

Senju/SM、mPLAT/SMP ご紹介

NRI

Senju Family

Management PLATform
mPLAT
powered by **Senju** Family



01 Senju/SM、mPLAT/SMP の概要

02 プロセス管理機能

03 便利な機能

04 ツール連携、市場評価、情報発信

Senju Family 製品ラインナップ

ITサービス マネジメント領域

Senju/SM

サービスデスク

サービス要求

インシデント管理

問題管理

変更/リリース管理

サービスレベル管理

構成管理

Senju/CM

構成管理

構成情報自動収集

Senju/PV

ダッシュボード

ビジネスインパクト把握

運用状況可視化

システム マネジメント領域

Senju/EN

統合運用管理

インシデント自動起票

外部ツール連携

高度メッセージフィルタリング

障害対応ナビゲーション

Senju/DC

システム運用管理

モニタリング

ジョブスケジュール

キャパシティ

コンフィグレーション

ITリレーション管理

マルチクラウド管理

ランブックオートメーション

OpePlayer

DevOpsポータル

ITサービス
マネジメント領域

mPLAT/SMP

サービスデスク

サービス要求

インシデント管理

問題管理

変更/リリース管理

構成管理

サービスレベル管理

mPLAT/Clouday

マルチクラウド管理

マルチクラウドダッシュボード

プラクティス

mPLAT/AEC

ITサービスマネジメント

自動コール

エスカレーション先管理

システム
マネジメント領域

mPLAT/DOP

開発と運用の連携

開発と運用の連携

外部ツール連携

mPLAT/SOP

システム運用管理

モニタリング

コンフィグレーション

マルチクラウド管理

キャパシティ

ITリレーション管理

OpePlayer

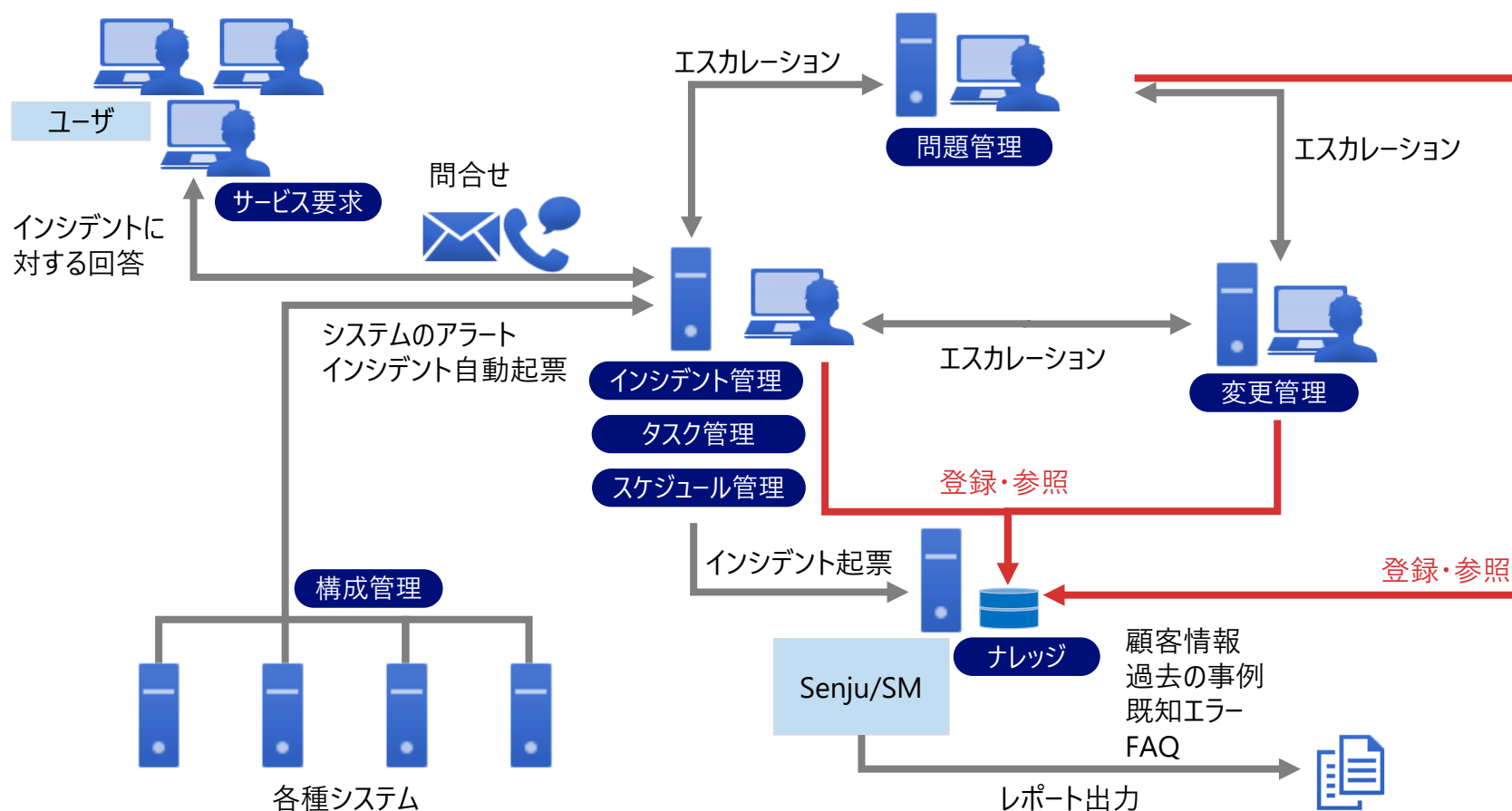
ジョブスケジュール

ランブックオートメーション

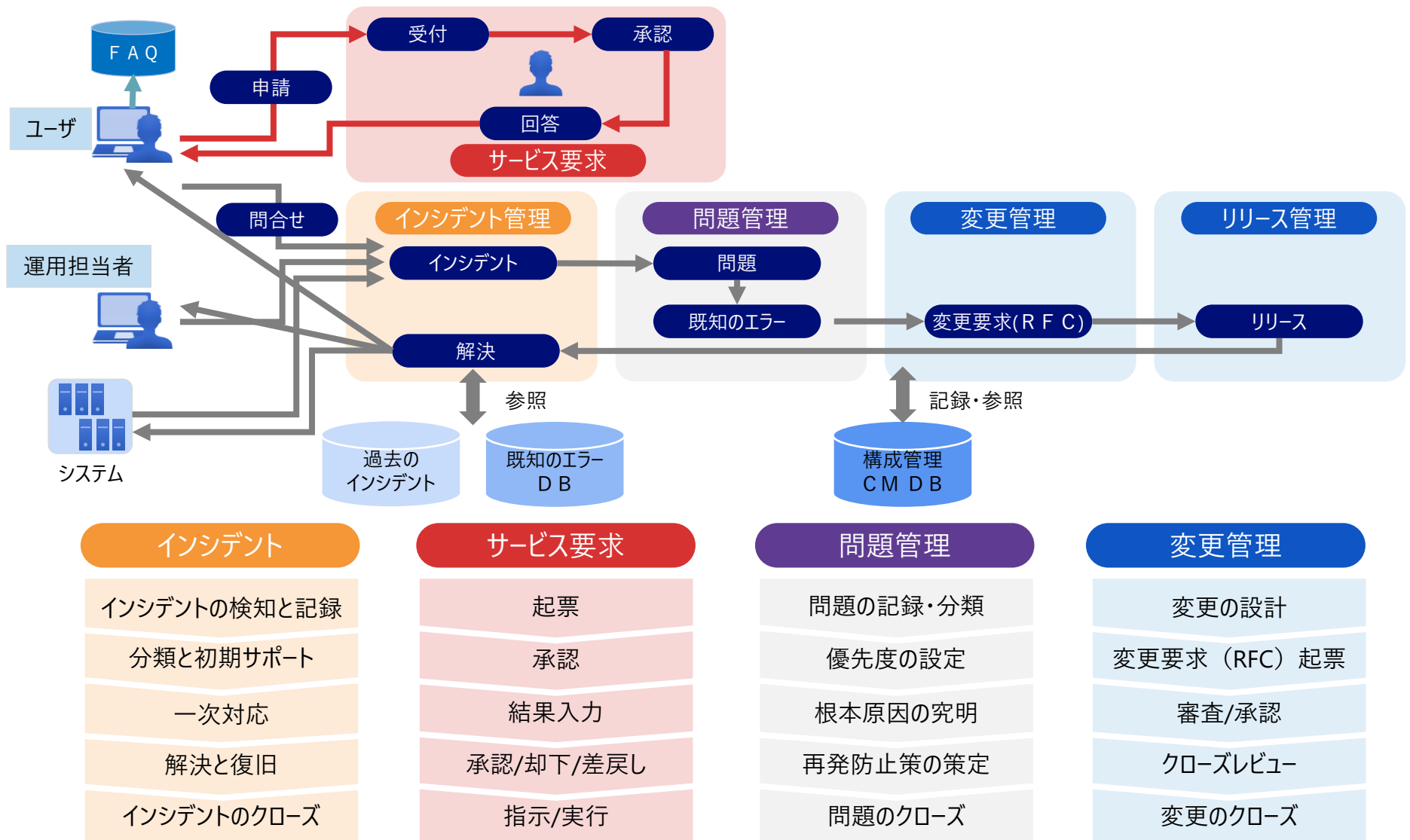
DevOpsポータル

サービスデスクツール「Senju/SM」

- ITILに基づいた運用を実現する上で、もっとも効果的で効果の見えやすいサービスデスクを、簡単・迅速に構築
- サービスデスクに必須となる「インシデント管理」と、これを強力にサポートする「サービス要求」「問題管理」「変更管理」「構成管理」「ナレッジ」「サービスレベル」を統合



Senju/SMで実現するITIL®プロセス



Senju/SM の特徴

豊富な実績、導入前後の手厚いサポート

- 国内シェアNo.1※、豊富な実績に基づき、お客様に最適なITSMSを提供
