



Senju Family だより

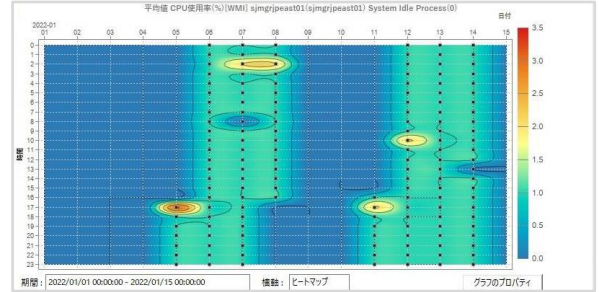
Winter 2022

Topics

■ 新バージョンSenju Family 2022 リリース

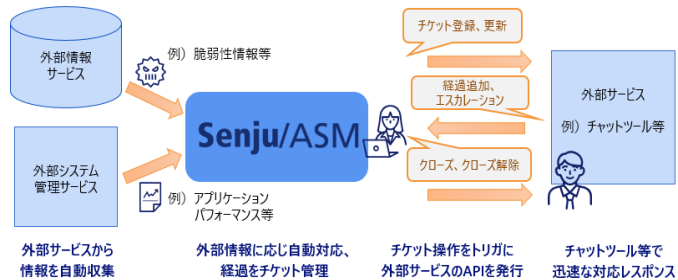
Senju Familyの新バージョン2022をリリースします。運用部門と開発部門やビジネス部門との間での組織をまたいだコラボレーションや、マルチクラウド環境の管理効率化にフォーカスし、運用業務自動化機能や各種外部サービスとの連携機能を強化しています。

さらに、価値共創を支えるフィードバック機能や状況変化を予兆検知するヒートマップグラフ、セキュリティを強化する二要素認証などを実装しています。



※Senju/DCのヒートマップグラフ

製品名	主な強化ポイント
Senju/DC	Webhookによる外部サービス連携 稼働傾向予測・ヒートマップによる可視化
Senju/EN	タグ情報付与による管理効率化 大量イベント処理時の性能向上
Senju/SM	ステータス自動通知・自動エスカレーション 二要素認証(MFA)によるセキュリティ強化
Senju/ASM	ワークフローの評価機能による継続的改善 外部サービスとの連携強化



※外部情報収集、自動連携イメージ

【プレスリリースはこちら】 https://www.nri.com/jp/news/info/cc/lst/2022/0209_1

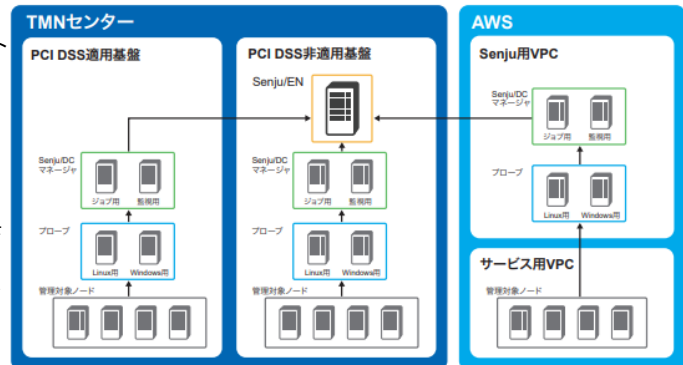
Usercase

■ トランザクション・メディア・ネットワークス様の事例を公開

トランザクション・メディア・ネットワークス様では、キャッシュレス決済のインフラ提供や、データを活用した情報プロセッシング事業に取り組まれており、キャッシュレス決済の普及に伴い、右肩上がりに事業を拡大されております。事業拡大に伴いインシデント件数が増加し、システム監視、ジョブ管理、ネットワーク監視、インシデント管理等のツールの乱立や運用の属人化が課題でした。障害対応のリードタイムが長時間化する傾向もありました。

そこで、Senju/ENのルールエンジンによるインシデント情報の集約およびフィルタリングに取り組まれました。AWSとオンプレミスの両方から発報される様々なアラートの約80%削減に成功されています。

さらに、オペレーションチーム内に加えサービス加盟店や決済事業者などへのインシデント通知の迅速化や、開発チームと連携するDevOps基盤の提供を実現されています。



※システム構成イメージ

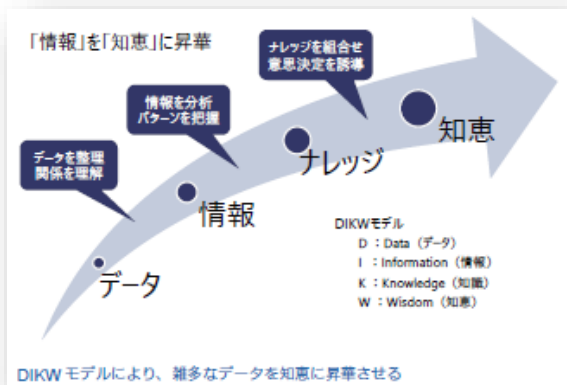
【事例サイト】 <https://senjufamily.nri.co.jp/report/index.html>

