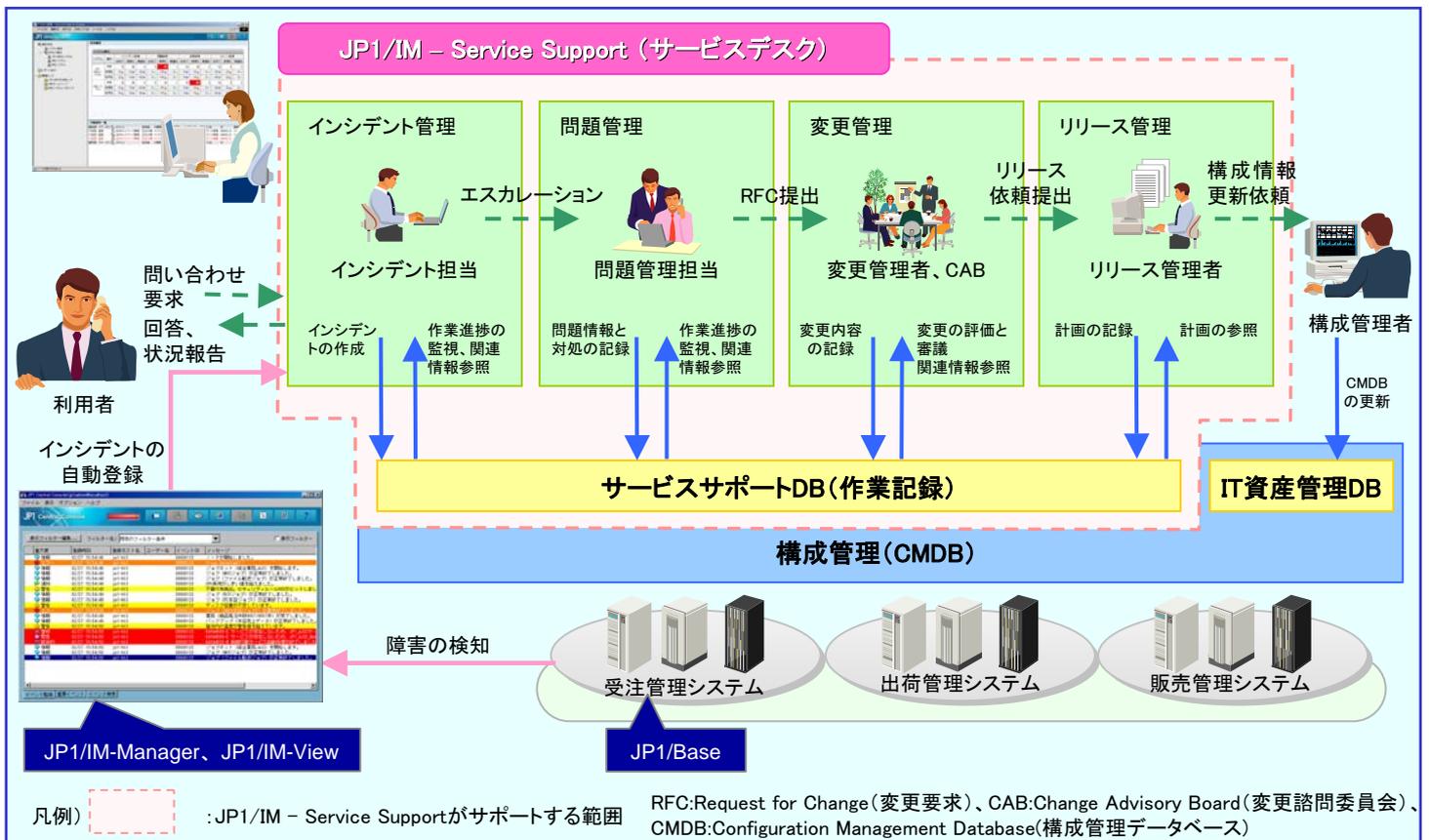
●情報の共有

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・承認する運用を実現します。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。

各担当者の役割や責任を明確にし、作業手順を標準化！運用プロセスを統制します！



●作業記録の一元管理

ITIL®サービスサポートの各プロセス(インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理)の作業記録を一元的に管理できます。

●対象に応じた案件の管理

システム全体の案件、または自分が管理するシステムの案件など、自分の権限に応じて、それぞれの案件状況をひと目で把握できます。

●作業管理フォームのカスタマイズ

作業管理フォームは標準のままでも利用できますが、項目の追加/削除や項目名の変更といったカスタマイズも可能なため、業務に合わせて柔軟に運用できます。

●運用レポートの作成支援

発生したインシデント件数等の各種情報を集計して、日次/週次/月次での運用レポートを作成できます。また、インシデント解決までの平均所要時間などのKPI(重要業績評価指標)も容易に数値化できます。

●案件の検索機能

任意の検索条件を指定して類似の問題や関連する問題を検索できます。

■製品に関するお問い合わせ

製品に関するご相談は、下記の連絡先までお気軽にお問い合わせください。

HMCC **0120 - 55 - 0504**
(日立オープンミドルウェア
問い合わせセンター) 利用時間 9:00~12:00, 13:00~17:00
(土・日・祝日・弊社休日を除く)

■情報提供サービス

インターネットでJP1の情報を提供しています。

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

●他JP1製品との連携

他JP1製品と連携することで、次のような運用も可能です。

- ・JP1/IMシリーズ製品との連携によるインシデントの自動登録
- ・JP1/NETMシリーズ製品との連携によるバッチ情報やハードウェア構成などの変更履歴管理

●製品単体で運用可能

JP1/IM - Service Supportと、Webブラウザだけで運用できますので、コールセンターでのヘルプデスクなどの用途でも使用できます。

標準価格(Windows版)

製品名称	数量	標準価格(税込)
JP1/Integrated Management - Service Support※1	1	¥3,150,000
合計		¥3,150,000

※1: 案件情報を編集するユーザー数(参照権限だけのユーザーは含みません)が10人までの価格です。

製品の略称	正式名称
JP1/IM	JP1/Integrated Management

・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。
 ・画面表示をはじめ、製品仕様は、改良のため変更することがあります。
 ・本製品を輸出される場合には、外国為替および外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。
 なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。