- 導入前の運用プロセス整理、および導入後の定着・継続的改善を手厚くサポート
- 各種テンプレートを活用し、ノウハウが蓄積された環境からスタート

直感的な操作性、サービスレベル可視化

- シンプルに統一されたインターフェース、直観的に操作可能
- 蓄積されたナレッジを各担当者やユーザに適切に共有、属人的な運用から脱却
- SLAの遵守状況や、各担当者の業務負荷を、ダッシュボードで一覧表示

NRI自社開発、要件の変化に柔軟に対応

- NRI社内で製品開発および保守サービス提供、お客様の特別要件に迅速かつ柔軟に対応
- クラウド型で評価/検討、本番環境はオンプレミスで構築など、柔軟に環境を整備
- システム監視ツール、構成管理ツール、DevOpsツール、CTIツール等の外部連携も可能

重大インシデント予防、統制強化

- 適切な変更管理、リリース/展開管理により、重大インシデントを予防
- 問題管理とのプロセス間連携により、障害の根本原因排除を徹底
- インシデントの改ざん検知等により統制を強化、監査証跡の確保により監査対応を効率化

Senju/SM の機能概要

プロセス管理

(プロセスフォーム)
(画面テンプレート)

- プロセスのレコードの登録参照
- 分類情報の管理
- ステータスの管理
- 経過の登録/参照
- 帳票出力
- エスカレーション

- チェックリスト、プロセスタスクリスト
- Senju Service Automation機能
- プロセスのレコードの承認(承認フロー)
- エンドユーザーによる承認
- 対応履歴の参照
- メールによる通知機能

構成管理

- 構成アイテムの使用申請/承認
- 構成アイテムの廃棄申請/承認
- 構成アイテム（予定/履歴）の検索/参照
- 関連する構成アイテム同士の関連付け
- 要員の登録/検索/参照
- 管理対象ノードの登録/検索/参照
- アカウントの登録/検索/参照
- 履歴情報の登録/参照

- 承認された構成アイテムの自動本登録
- 構成アイテムの階層管理と自動集計
- スケジュール（構成アイテム）
- 関連するプロセスのレコードの検索
- 関連するナレッジのレコードの検索

ナレッジ

- 既知のエラーの登録/検索/参照/承認
- FAQの登録/検索/参照/承認
- ファイルライブラリの登録/検索/参照/承認
- リンク集の登録/検索/参照/承認

- プロセスのレコードとの関連付け
- 構成管理との関連付け
- エンドユーザーへのナレッジ公開
- ゲストユーザーへのナレッジ公開

共通機能

- タスク一覧
- タスクとスケジュールのリンク
- エンドユーザー向け画面（問合せ・申請）
- スケジュール（個人・システム）
- お知らせ（情報共有）
- ToDo
- 伝言メモ

- ユーザー設定
- ユーザー情報表示
- 画面ポリシー及び職責による表示/権限制御
- 操作ログの取得
- システム単位での情報開示
- パスワード管理
- https対応