■ ナレッジ活用に関するホワイトペーパーを公開いたしました。

ITサービスマネジメントの重要な鍵の一つが「ナレッジ管理」です。さまざまな部門や社外に分散し属人化しているナレッジを集約し、活用できれば業務効率化、品質向上が期待できます。

本ホワイトペーパーでは、DIKWモデルに照らし合わせて雑多な「データ」を「情報」「ナレッジ」「知恵」と昇華させるステップにおいて行うべきテーマとソリューションをまとめました。

データ自動収集、プロセス間連携、レコメンドなどのツール機能を活用し、手間をかけずにナレッジを活用することが成功のポイントになります。



株式会社野村総合研究所

「ナレッジの蓄積と活用」で 品質の高いサービスデスクへ

ITSM ツールを活用して「ナレッジの作成・共有・更新」を効率化

IT サービスを適切なサービスレベルで運用していくためには IT サービスマネジメントの実践が欠かせない。ここではインシデント管理や変更・リリース管理、構成管理などに目向けられがちだが、もう1つ強化しておきたいのが「ナレッジ管理」である。さまざまな部門や社外に分散し、属人化しているナレッジを集約し、誰でも活用できるようにすることで、問題解決の早期化やエンドユーザー自身での自己解決を促進し、最終的に IT サービスの満足度向上につなげることができる。

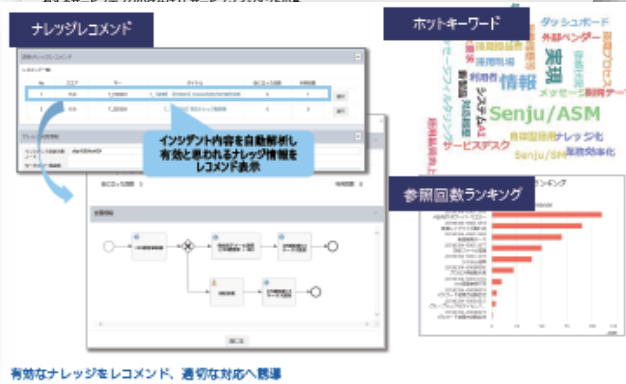
サービスデスクの品質を 向上させる「ナレッジ活用」

ビジネスにてデジタルツールや IT システムの活用範囲が広まり複雑性が増す中、IT サポート品質の重要性はかつてないほど高まっている。その中心的な役割を担っているのがサービスデスク（ヘルプデスク、サポートデスク）である。もしこれが機能しないければ、問い合わせへの対応が特定の担当者で属人化するほか、対応品質のムラが生じたり IT 部門内での業務が重複したりなど、さまざまな弊害が生じてしまう。問い合わせを一元的に受け付け、適切なプロセスに従って情報共

よび活用を進めようとしているケースも多いが、それによって回答できる範囲はきわめて限定的だ。

最大の阻害要因となっているのは、ナレッジ管理の難しさである。そもそもナレッジは社内のあらゆる部門や社外の関連会社に分散して属人化している。サービスデスクのオペレーターは社内外から問い合わせを受けた際、各アプリケーションの開発者、インフラの運用管理者、場合によっては外部ベンダーまでエスカレーションしながら回答を行っている。こうしたやりとりから得られたナレッジを1カ所に集約し、管理していなければならないのだ。

関係者とやりとりした内容を精査し、テンプレートなどに整



➡ **【ダウンロードサイトはこちら】** <https://senjufamily.nri.co.jp/library/index.html>

■ 各種イベント開催のご案内

各種イベントをオンラインにて開催しています。皆様のご参加、お待ちしております。

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| Senju/SM オンライン ハンズオンセミナー | 2022年2月9日 13:30~15:30 |
| システム運用の標準化・自動化セミナー | 2022年2月16日 11:00~12:00 |
| Senju/DC オンライン ハンズオンセミナー | 2022年2月24日 9:30~15:00 |
| システム運用の改善事例セミナー | 2022年3月2日 11:00~12:00 |
| Senju/SM オンライン ハンズオンセミナー | 2022年3月10日 13:30~15:30 |
| システム運用の標準化・自動化セミナー | 2022年3月16日 11:00~12:00 |
| Senju/DC オンライン ハンズオンセミナー | 2022年3月24日 9:30~15:00 |

➡ **【詳細・お申込みはこちら】** <https://senjufamily.nri.co.jp/event/>

日程・内容は変更されることがありますことをご了承願います。

お問合せ先：Senjuインフォメーションセンター

Tel：0120-736-580

Mail：senjuinfo@nri.co.jp

Web：https://senjufamily.nri.co.jp

