

アシスト、ITサービスマネジメント実践ソリューション「ENISHI」の 「インシデント管理強化ソリューション」に診断サービスを追加 ～ 障害管理の課題に対する解決策を無料で提示する 「インシデント管理診断サービス」提供開始 ～



株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、取締役社長:大塚辰男、略記:アシスト)は、自社のITサービスマネジメント分野に関するノウハウと取扱製品/支援サービスを体系化し、ITサービスマネジメント実践ソリューション「ENISHI(えにし)」として提供しています。その中の「インシデント管理強化ソリューション」を強化する目的で、障害(インシデント)管理に関する課題解決策を無料で提示する「インシデント管理診断サービス」の提供を本日より開始します。

アシストは、各種運用管理ツールの取り扱いと年間5,300社以上の顧客企業への技術支援で培った経験、ノウハウ、事例をもとに、最小の設計と実装負荷で、高品質なITサービスを提供できる仕組みをITサービスマネジメント実践ソリューション「ENISHI」として体系化しています。「ENISHI」は、「運用管理の基盤整備」から、「品質向上」、「最適化」に至るまで、IT運用管理に必要なプロセスや機能をすべて網羅しているため、自社の取り組み状況と照らし合わせ、次に取り組むべくステップを明確にすることができます。また、取り組むべき課題に対して、IT運用管理の改善に必要なプロダクトと支援サービス、そしてノウハウを組み込んだ「イベント管理強化ソリューション」、「インシデント管理強化ソリューション」、「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」の4つのソリューションを、アシスト独自の「ENISHI実践ソリューション」として提供しています。

アシストでは、ITサービス運用の改善活動を推進するためには現状把握などの診断フェーズが重要であると考え、4つの「ENISHI実践ソリューション」それぞれに、無料の診断サービスを拡充していく予定です。7月2日より提供を開始した「モニタリング診断サービス」に続き、本日、「インシデント管理強化ソリューション」の診断サービスである「インシデント管理診断サービス」の提供を開始します。

アシストが提供する「インシデント管理強化ソリューション」では、過去の障害対応実績などをナレッジとして蓄積し、障害が発生した場合の迅速な対応を実現したり、障害対応プロセスを標準化することで属人化の排除を実現するなど、インシデント管理の効率化、標準化、可視化を強力に支援します。今回提供を開始する「インシデント管理診断サービス」は、アシストがヒアリングシートをもとに顧客企業のインシデント管理に関する現状を整理し、さらに課題を明確化します。改善に向けた対策の指針や実現ステップについてレポートとしてまとめ提示することで、インシデント管理運用の最適化を実現します。

■「インシデント管理診断サービス」について

●概要

ヒアリング・シートをもとに、インシデント管理業務に関わる運用フローに沿って顧客企業ごとの課題を明確化し、課題対策の指針、優先順位付けなどをレポートします。

●実施効果

- ・ 診断結果をもとに、日々のインシデント管理業務の目的や運用方針を見直すことができます。
- ・ 課題解決/検討に要する時間を短縮することができます。
- ・ 現状の把握に加え、改善に向けた目的/目標を明確化することができます。

●実施期間: アンケート/ヒアリング終了後、約1～2週間程度でレポート提供

●問い合わせ先: E-Mail: enishi_web@ashisuto.co.jp

● サンプル・レポート図

インシデント管理診断サービス 結果レポート

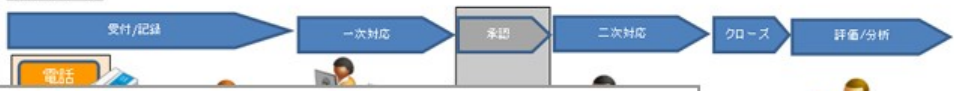
SAMPLE

【総評】
 インシデント管理業務について、現状の仕組みで入力項目も用意される程度の標準化は実現されています。しかし、入力内容のレベル感や時間管理、担当者ごとで入力されている、入力漏れがある等の課題があり不十分だと考えます。さらに、エスカレーション情報や構成情報も関係付けできていない為、運用品質、根本原因やナレッジとしても活用できない状態です。まずは、記録する場所を一つにし情報管理していくことをお勧めします。

1、インシデント管理業務の現状

業務項目	概要
受付・記録	問合せ受付手段、仕組みは既に構築している。(変更フローは別管理)
一次対応	障害/問合せ対応が、担当者ごとで実施されている
承認	承認フローは設定されていない
二次対応	開発担当者へのエスカレーションは口頭で実施
報告/評価	レポート集計、障害報告書を作成されている
その他	保守業務(定期点検/バックアップ)作業を定期的実施。
その他	ユーザ管理(保守契約情報、顧客情報の管理をExcelにて実施。
その他	変更管理(開発申請書受付し、変更依頼を提示する)