サービスレベル

- SLAMチャートの作成
- SLAMチャートの表示
- 複数のSLAMチャートを自動巡回参照

- 閾値を超えたSLAを強調表示
- 該当プロセスのレコードを一覧表示
- 該当イベントのレコードを一覧表示

外部連携

- Senju Service Automation 機能で登録したレコードの検索

#	テーマ名	概要
1	ナレッジ登録インターフェース増強	ナレッジのCSVファイルによる一括登録機能を追加することで、これまで別のITSMツールで管理していたナレッジをまとめて登録・更新可能
2	FAQのリッチテキスト対応	FAQ画面において、従来のプレインテキストの回答形式に加えて、さらにリッチテキストによる回答作成が可能
3	カスタムメニューの追加	グローバルメニューにおいてよく利用される画面を選別し、カスタムメニューとしてまとめて表示可能
4	SLAMチャートの強化	グループ抽出条件、現在対応者、日付等の条件でより詳細なSLA順守状況を表示
5	ホーム画面ユーザーカスタマイズ強化	ホーム画面に表示される内容をユーザーごとにカスタマイズすることで、業務内容に応じたダッシュボードを作成
6	構成管理登録インターフェース強化	構成管理登録コマンドを強化し、他ツールの構成管理アイテム情報でのマッチング登録・更新を可能にすることで、構成管理アイテム情報の新規申請から変更管理までを支援
7	構成管理入力項目強化	構成管理入力項目を強化し、ソフトウェア情報、セキュリティ情報など構成アイテムの収集アプリケーションの情報を一元管理
8	構成管理登録改善	構成管理登録操作の一部を簡略化・自動化することで操作性を向上
9	エンドユーザー構成管理強化	簡易プロセス画面に「関連構成」項目を追加、エンドユーザーによる構成管理関連項目の参照・操作が可能
10	生成AIを活用したサービスデスク業務の効率化	プロセスおよびFAQのナレッジ情報を活用し、OpenAIによるサービスデスク業務を効率化
11	Senju Service Automationにて実行コマンド選択肢表示	Senju Service Automationにて、千手定義として登録済みのユーザーコマンドから選択式で申請
12	Senju Service Automationにて、オンデマンド制御に対応	予定日時の超過を最大24時間まで許容して承認可能

プロセス管理画面

プロセス管理画面 ホーム画面構成

ユーザー通知

未対応チケットを確認

メニュータブ

各プロセスへリンク

新規起票

新規チケットを一覧表示

対応予定

対応予定チケットを一覧表示

承認待ち

承認状況を確認

2024
New

よく使われるメニューを
まとめて表示可能

2024
New

ユーザごとに画面レイア
ウトをカスタマイズ可能

ショートカット

アイコンから直感的に操作

情報通知エリア

チーム内で情報共有

スケジュール

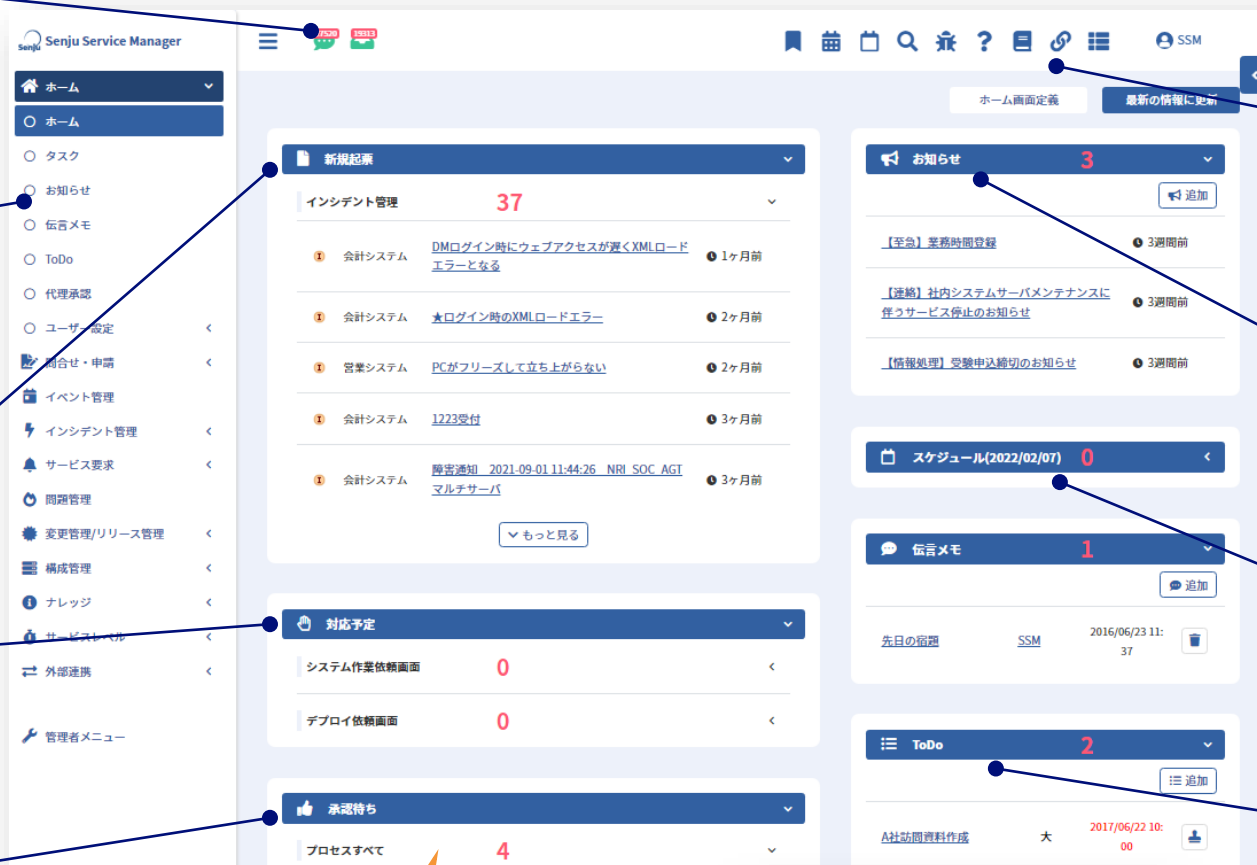
リリース作業日などを共有

ToDo一覧

備忘録管理で抜けモレ防止

2024
New

SLAMチャートを
配置可能



- プロセス管理の承認申請機能を使用して、アクセス申請やシステムアカウント貸出申請などの申請を受付、適切な承認フローによって作業を管理
- 多様な申請に対応するため、申請内容ごとに必要な項目を設定して管理することで、入力ミスの防止と作業効率化を実現
- 申請履歴を残すことで、証跡としての活用が可能

