

アシスト、ENISHI 実践ソリューション 第2弾として「インシデント管理強化ソリューション」を発表

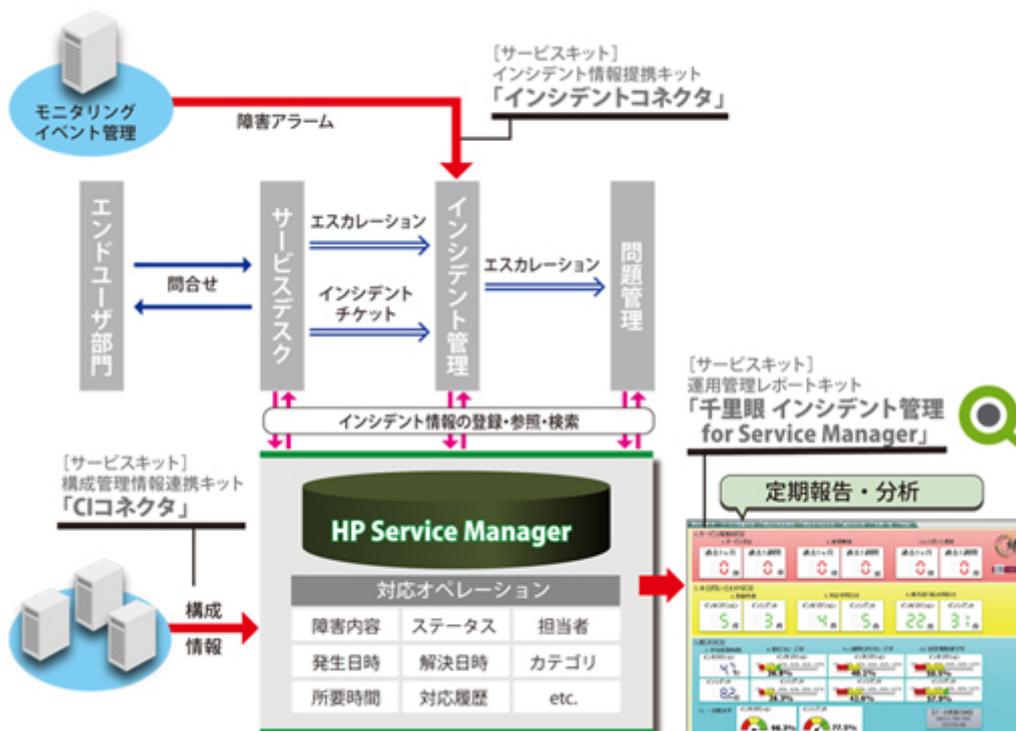
～運用管理レポートキット「千里眼 インシデント管理 for Service Manager」を販売開始～

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、代表取締役:ビル・トッテン、略記:アシスト)は、IT サービスマネジメント実践ソリューション「ENISHI」の第2弾として、「インシデント管理強化ソリューション」を本日発表するとともに、その構成サービスである運用管理レポートキット「千里眼 インシデント管理 for Service Manager」を販売開始します。

7月7日に発表した第1弾「イベント管理強化ソリューション」に続く第2弾「インシデント管理強化ソリューション」は、モニタリング管理やイベント管理などのIT基盤はすでに整備しているものの、障害(=インシデント)対応の効率化や障害件数の削減が図れない企業向けに、アシストが取り扱う「HP Service Manager software (以下、HP Service Manager)」（開発元:米 Hewlett-Packard Company)と、環境構築支援、運用設計支援、インシデント管理クイックスタートサービスなどの各種支援サービスを組み合わせ提供するソリューションです。

障害対応に必要な基礎情報がすぐに取り出せない、過去の対応実績が活かされていない、といった課題に対しては、監視システムから障害対応状況を蓄積しナレッジ化、また、障害対応プロセスが統一されず属人化しているといった課題に対しては、過去の対応履歴を共有化し、インシデント管理プロセスの標準化を実現します。アシストでは、これらを実現するために、HP Service Manager とJP1(開発元:株式会社日立製作所)の「統合管理/監視基盤」とをつなぐインシデント情報連携キット「インシデントコネクタ」を2009年7月に、また、HP Service Manager とJP1の「資産・配布管理」とをつなぐ構成管理情報連携キット「CIコネクタ」を2009年10月に販売開始しました。本日販売開始する、運用管理レポートキット「千里眼 インシデント管理 for Service Manager」により、運用情報の統合から蓄積、情報の見える化が可能になり、「インシデント管理強化ソリューション」に必要な情報活用がトータルで実現可能になります。

