

クラウド対応 ヘルプデスク・ITサービス管理

LMIS

クラウドでインシデント管理、
問題管理、変更管理などの
ITIL v3に沿った
運用管理プロセスを提供

LMIS **SaaS**



サービスの概要

ITサービスの品質向上、 継続的な改善を低価格で実現

サービスデスク機能を中心としたITサービス全体をクラウド上で適切に管理する仕組みです。情報共有、進捗管理、レポート作成などITサービス管理として十分な機能と柔軟性を備えており、サービスデスクの改善などの運用改善に役立ちます。

本サービスはITIL (Information Technology Infrastructure Library) プロセスに準拠しており、導入によってサービスのライフサイクルを標準化することができます。

また、クラウドで運用されるため、サーバ構築不要で、すぐに利用を開始できます。試験的に導入・評価して拡大適用する方法も可能です。

企業の課題

サービスデスクの管理・運用が課題

- 運用の標準化を図りたい
- 情報が共有化されていないため、対応に時間がかかる
- 進捗状況がわかりづらい

レポート作成に時間がかかる

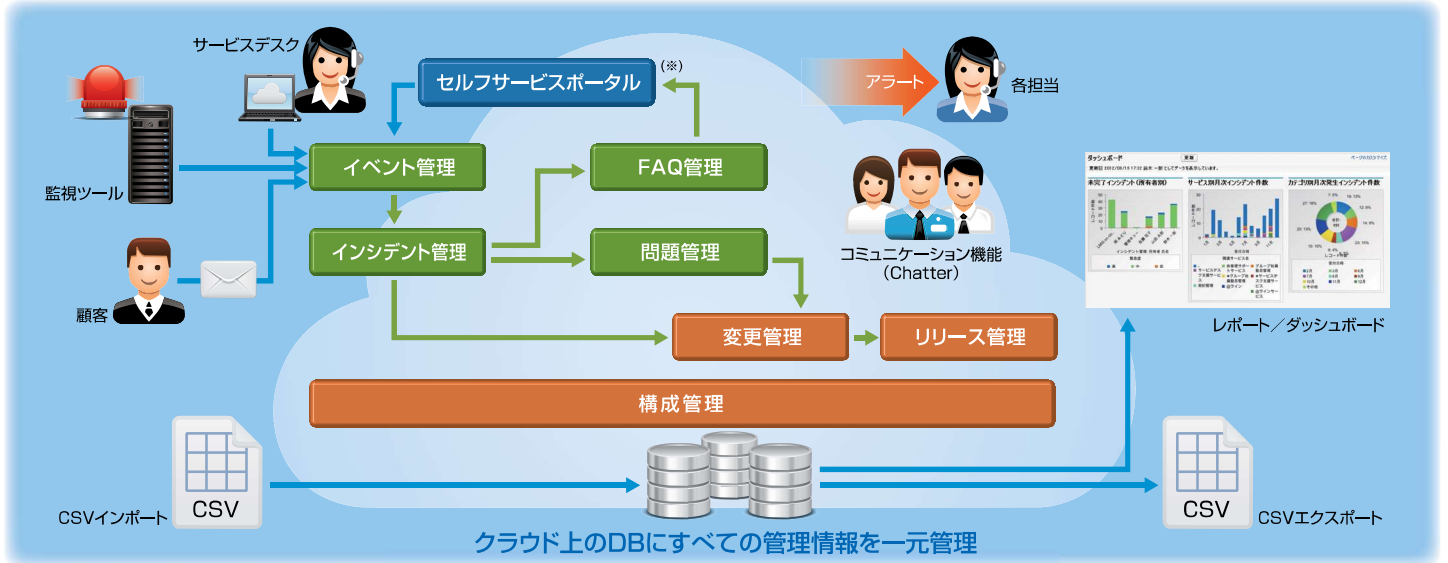
- サーバの構成情報を確認するのに時間がかかる
- レポート作成・分析に時間がかかる

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
- 管理するサーバを増やしたくない

東芝デジタルエンジニアリング株式会社

LMISの利用イメージ



※セルフサービスポータルの利用は別途オプション契約が必要です。

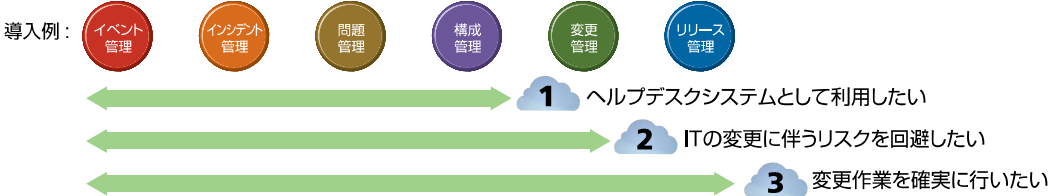
LMISの特長

ITIL v3ベースの運用管理ソリューション

ITILの各プロセスを活用することにより、ITサービス管理業務を効率化します。また、プロセスを円滑に進めるための機能も備わっています。



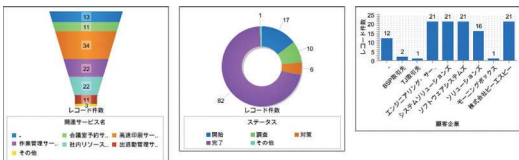
プロセスは、部分的に導入することが可能です。



ツール導入時のインプリ(項目追加、ワークフロー変更など)を含む導入支援サービスを用意しております。また、お客様ご自身でも簡単なインプリができるよう教育サービスもご用意しております。

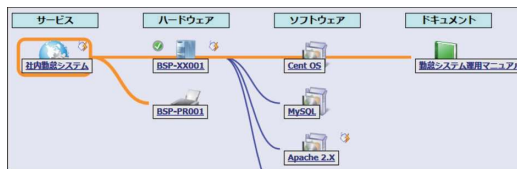
強力なレポート

レポートやダッシュボードで、蓄積された情報を可視化・分析します。



関連情報エクスプローラ

各プロセスの関連性や、構成情報間の関連をチャート形式で視覚的に表示します。



アクセス制御

きめ細かなアクセス権限で、適切なユーザが適切なデータのみを参照・更新することができます。

- ・ログイン
- ・画面
- ・画面上の項目
- ・データ

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が簡単に行えます。お客様ご自身で、運用にあった操作性の高いシステムを構築できます。

FAQ管理

よくあるお問合せは、FAQとして登録、管理、公開します。公開されたFAQは、セルフサービスポータルからも参照できます。

セルフサービスポータル

契約アカウントを持たないユーザが、FAQ情報の参照と、問合せの登録・参照を行います。(※オプション)

セールスフォース・ドットコム社の基盤

プラットフォーム業界ナンバー1の「Force.com」プラットフォーム上に構築しているため、高いセキュリティと堅牢性を提供します。

□LMISは、株式会社ユニタの登録商標です。□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。