サービス要求画面

サービス要求詳細画面

プロセス管理（サービス要求）

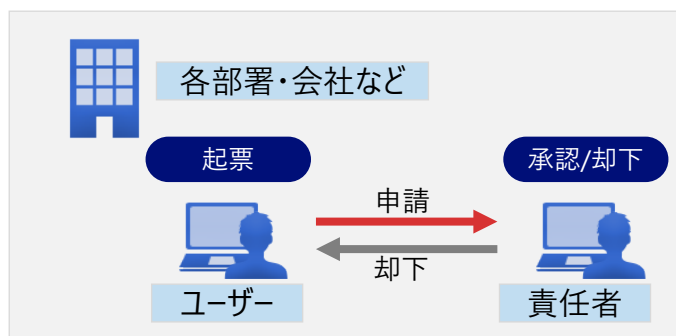
簡易問合せ、申請（エンドユーザー画面）

- エンドユーザーからの問合せ・申請受付用の簡易な問合せフォーム
- エンドユーザーが直接起票できるため、サービスデスクの負荷を軽減
- 問合せの進捗状況も直接参照が可能
- 構成管理関連の参照・操作も可能

2024
New

エンドユーザー承認

- エンドユーザー権限での承認・却下をサポート
- 柔軟なワークフローが可能
- 利用部門内の責任者の承認・却下でサービスデスクには「承認済み申請」のみを送信、サービスデスクの負荷を軽減



承認済み申請



- プロセス管理の1画面をインシデント管理プロセスとして使用
- ユーザーからの問合せやシステムからのアラートをインシデントとして一元管理
- ナレッジ管理との連携、問題管理との連携で根本原因の解明への展開が可能
- インシデント詳細画面は複数画面の同時起動が可能、インシデントを並べて確認することで効率化

インシデント管理一覧画面

検索条件を編集

検索条件: 01:自分のインシデントの検索

検索条件名称: 今選中対応案件

よく使う検索条件は保存が可能

インシデントID	タイトル	発生時刻	ステータス	優先度	担当者	解決状況	解決時刻	解決内容
20210114.0000154	20210114.0000154		発生	大				
20201221.0000153	ログイン時にウェブアクセスが遅く、XMLロードエラーとなる	2020/12/21 11:13	発生	大	SSM	解決済	2020/12/21 11:28	クローズ2020/12/21 11:28:大 解決:2020/12/21 11:27:大 クローズ2020/12/21 11:27:大 (5日8時)
20201221.0000152	ログイン時のXMLロードエラー	2020/12/21 10:10	発生	大	SSM	解決済	2020/12/21 10:10	クローズ2020/12/21 10:27:大 解決:2020/12/21 10:27:大 クローズ2020/12/21 10:27:大 (5日8時)
20191219.0000147	ERROR:ORA-28002: the password will expire within 5 days:20191219	2019/12/19 14:56	発生	大	SSM	解決済	2019/12/19 14:56	クローズ2020/08/11 12:45:SSM 解決:2020/08/11 12:45:SSM クローズ2020/08/11 12:45:SSM (5日8時)

インシデント画面

インシデント管理詳細:ログイン時にウェブアクセスが遅く、XMLロードエラーとなる(20220203-0018921)

アクション ▼ 削除 編集

業務ステータス: 次のステータスへ ステータス選択 クローズ

ワークフロー: エントリー → 受付済 → 対応中 → 対応済 → クローズ

基本情報

発生時刻: 2022/02/03 10:17

対応者: SSM

チャンネル:

分類情報

社内申請者情報

エスカレーション情報

詳細情報

ウェブアクセスが遅く（1ページの応答に10秒以上）、ケースによってはXMLロードエラーとなる

インシデント内容:

切り分けのために、NRIからhttpsアクセスを行ったが、応答時間は5-6秒、XMLロードエラー無し。該当顧客の5台で切り分けを実施してもらったが、いずれも再現。

確認しました。

- プロセス管理の1画面を問題管理プロセスとして使用
- 発生したインシデントの背景にある問題を根本的な原因究明と解決を行う問題管理プロセスで別途管理
- 問題管理に基づく解決策を元に、関連するインシデントへのFBや既知エラー・FAQを整備などを実施し、インシデント再発を防止

インシデント管理画面

インシデント管理詳細:ログイン時にウェブアクセスが遅く、XMLロードエラーとなる(20220203-0018921)

アクション ▼ 削除 編集

業務ステータス

対応一覧 メール送信 ステータスへ ステータス選択 クローズ

エントリー 関連登録 関連登録 ナレッジ申請 コピー登録 クローズ

基本情報 関連CI情報 社内申請者情報 エスカレーション情報 経過情報 詳細情報

登録先選択

登録先 問題管理 問題管理

インシデント管理と関連付けて登録

ウェブアクセスが遅く（1ページの応答に10秒以上）、ケースによってはXMLロードエラーとなる

インシデント内容:

切り分けのために、NRIからhttpsアクセスを行ったが、応答時間は5-6秒、XMLロードエラー無し。該当顧客の5台で切り分けを行ったが、いずれも再現。

確認しました。

キャンセル 選択

問題管理画面

問題管理詳細:ログイン時にウェブアクセスが遅く、XMLロードエラーとなる(20211222-0000122)

アクション ▼ 削除 編集

業務ステータス

次のステータスへ ステータス選択 クローズ

エントリー 受付済 対応中 対応済 クローズ

基本情報

問題ID: 20211222-0000122

ステータス: 新規

システム名: 会計システム

タイトル: ログイン時にウェブアクセスが遅く、XMLロードエラーとなる

クローズ期限日: クローズ期限時刻:

分類情報

種別: 課題 インパクト: S:顧客影響あり

緊急度: 低 優先度: 低

処理分類: リアクティブ（是正処置）

影響範囲: 確認中

修正情報

修正予定日: 修正予定時刻:

修正内容:

エスカレーション情報

起票者: 上堀内

経過情報

経過1

対応日: 2021/12/22 対応時刻: 09:45

対応者: 上堀内 対応先:

- プロセス管理の1画面を変更管理プロセスとして使用
- 問題管理で根本原因を究明した後に、問題解消のために変更管理を起票し、承認を得た後に変更を実施
- 変更管理に記録された変更内容、変更結果や承認情報は証跡として記録