▼現状イメージ



2、インシデント管理業務視点の診断結果

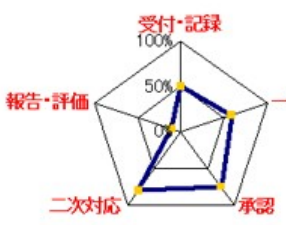
<ヒアリング診断基準>

- ①受付・記録… 問合せ/障害連絡を窓口で一本化され、アサインされた一次対応者が障害内容を記録されているか
 問合せ/障害記録は、決められたフォーマットでルール化されているか
- ②一次対応… 一次対応者が調査や対応の履歴を記録しているか
 また、状況によっておこなう承認の上(管理と言う意味)、専門SEへエスカレーションしているか
- ③承認… 管理者はエスカレーションや回答等に対して承認を実施しているか
- ④二次対応… 専門SEの管理者がアサイン、障害対応の記録をしていますか
- ⑤報告/評価… 適切な場合は月次で対応内容フィードバックや評価/分析、報告のミーティングを開催しているか

業務項目	診断結果	ヒアリング結果	アンケート結果
受付・記録	依頼管理が煩雑(問合せ手段、受付、内容、通知が多岐にわたり管理が非効率)	△	×
一次対応	担当者ごとで実施していることから情報共有、レベルがバラバラ	△	△
承認	承認フローがない為、然るべきルートで運用されず、品質低下につながる	△	△
二次対応	開発担当との連携が不十分であり、ナレッジ活用等に活かさない	△	○
報告/評価	障害報告書作成の負担およびメンテナンスに懸念	○	○

レポート作成負荷大

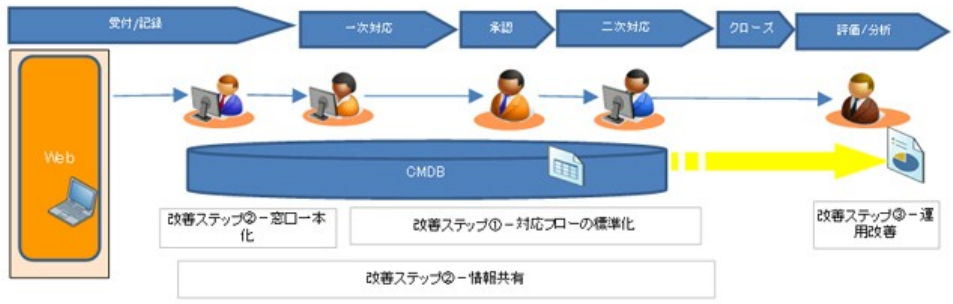
▼アンケート結果



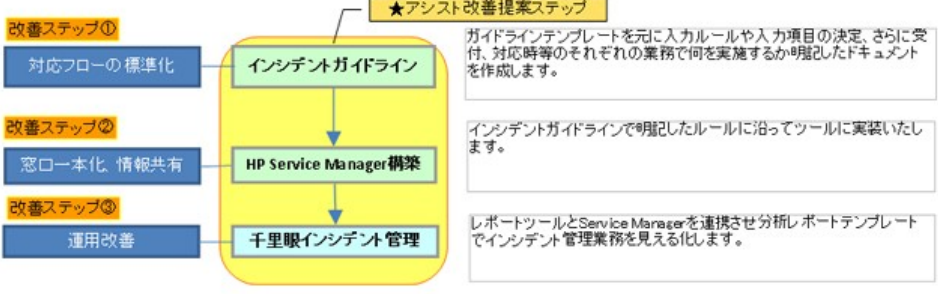
3、インシデント管理業務改善提案

業務項目	改善案
受付・記録	受付手段をWeb化することにより、問合せ窓口を一本化
一次対応	ツール利用により、受付→対応→エスカレーション→クローズ、変更管理まで一元管理
承認	エスカレーション時に承認者を通すことで管理者が全体把握可能
二次対応	開発担当者も同じツールを利用、確認することで相互共有が可能
報告/評価	蓄積された情報を元に評価/分析が可能。さらにレポート作成の材料として利用可能
その他	構成管理もできるため機器ごとの分析や集計、さらにインシデントとの関係付けも可能
その他	会社/業者/連絡先情報も登録、保守会社や顧客データも管理。
その他	開発申請書を電子化し、過去の申請の検索や申請フローを効率よくする

▼改善イメージ



■業務フローおよび業務効率化



■株式会社アシストについて

代表取締役会長:ビル・トッテン
取締役社長:大塚 辰男
設立:1972年3月
社員数:830名(2012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。今年創業40周年を迎えたアシストは、ツールやサービスのアシスト独自の組み合わせにより「メーカー」を超える価値の提供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:田口
TEL:03-5276-5850 FAX:03-5276-5895
E-Mail:press@ashisuto.co.jp

■「ENISHI」および「インシデント管理診断サービス」に関するお問い合わせ

株式会社アシスト システムソフトウェア事業部 担当:蝦名、若月
TEL:03-5276-5565 FAX:03-5276-5879
E-Mail:enishi_web@ashisuto.co.jp
詳細 URL:<http://www.ashisuto.co.jp/solution/enishi/>

- ※ 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。
- ※ ニュースリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。