■ENISHI インシデント管理強化ソリューション



ENISHI「インシデント管理強化ソリューション」の一部として販売開始する、運用管理レポートキット「千里眼 インシデント管理 for Service Manager」は、「HP Service Manager」と、高速インメモリ BI ツール「QlikView (クリックビュー)」(開発/販売: Qlik Technologies Inc.、クリックテック・ジャパン株式会社)を連携させた仕組みです。HP Service Manager の「CMDB」に蓄積された各種運用情報(インシデント情報、対応状況、サービス稼働状況、構成情報など)を数値やグラフで判りやすくレポート化するために、「QlikView」を利用して、共通テンプレートや支援サービスとともにパッケージ化したサービスです。このキットを利用することで、IT 運用管理状況の可視化が短時間で実現できるとともに、システム障害の予防措置、人的リソースの効率的な配置など、IT サービスマネジメントの高度化への取り組みと改善活動につながります。

■ ダッシュボード

システム全体のインシデント発生状況や対応状況、実績などをサマリーするダッシュボード



■ 問い合わせ発生傾向

問い合わせが発生した種別、月ごとの件数、発生時間帯、発生場所などの統計、傾向を様々な切り口(システム、カテゴリなど)でレポートすることが可能。



なお、アシストでは、ENISHI 実践ソリューションとして、「インフラ構成管理ソリューション」、「モニタリング最適化ソリューション」も、順次発表していく予定です。

■「インシデント管理強化ソリューション」について

●ENISHI「インシデント管理強化ソリューション」関連プロダクト

- HP Service Manager software

●ENISHI サービスキット

千里眼 インシデント管理 for Service Manager

(内容物) QlikView 使用权 および サポート・サービス(1年間)

運用管理レポート用サンプル・テンプレート

各種ドキュメント類

導入サービス

●ENISHI 支援サービス

- 環境構築支援サービス
 - 製品の導入、環境設定、検証などを支援します。
- 運用設計支援サービス
 - お客様の要件や環境、プロセス改善に向けた最適なアプローチができるように、関連製品の適用を中心とした運用設計を支援します。
- インシデント管理クイックスタートサービス
 - HP Service Manager で、インシデント管理を行うために必要な各種検討項目、決定事項などを予めテンプレート化して提供することで、設計／検討工数を大幅に削減するためのサービスです。
- トレーニング・サービス
 - 導入製品などに関するトレーニングを行います。
- ドキュメント作成支援サービス
 - 設計、構築、運用に関わる各種ドキュメント類の整備を支援します。

■株式会社アシストについて

代表取締役:ビル・トッテン

設立:1972年3月

社員数:820名(2011年4月1日現在)

本社:東京都千代田区九段北4-2-1

URL:<http://www.ashisuto.co.jp/>

アシストは、特定のハードウェア・メーカーやソフトウェア・ベンダーに偏らない、幅広いパッケージ・ソフトウェアを取り扱う会社です。複数のソフトウェアと支援サービスにアシストのノウハウを組み合わせ、企業の情報システムを情報活用、運用、データベースのそれぞれの分野で支援しています。アシストは、情報活用支援サービス企業No.1を目指して活動しています。

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報部 担当:根井(ネイ)、田口

TEL: 03-5276-5850 FAX: 03-5276-5895

E-Mail:press@ashisuto.co.jp

■「ENISHI インシデント管理強化ソリューション」に関するお問い合わせ

株式会社アシスト システム基盤ソフトウェア事業部 担当:飯塚、遠藤

TEL:03-5276-5565 FAX: 03-5276-5878

E-Mail:enishi_web@ashisuto.co.jp

詳細 URL: <http://www.ashisuto.co.jp/solution/enishi/practice/>

※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。