問題管理画面

問題管理詳細: ログイン時にウェブアクセスが遅く、XMLロードエラーとなる(20211222-0000122)

アクション: 対応一覧, 強制却下, メール送信, 関連登録, ナレッジ申請, コピー登録

業務ステータス: 新規, 関連登録, 対応待ち, クローズ

基本情報: 問題ID: 20211222-0000122, ステータス: 新規, システム名: 会計システム, タイトル: ログイン時にウェブアクセスが遅く、XMLロードエラーとなる, クローズ期限日: , クローズ期限時刻:

分類情報: 種別: 課題, インパクト: S: 顧客影響あり, 緊急度: 低, 優先度: 低, 処理分類: リアクティブ (是正処置), 影響範囲: 確認中

修正情報: 修正予定日: , 修正予定時刻: , 修正内容:

登録先選択: 変更管理, 変更管理

問題管理と関連付けて登録

変更管理画面

変更管理詳細: 変更(20211111-0000120)

アクション: 対応一覧, 強制却下, メール送信, 関連登録, ナレッジ申請, コピー登録

業務ステータス: 実施待ち, クローズ

基本情報: 変更ID: 20211111-0000120, 申請状況: 申請中, ステータス: 実施待ち, 変更区分: , 種別: 修正型, 作業による本番への影響: 全顧客本番停止, 変更失敗による本番への影響: 本番業務停止, システム名: 会計システム, タイトル: 変更, クローズ期限日: , クローズ期限時刻:

エスカレーション情報: 起票者: 山崎 翔子, エスカレーション: , クローズ者:

変更情報: 変更内容:

再発防止: 発生原因: , 具体的な対策: , 参考URL: , 添付ファイル: (0個)

プロセス管理画面

構成管理

- システム／プロジェクトに関するサーバやラックなどの機器構成を構成アイテムとして管理
- サービスデスクに必要な基盤情報を構成アイテムとして集約
- 機器の利用開始予定や廃棄予定を、プロセス管理と連動して申請承認を行うことで、適切な構成情報の管理が可能
- 構成アイテムを階層化して、構成アイテム間の関係性を管理可能
例) ラックとコンセントとサーバの階層を定義し、ラックに格納されているサーバの消費電力を自動集計することが可能

構成管理一覧画面



構成アイテムの登録の流れ

構成アイテムの新規作成

予定状態として登録

サービス要求を利用し、登録申請

承認フローに従い承認

申請した適用日に本登録

接続先機器選択画面

The screenshot shows the '接続先機器選択画面' (Connection Device Selection Screen). It features a form with fields for 'システム名' (System Name), '構成アイテムID' (Configuration Item ID), and '構成アイテム名' (Configuration Item Name). There are also dropdown menus for 'システム' (System) and 'ステータス' (Status). A table below the form lists various configuration items with columns for 'システム名', '構成アイテムID', '構成アイテム名', 'サーバグループ', '機器種別', and 'ステータス'. The table includes entries for 'SaaSシステム', 'SaaSシステム', 'SaaSシステム', and 'SaaSシステム'.

申請箇所値チェック画面

The screenshot shows the '申請箇所値チェック画面' (Application Location Value Check Screen). It displays a table comparing the '最新の構成' (Latest Configuration) and '現在の構成' (Current Configuration) for 'Host/Hardware Change Request Check Results: Server-002 (Server002)'. The table has columns for 'Host Name', 'Senju Name', 'IP Address', and 'Device Name'. The '最新の構成' column is highlighted in orange, and the '現在の構成' column is highlighted in blue.

	最新の構成	現在の構成
ホスト名	Server003	Server002
Senju名	Server003	Server002
IPアドレス	192.168.0.2	192.168.0.1
機種名	abcdeqq	abcdelg

最新の構成

現在の構成

最新の構成と現在の構成の
変更箇所をチェックの上、承認

構成管理（資産管理・ライセンス管理）

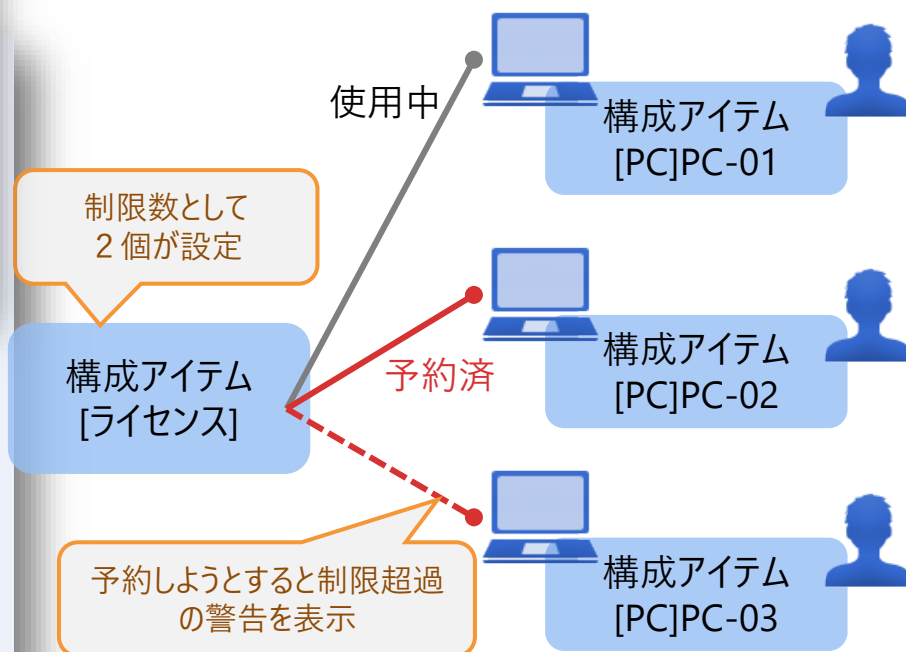
- ライセンス割当状況や資産の所有者を正確に把握し、資産管理・ライセンス管理を厳密に実施
- 構成アイテム間のひも付け関係を登録し、構成アイテムの種類と数量を管理、超過時はポップアップで警告
- 「要員」と「構成アイテム」の関連付けが可能、要員が割当済か否かのステータスも確認可能

The screenshot displays a web-based configuration management interface. It features several tabs and sections:

- 基本情報 (Basic Information):** Includes fields for 'システム名' (System Name) set to '会計システム' (Accounting System), '構成アイテムID' (Configuration Item ID) 'ap001', and '構成アイテム名' (Configuration Item Name) 'Senju Service Manager'.
- サービス利用情報 (Service Usage Information):** Shows '受付日' (Acceptance Date) from 2013/04/01 to 2014/03/31, and '契約期間' (Contract Period) from 2013/04/01 to 2014/03/31.
- 接続機器 (Connected Devices):** Lists devices like '900001:ln-ssm', 'PC0002:ノートPC (営業用)', and 'pc0003:資産用シンクライアント03'.
- 関連CI情報 (Related CI Information):** A section at the bottom showing related configuration items, with one entry highlighted in a red box.

