WebSAM ServiceManager

ITサービス管理ソフトウェア

**ITIL[*1] をベースにITサービス業務の運用プロセス改善・標準化を促し、
高品質なサービス提供と、TCO 削減を実現します。**

適用効果

サポート業務の改善と標準化

サポート業務に寄せられる多様な要求を、IT運用の業界標準であるITILをベースに管理することで、サポート業務の改善と運用の効率化を支援します。

サービス品質向上

ITサービス部門へ寄せられる問い合わせを一元管理。期日までに漏れなく確実に対応できる仕組みを提供するだけでなく、問い合わせの傾向を分析するレポート機能で改善ポイントを洗い出し、効率的に改善・推進するようサポートします。

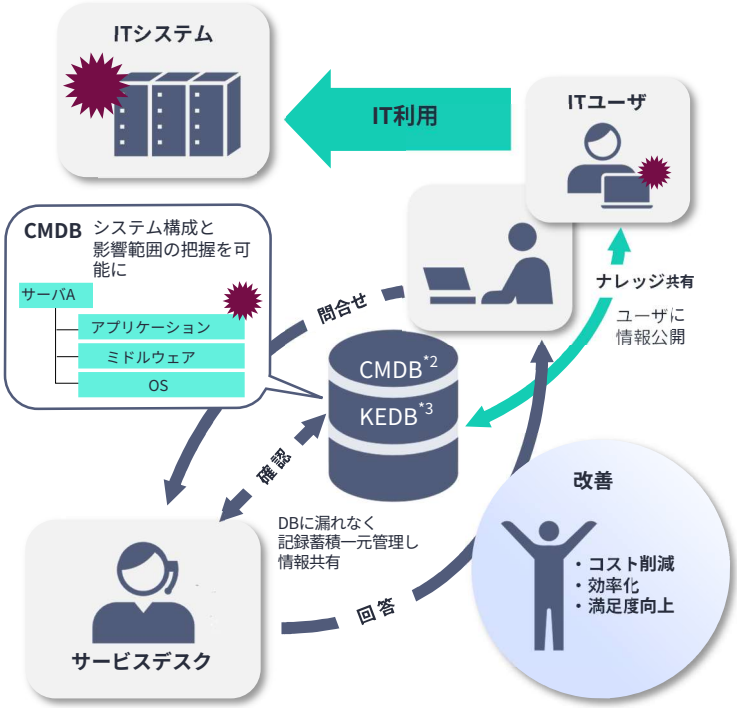
問い合わせ対応工数を削減

過去の問い合わせや資産情報をデータベース（以下、DB）で管理。状況を把握して対処できるので、インシデントの影響範囲の特定や復旧などの対応工数を削減します。また、ノウハウをナレッジとして蓄積し、ユーザが自己検索できるよう公開することで、ITサービス部門の作業軽減を促進します。

運用イメージ

ITサービス業務に必要な情報をDBにわかりやすく整理

WebSAM ServiceManager は、ITユーザやITシステムを構成する構成情報をはじめ、インシデントや問題など、運用サポートに必要な情報をひとつのDBに集約し、それぞれのデータを関連付けた形で管理します。
これにより、例えばインシデントの影響を受けるITユーザや構成情報、関連する問題や変更情報等がわかりやすく一元化されるので、必要な情報を簡単に検索・表示できるようになります。



＊1：ITIL® は、AXELOS Limitedの登録商標です。
＊2：CMDB (=Configuration Management Data Base の略)：
構成管理データベース
＊3：KEDB (=Known Error Data Base の略)：
既知のエラーデータベース

機能・特長

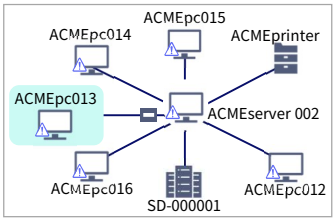
ITIL[*1] をベースにITサービス業務の運用プロセス改善・標準化を促し、高品質なサービス提供と、TCO 削減を実現します。

統合された操作画面で効率的な運用へ

日々の問い合わせで使用する情報の検索、統計グラフなどの、各種作業の操作画面が１つに統合されているので、状況の把握を迅速に行えます。役職に合わせた画面の表示切替で、必要な情報のみの提供も可能です。コラボレーションサーバによるチャットのコミュニケーション、スマート分析サーバによるリアルタイムな傾向分析も行えます。

