

障害対応を AI チャットボットで効率化 IT マネジメント方法はそのままに『Cogmo Attend』で DX な障害対応を実現

2021 年 5 月 12 日
株式会社アイアクト

株式会社アイアクト（東京都中央区、<https://www.iact.co.jp/>、以下、アイアクト）は、シンプルな自動応答から DX での高度でイノベティブな応答に利用できる AI チャットボット「Cogmo Attend」と、株式会社アシスト（本社：東京都千代田区、URL：<https://www.ashisuto.co.jp/>、以下、アシスト）が販売する、「統合システム運用管理 JP1（以下、JP1）」「運用オペレーション自動化 Micro Focus Operations Orchestration（以下、OO）」「機能テスト最適化 Micro Focus UFT One（以下、UFT）」などと連携し、ビジネスチャットで障害対応を行うソリューションを開発、お客様企業 PoC を 2021 年 3 月に完了いたしました。

■ソリューション開発の背景

システムや IT ツールのクラウド化、SaaS 化がこの 10 年で進む中、基幹システムはまだオンプレミス、レガシーな構成で運用をする企業が多くあります。事業の根幹を支える基幹システムの刷新には数年以上の時間を要する一方、コロナ禍での働き方の変更を余儀なくされる今日では、レガシーな IT マネジメント・運用が現場の負担にもなり、人材確保での経営課題にもなってきています。しかしながら、基幹システムの早急な刷新は経営リスク、IT マネジメントの継続性の観点から必ずしも最適な方法ではなく、別の解決策が求められていました。

この解決策として、既存の IT マネジメントに手を加える部分は最小限とし、各機能を AI チャットボットを中心とした、ITMS（IT マネジメントサービス）、RBA（Run Book Automation）、ビジネスチャットで連携させることで、最も負荷のかかる障害対応の効率化をいたしました。

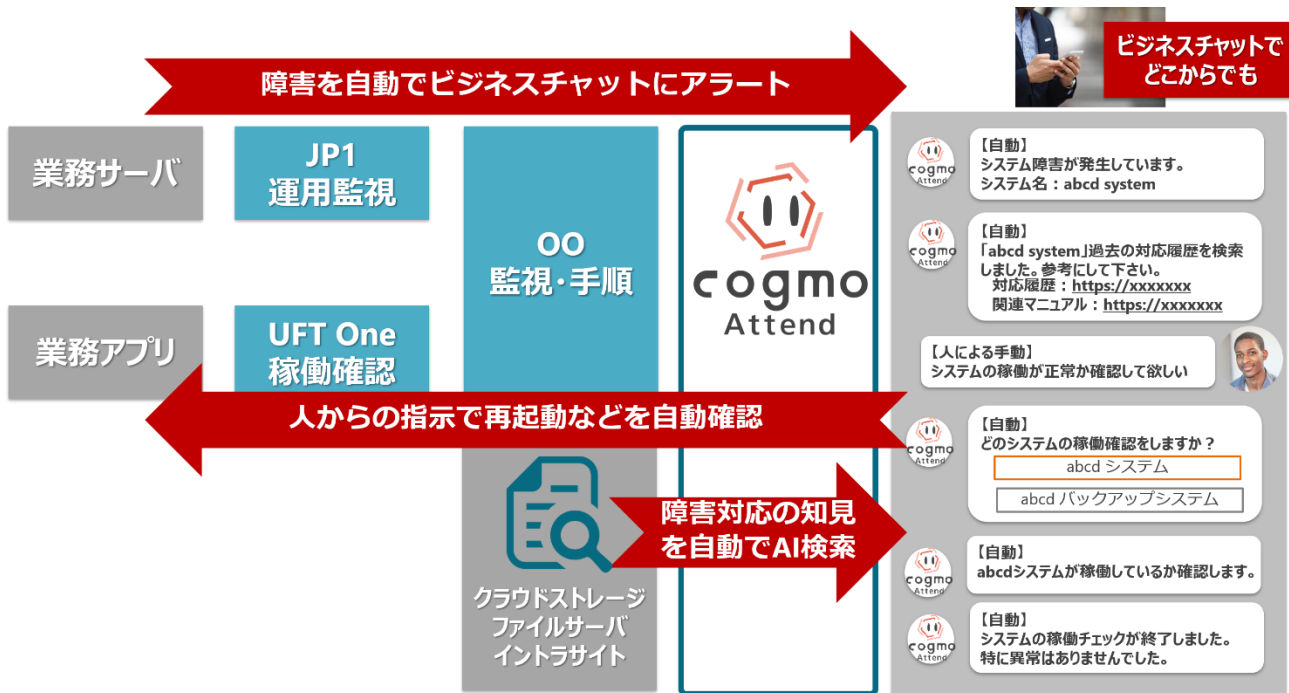
■ソリューションの内容

現場の担当者は、ビジネスチャットを見て、ビジネスチャット内で指示するだけで障害対応の初動を行うことができます。

障害の検知は JP1 や OO などの ITMS で行い、障害内容を Cogmo Attend に通知します。Cogmo Attend は通知内容を自動でビジネスチャットに表示し、担当者に障害があったことを知らせると同時に、AI 検索により過去の対応履歴や対応マニュアル、システムのマニュアルから関連するファイルやページをビジネスチャットに提示します。担当者はこの検索結果を見ることでどのような対応をすべきか探す手間なく、そのままビジネスチャット内で Cogmo Attend に「再起動」「健全性確認」などを指示することで、Cogmo Attend と連携した ITMS が自動で処理を実行、その処理結果をビジネスチャットに表示することができます。

■ソリューションの今後

このソリューションを応用することで、お客様が長年かけて培ってきた IT ツール・システムの運用にクリティカルな影響を及ぼす改修を行うことなく、新しい働き方に合わせた障害対応や IT マネジメントを実現することができるようになります。



チャットからの障害対応の流れ

アイアクトは、今後も Cogmo 製品シリーズを充実させることで、企業の AI 利活用の促進、生産性の向上などに貢献して参ります。

■ 「Cogmo Attend (コグモ・アテンド)」について

AI を搭載しつつ、ノンプログラミングで会話の作成が可能、複雑な分岐条件のある質問にも回答できる対話型 AI チャットボットです。標準のインターフェース (Web・スマートフォン) のほか LINE や Teams などでも利用できます。システム連携を得意とし、ファイル検索や業務自動処理・RPA などと連携し、社内 DX 推進スタートのツールとしても最適です。チャットボット導入から運用まで、専任担当者をご支援しますので、誰でも簡単に社内活用や、マーケティングに活かすことができる一歩先を行く AI チャットボットです。

URL : https://www.iact.co.jp/products/cogmo_attend.html

■株式会社アイアクトについて

Web制作25年。顧客課題やニーズに応えた提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントを強みに、大規模Webサイトの構築・運営を担っております。加えて、IBM Watson 5年強の経験にて、AIチャットボット・AI検索のプロダクト開発、サービス提供を行っており、既存のWeb制作を進化させる価値提供を行っています。

URL：<https://www.iact.co.jp/index.html>

【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社アイアクト 広報担当/星さくら

E-Mail: pr[[@](mailto:pr@iact.co.jp)]iact.co.jp

*上記アドレスの[[@](mailto:pr@iact.co.jp)]から [] (カッコ) を除いて、[@](mailto:pr@iact.co.jp)を半角にして送信ください。