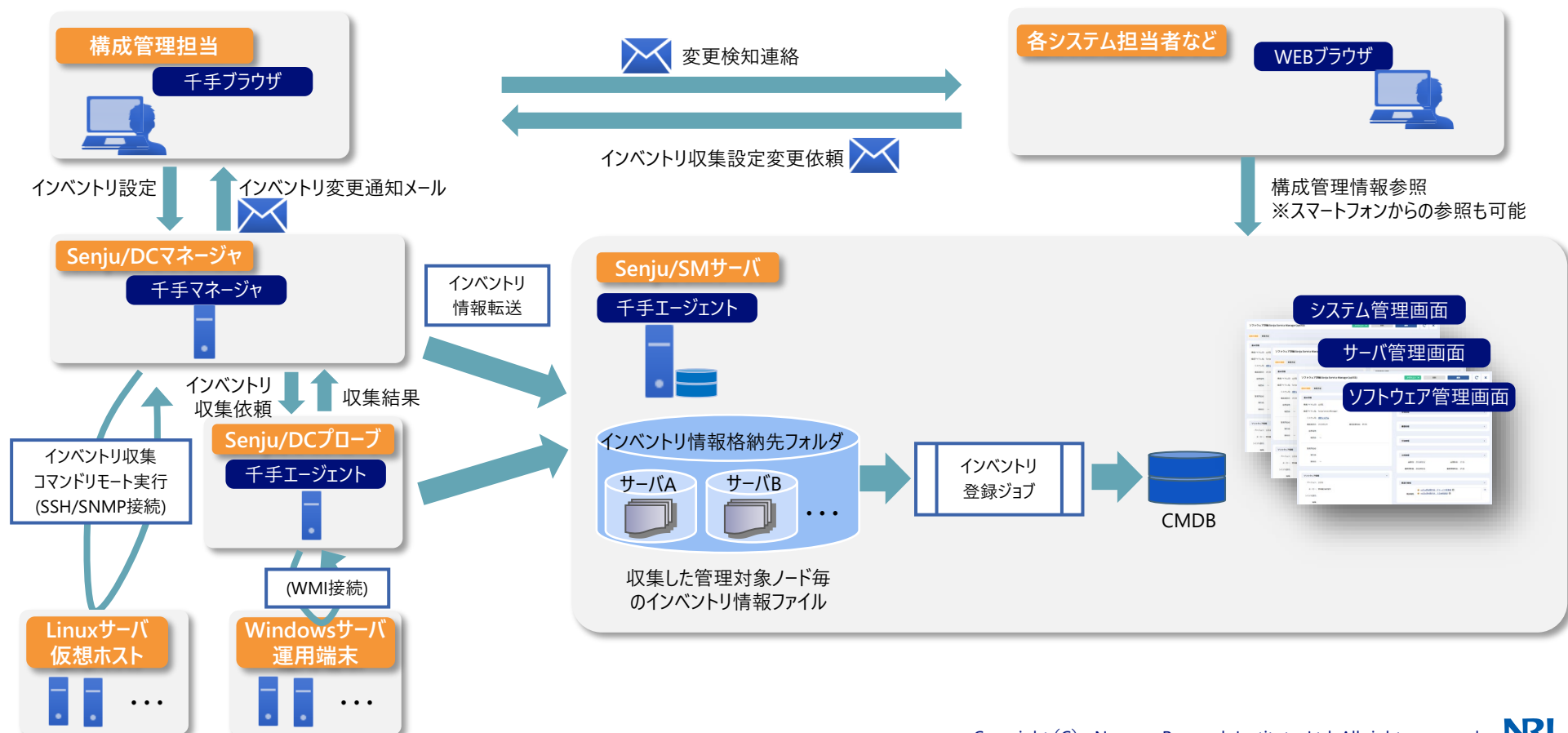
Overlaid callouts on the screenshot include:

- ITサービス事業部 詳細情報 (IT Service Department Detailed Information):** A blue callout pointing to the top section of the interface.
- ソフトウェア情報 (Software Information):** A blue callout pointing to the '接続機器' (Connected Devices) section.
- 関連CI情報 (Related CI Information):** A red callout pointing to the '関連CI情報' (Related CI Information) section.

