

Senju Family だより

Autumn 2019

NEWS

■ mPLAT が Oracle Cloud に対応しました。

mPLATがOCI環境の監視、ジョブ管理、ITサービス管理などのシステム運用機能を実装しました。OCIは、エンタープライズ向けの実績豊富なオラクル製品の技術が採用されており、オンプレミス環境との高い互換性があります。mPLATも同様にオンプレミスで実績のあるSenju Familyをベースとしています。

今回の機能拡張により、監視やサービスデスクの一元化に加え、新規クラウドシステムと既存システムをまたぐジョブ管理も統合的に行い、スムーズなクラウド移行と既存システムの有効活用を実現します



【詳細はこちら】

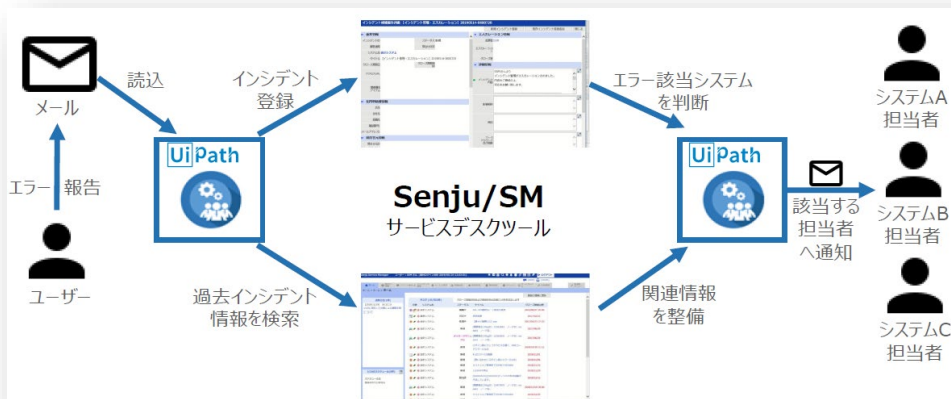
https://www.nri.com/jp/news/info/cc/lst/2019/0802_1

Topics

■ UiPath社と共催で自動化セミナーを開催しました。

7/25に、PRA市場で評価の高いUiPath社と共催で、システム運用自動化セミナーを開催しました。様々な自動化技術がありますが、それぞれ特徴が異なり、自動化する対象業務、プロセス、採用技術の見極めが成功のポイントとなります。

今後も様々な視点での自動化をご紹介します。セミナーへのご参加をお待ちしています。



【次回のシステム運用自動化セミナーのご案内はこちら】

<https://senjufamily.smartseminar.jp/public/seminar/view/78>

■「サービスデスクシェアNo.1の理由」を公開しました。

おかげさまで多くのお客様にSenju/SMおよびmPLAT/SMPをご利用いただいております。手前みそですが、選定いただいた理由を資料にまとめました。

理由1：過去のノウハウを活用し、
暗黙知を形式知に

理由2：直感的な操作、運用の可視化

理由3：無理なく継続できる改善サイクル

理由4：複雑化する特別運用に対応

我々が重要と考えた製品コンセプト、つまりITサービスマネジメントを成功するためのポイントをまとめております。

サービスデスクツール、国内シェアNo.1^{※1}の4つの理由 多くのお客様にITIL®を定着させてきた実践的ノウハウ

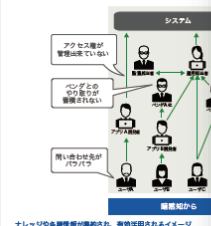
ITサービスへの満足度に直接影響するサービスデスクだが、対応遅延によるシステム利用者の不満や、不適切な手順による運用業務の非効率性を招くケースがある。迅速かつ適切に対応するには、暗黙知として蓄積された各社独自のノウハウの共有が必要だ。また、運用プロセスを踏えるには、ITIL®のような教科書的な運用が求められる。これら2つの課題を解決するには、さまざまな運用改善プロジェクトで鍛えられたツールの活用が有効である。ここでは、「Senju/SM」および「mPLAT/SMP」が選ばれる4つの理由を挙げる。

理由1：過去のノウハウを活用し、暗黙知を形式知に

成功のポイント

- ナレッジや各種情報を体系的に整理
- 自然に蓄積された対応ノウハウを手間なく公開を可能にして機動的に活用

IT部門には各社の事務に即した独自の対応、さまざまなナレッジがたまっている。



一画面で全体的把握できるインターフェース

理由3：無理なく継続できる改善サイクル

- 初めは難しく、だんだんと機動的に
- 利用者に意識させずに継続的改善

運用プロセスの改善は、急に大きく変更すると現場の反感を買い、定着もおぼつかなくなる。例えば、入力項目をテキスト入力形式でスタートし、軌道に乗った段階でプルダウン形式に改善するといった段階的に画面変更することが有効だ。プロセス範囲もチェック管理からはじめて、徐々に問題管理、構成管理などに対応を拡張する方法が有効である。「Senju/SM」および「mPLAT/SMP」は利用しながら柔軟に画面変更やプロセス拡張ができる。例えばSaaSで素早く運用をスタートし、ある程度現場に定着した段階でオンプレミスへ移行してより細かい設計を作りだめる。

ステージ	ITサービスマネジメントの基盤構築	ツール活用イメージ
ステージ0	サービスデスクの構築	ツール導入
ステージ1	サービスデスクの運用	システム管理ツール導入
ステージ2	サービスデスクの運用	システム管理ツール導入
ステージ3	サービスデスクの運用	システム管理ツール導入
ステージ4	サービスデスクの運用	システム管理ツール導入
ステージ5	サービスデスクの運用	システム管理ツール導入

利用者に意識させず、段階的にプロセスを改善

理由4：複雑化する特別運用に対応

- ツールの機能をフル活用して特別運用に柔軟に対応
- 個別カスタマイズで機動的に対応

「運用でカバー」という対応はNGといわれるが、特に日本企業においては業務全般を標準化することは難しく、一部を特別対応で凌ぐケースがよくある。Senju/SMおよびmPLAT/SMPは、複雑な事情を含むプロジェクトを長年経験して、お客様の個別要望に応える機能を標準機能として実装している。また、標準機能でカバーできない部分は個別カスタマイズで対応している。NRIが製品開発に加え、環境構築やサポートも直接行うため、各社特有の要件に対しても柔軟に対応できる。また、既にお使いのお客様に対してアクティブサポートという積極的な業務改善やツールの機能活用を推進している。



【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

・ ITサービスマネジメントセミナー	2019年10月30日 15:00～17:20
・ システム運用自動化セミナー	2019年12月18日 15:00～17:20
・ Senju/DCハンズオンセミナー	2019年10月24日 10:00～17:30
	2019年11月22日 10:00～17:30
	2019年12月20日 10:00～17:30
・ Senju/SMハンズオンセミナー	2019年10月23日 14:30～17:30
	2019年11月21日 14:30～17:30
	2019年12月19日 14:30～17:30
・ イノベーションフォーラム2019出展	2019年10月18日
・ itSMF Japan コンファレンス出展	2019年11月29日



【お申込みはこちら】 <http://senjufamily.nri.co.jp/event/>

セミナーの詳細、お申込みは上記URLでご案内しています。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：Senjuインフォメーションセンター

フリーダイヤル：0120-736-580 Mail: senjuinfo@nri.co.jp

Webサイト：<https://senjufamily.nri.co.jp>