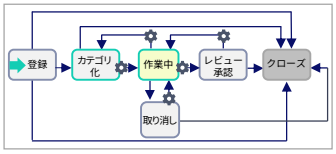
グラフィカルに表示

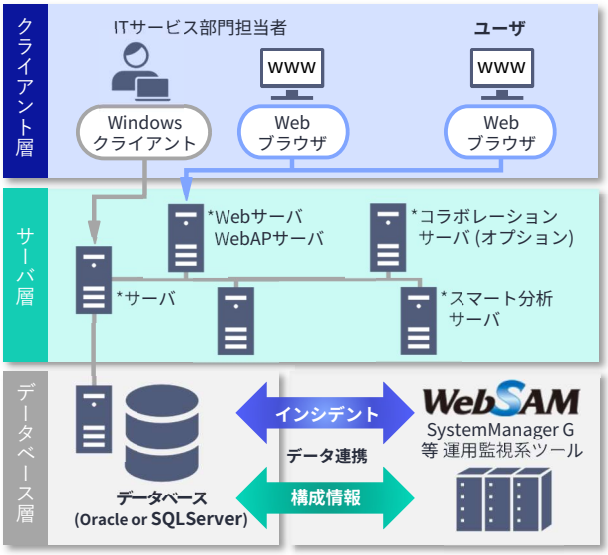
CMDBに記録されたCI間の関係性は、視覚的に確認することが可能です。また、CIインシデントが発生している場合、その影響範囲も同画面で一目で把握することが可能です。



承認作業も見える化

承認作業を伴うようなワークフローも視覚化することで、クローズまでのプロセスと進捗具合を一目で確認することができます。





外部システムとのデータ連携

WebSAM SystemManager G をはじめとする各種運用監視ツールと連携し、インシデント情報や構成情報の連携が可能です。また、LDAP連携や外部DBやCSVファイルからのデータインポートも可能なので、運用サポートに必要な情報をWebSAM ServiceManager に集約し一元管理することで、サポート業務を強力に支援します。

製品一覧

製品名	概要
サーバ使用権	ServiceManagerシステムの基本ライセンス
ファンデーションライセンス	サポート部門ユーザの基本ライセンス
ヘルプデスクライセンス	サービスデスク、インシデント管理、問題管理を利用するサポート部門ユーザライセンス
変更管理ライセンス	変更管理を利用するサポート部門ユーザライセンス
リクエスト管理ライセンス	リクエスト管理を利用するサポート部門ユーザライセンス
サービスレベル管理ライセンス	サービスレベル管理を利用するサポート部門ユーザライセンス
ナレッジ管理ライセンス	ナレッジ管理を利用するサポート部門ユーザライセンス
スマート分析ライセンス	スマート分析機能を利用するサポート部門ユーザライセンス
ナレッジ管理ESSユーザライセンス	ナレッジを利用するITユーザライセンス
カタログ管理ESSユーザライセンス	サービスカタログを利用するITユーザライセンス
日本語メディア	ServiceManagerインストールメディア
Connect-It ユーザライセンス	外部システムとのデータ連携用ライセンス

動作環境

	対象プラットフォーム
Windowsクライアント	Windows 10, 11 Pro
Webクライアント	ChromiumベースのEdge
サーバ / スマート分析サーバ	Windows Server 2022
Web / Web APサーバ	Apache Tomcat 9
コラボレーションサーバ	Apache HTTP Server 2.4 または IIS
データベース	Oracle 19c SQL Server 2019, 2022

＊1：ITIL® は、AXELOS Limitedの登録商標です。

お問い合わせは、下記へ
NEC ファーストコンタクトセンター ソフトウェアお問い合わせ

TEL：0120-5800-72
【受付時間】9:00～12:00 13:00～17:00
月曜日～金曜日（祝日・NEC所定の休日を除く）
https://jpn.nec.com/websam/servicemanager/

●本カタログ中のシステム名、製品名、会社名、及びロゴは各社の商標または登録商標です。
●本カタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。
●本製品の輸出（非居住者への役務提供等を含む）に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。
ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。