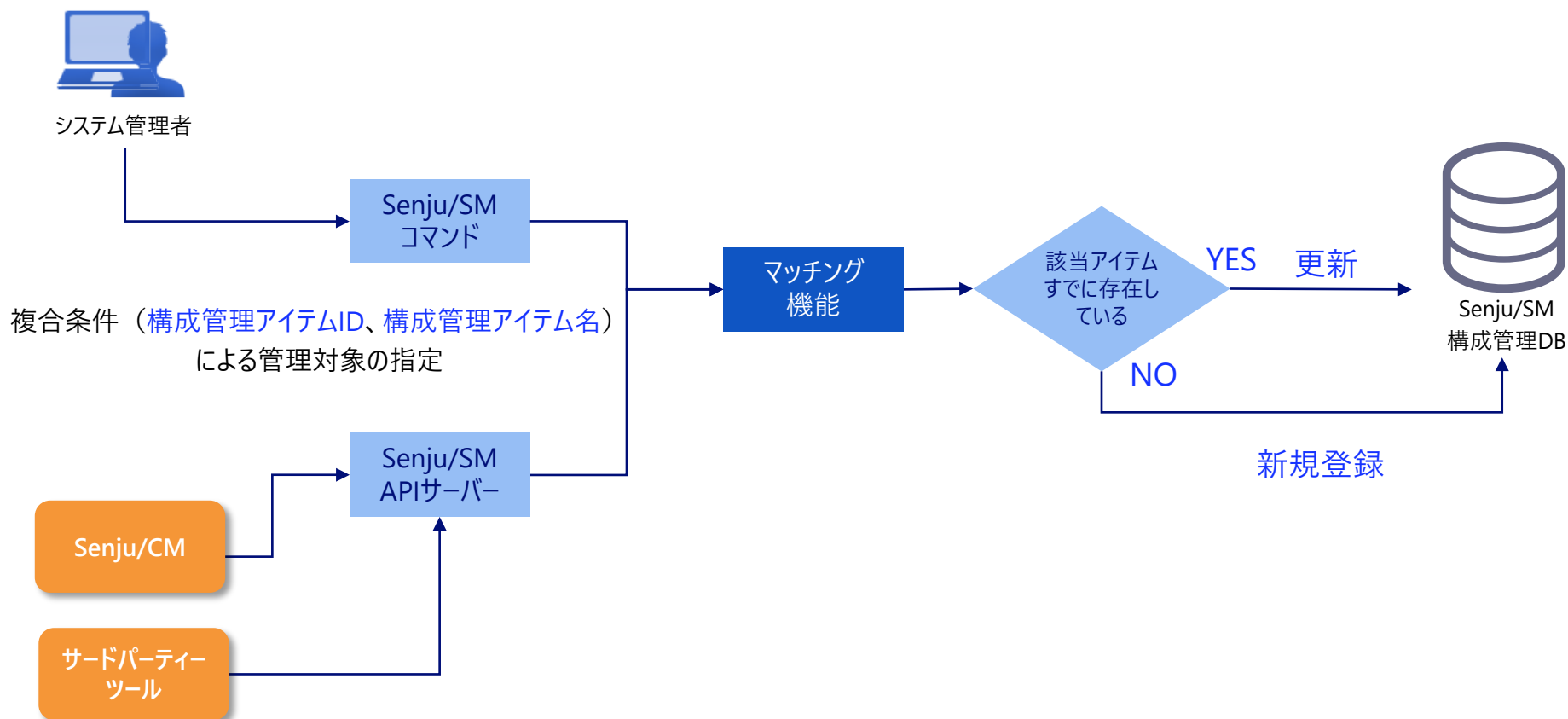


構成管理（構成情報自動取得）

- Senju/DCと組み合わせることで、各サーバ・仮想インスタンスのインベントリ情報を収集し、Senju/SMの構成管理画面へ日次で自動登録可能
- 例えば、構成管理画面を『システム』、『サーバ』、『ソフトウェア』の3階層で構成し、それぞれ自動で関連付けて登録できる
- 収集した情報に前日との差分があった場合は、変更検知メールを通知することができる



- 他ツールの構成管理アイテム情報でのマッチング登録・更新により、構成管理アイテム情報の新規申請・変更管理を支援
- 製品間連携による構成管理アイテムの管理を自動化



プロセス管理画面

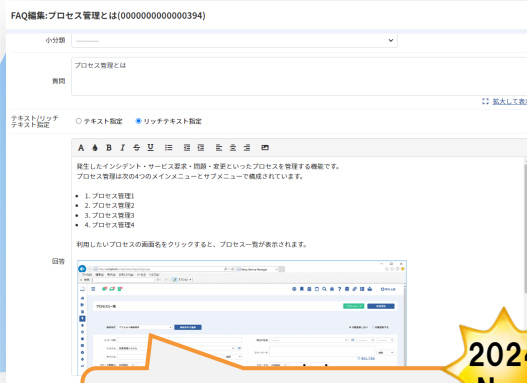
ナレッジ（既知エラー、FAQ、ファイルライブラリ、リンク集）

- 過去に発生した既知のエラー、よくある問合せ（FAQ）、利用するファイル、リンクをナレッジとして登録・参照が可能
- ナレッジの公開により、エンドユーザーからの問合せ回数低減や、サービスデスク業務の効率化をサポート
- 承認されたナレッジは、ショートカットからアクセス数を元に有効なナレッジを抽出可能（トップ10表示）

オープンFAQ

- アカウントを持たないユーザも、ログインせずにFAQの参照が可能
- FAQだけを利用したいユーザの管理が不要となり、アカウント作成や削除の管理負荷を軽減

オープンFAQ詳細画面



リッチテキストに切り替え可能

2024
New

FAQ管理画面



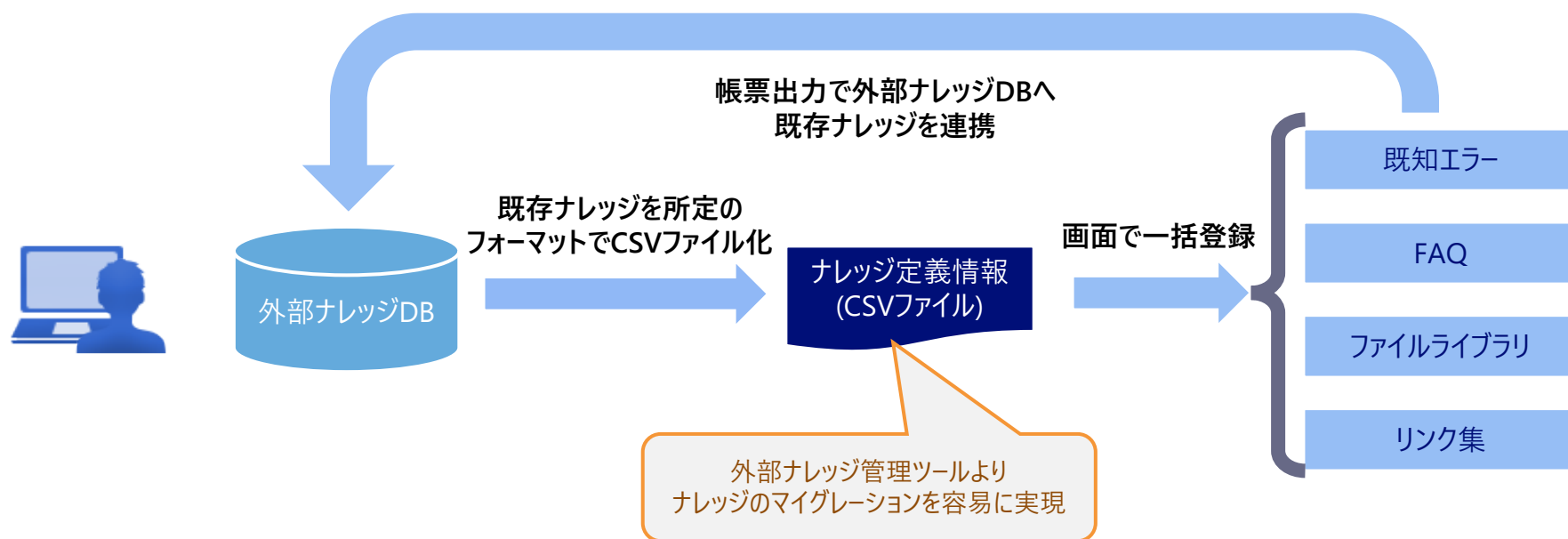
FAQトップ画面



ナレッジ（既知エラー、FAQ、ファイルライブラリ、リンク集）

2024
New

- ナレッジのCSVファイルによる一括登録機能で、別のITSMツールのナレッジをまとめて登録・更新可能
- 迅速な移行でナレッジの一元管理を実現し、ITサポートの効率と品質を向上



