

クラウド対応 IT サービス管理

BMC Helix Remedyforce



ビジネスニーズをサポートするクラウド対応ITサービス管理

BMC Helix Remedyforce

- 特長**
- ① 作業状況をリアルタイムに把握可能
 - ② 強力な分析・報告レポート機能
 - ③ 最短導入は2週間から可能
 - ④ ITILによるベストプラクティスな対応



Partner



サービスの概要

ビジネスのスピードとニーズに対応するためのIT運用管理プロセスをクラウドで提供

ビジネスの高速な革新にあわせ、ITサービス部門には、人、チーム、部門の垣根を越えた、柔軟性のある直感的なサービス提供が求められています。

BMC Helix Remedyforceは、近代的かつ包括的で使いやすいITサービス管理をクラウドサービスで展開します。

ITILのベストプラクティスを基準としたプロセスを実行することにより、チケット解決スピードが向上し、リスクが軽減され、コンプライアンスやガバナンスが強化されます。

また、クラウドならではのメリットである設備投資不要やメンテナンスの簡便さに加え、定期的なアプリケーションのアップグレードにより、常に先進的なサービスを受けることができます。

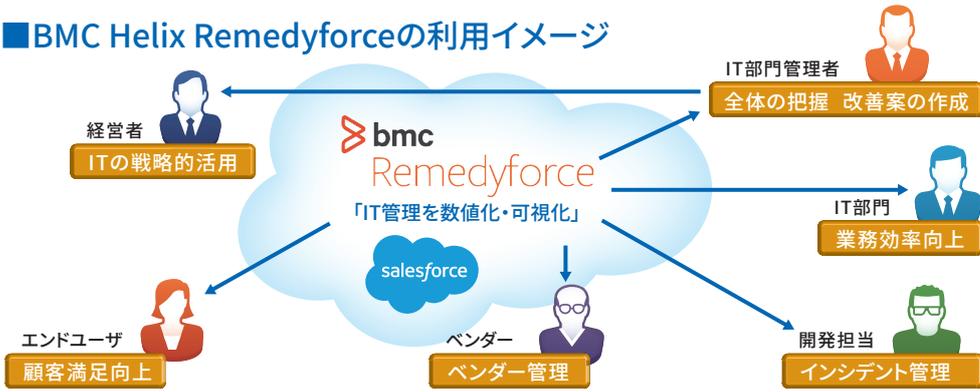
企業の課題

- IT部門によって対応プロセスがバラバラ**
 - IT部門それぞれの仕組みで運用しているので、広範囲な問題に対応困難
- レポート作成に時間がかかり、分析できない**
 - レポート作成・分析に時間がかかり、リアルタイムに活用されていない
- 運用を通じてユーザがほしい情報を収集したい**
 - エンドユーザとコミュニケーションが取りづらく、何を求めているのかわからない
 - 情報の共有化がされておらず、対応に時間がかかり、進捗状況の把握も困難
- 導入・運用コストが心配**
 - 運用管理システムを構築するためのハードウェア・ソフトウェア費用が高額

東芝デジタルエンジニアリング株式会社

ビジネスニーズをサポートするクラウド対応ITサービス管理 **BMC Helix Remedyforce**

■BMC Helix Remedyforceの利用イメージ



bmc
Remedyforce



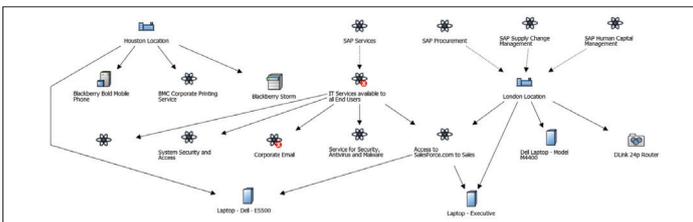
■BMC Helix Remedyforceの特長とメリット

ITサービス管理のベストプラクティス

- ・インシデント管理、問題管理、変更管理、構成管理、リリース管理は、ITILのベストプラクティスに準拠しています。
- ・迅速な対応によりエンドユーザの満足度が向上し、生産性向上によるコスト削減が可能です。
- ・また、効果的なプロセスの実施により、変更作業により発生するリスクを最小限に抑えることができます。

構成管理データベース (CMDB)

- ・ITアセット管理ツールとの連携により、常に構成管理データベース (CMDB) 内のアセット情報は最新の状態を維持しています。
- ・トポロジビューでは、アセット間の関連性などを正確な構成データに基づいて管理することが可能となり、より優れた根本原因分析と影響分析を行うことができます。



ナレッジ管理

- ・ナレッジ記事を作成して、トラブルシューティングなどの情報をエンドユーザと共有できます。

サービスカタログ

- ・エンドユーザが受けることができるITサービスをあらかじめ定義しておくことによりサービスの標準化を促し、ユーザとIT部門の業務効率化が促進されます。

セルフサービスポータル

- ・エンドユーザ専用のポータルで、ナレッジ情報の参照と、問合せの登録・参照サービスを提供します。
- ・ユーザ自身による自己解決を促すことで、チケット件数が削減されます。

レポート&ダッシュボード

- ・ヘルプデスクおよびITアセット管理に必要なレポートやダッシュボードを提供します。
- ・レポートとダッシュボードのカスタマイズは簡単に行うことができます。



Chatterによるコラボレーション

- ・SalesforceのChatterの投稿を通じて、スタッフはユーザとコラボレーションしながらトラブルを解決することができます。

アンケート

- ・アンケートを簡単に作成、収集することができ、エンドユーザの満足度を調査することができます。

モバイルアクセス

- ・Remedyforce モバイルアプリから、ステータスの確認、インシデントの送信、ナレッジ記事の確認などのセルフサービスポータルのサービスを利用することができます。また、承認やChatterへの投稿も行うことができます。

コンフィグレーションによる操作性向上

- ・画面上の項目追加や、ワークフローの変更など、マウス操作だけで簡単に行うことができます。
- ・運用にあわせてアプリケーションを柔軟に変更することができます。

セールスフォース・ドットコム社の基盤

- ・クラウド環境なので、ハードウェアやソフトウェアは必要ありません。
- ・クラウド基盤として、プラットフォーム業界ナンバー 1の「Force.com」プラットフォームを使用しているため、高いセキュリティと堅牢性を提供します。

□BMC Helix Remedyforce は、BMC ソフトウェア株式会社の登録商標です。□Force.com、Chatter は、salesforce.com, inc. の登録商標です。
□本文中の会社名および製品名は各社が商標または登録商標として使用している場合があります。□本資料の内容は予告なく変更される場合がありますのでご了承ください。

(LS00028)

東芝デジタルエンジニアリング株式会社

デジタルエンジニアリング第3事業部

〒210-0024 川崎市川崎区日進町1番地53 (興和川崎東口ビル)

TEL: 044-246-8670 (ダイヤルイン)

E-mail: TDEN-sales@ml.toshiba.co.jp <https://www.toshiba-tden.co.jp/>