タスク管理

- ユーザーが受け持っているタスクを一覧表示、やるべきことを一目で把握
- タスクの一覧は、期限が近いものから順に表示し、優先付けが容易に
- ログインユーザーが所属するグループの他ユーザのタスクも参照が可能

スケジュール

- ユーザー単位、システム単位の予定、各種期限日をスケジュールとして管理し、カレンダーに表示
- ログインユーザーが所属するグループの他ユーザーのスケジュール参照も可能
- 各ユーザーが担当者になっているチケットの各種期限日がスケジュールに自動反映されるため、対応漏れや対応遅延のリスクを低減

ホーム画面でのタスク表示

対象	ID	システム名	ステータス	タイトル	クローズ期限日時	依頼者
🔍	20201124-0000096	会計システム	実施待ち	千手メール送信時 同一のMessage-Id 取り当て		管理者
🔍	20201124-0000097	会計システム	実施待ち	トライアル環境ホストサーバライセンス更新 (ESX)		管理者

ユーザー	インシデント管理	サービス要求	問題管理	変更管理	ナレッジ
SSM	2	1	0	1	0
組長	1	0	0	0	0
管理者	2	0	0	2	0
部	0	0	0	0	0

週別ユーザースケジュール画面

ユーザー	11/14(日)	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)
営業社員1	14	15	16	17
営業社員2	14	15	16	17
営業社員3	14	15	16	17

期限の名称をスケジュール画面で確認可能

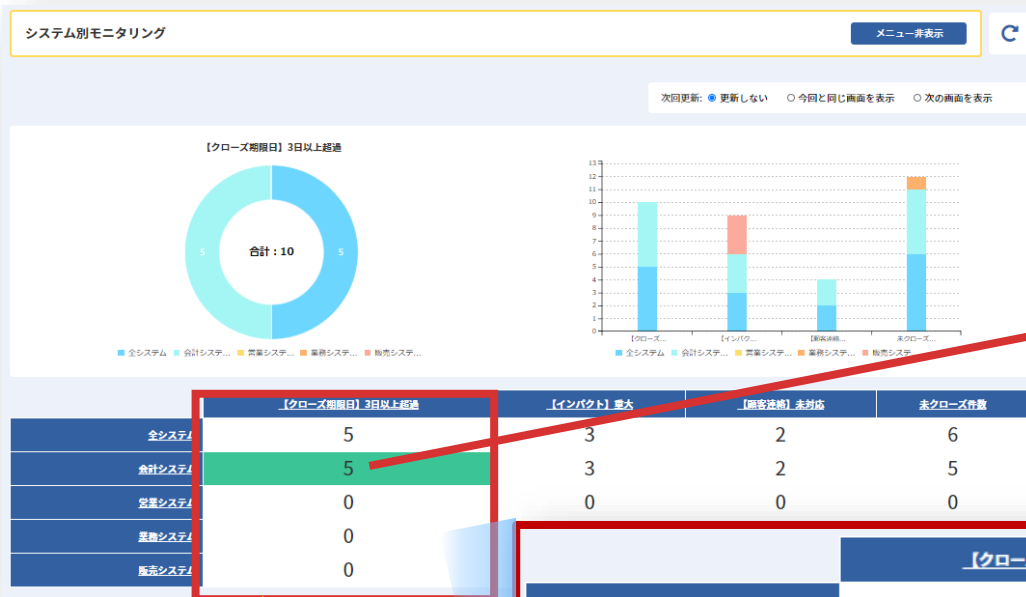
期限に対する「対応実績」をアイコン表示

本番環境確認日

プロセス管理画面

SLAMチャート

- 日々発生するインシデントなどを、SLAで定められた条件で集計、SLAMチャートを作成・表示
- 閾値を設定し、ブリンク表示が可能SLA違反を防止し、高品質なサービスを提供
- 抽出結果一覧で現在対応者を確認可能



SLAMチャート詳細: システム別モニタリング(会計システム-【クローズ期限日】3日以上超過)

表示順: [] 昇順 [] 降順 [] 並び替え

1 - 5 / 5

対象	インシデントID	システム名	状況	タイトル	現在対応者	クローズ期限日時
1	20100728-0000002	会計システム	クローズ	ERROR-ORA-28002: the password will expire within 5 days		2010/07/30 17:00
2	20100721-0000001	会計システム	クローズ	ログイン時にウェブアクセスが遅く、XMLロードエラーとなる		2010/08/15 10:00
3	20110413-0000020	会計システム	クローズ	パスワードロック		2011/04/13 17:00
4	20201221-0000153	会計システム	クローズ	ログイン時にウェブアクセスが遅く、XMLロードエラーとなる		2020/12/21 11:12
5	20201221-0000152	会計システム	クローズ	ログイン時のXMLロードエラー		2020/12/22 10:08

抽出条件に合致するインシデントや問題、変更の件数を表示

SLAMチャート詳細画面
現在担当者の確認が可能

便利な機能

ブックマーク、関連情報

ブックマーク

- 毎日状況確認が必用な重要案件などをブックマークとして登録ブックマーク一覧から1クリックで確認可能
- その都度検索する手間を省き、状況を確認



関連情報

関連プロセスの紐付け

- 関連する別の案件を関連プロセスとして紐付けて管理

関連ナレッジの紐付け

- 関連するナレッジ（既知エラー/FAQ）を関連ナレッジとして紐付けて管理

関連CIの紐付け

- 関連するID管理情報（構成アイテム/アカウント）を関連ナレッジとして紐付けて管理
- 拡張項目（「関連構成1」～「関連構成4」）として構成管理情報の関連付けも可能

関連プロセス情報				
関連プロセス				関連プロセス一覧
種別	ID	タイトル	ステータス	
	20100721-0000001	DMログイン時にウェブアクセスが遅くXMLロードエラーとなる	対応済	
	20201221-0000153	DMログイン時にウェブアクセスが遅く、XMLロードエラーとなる	対応中	

全文/類似検索 (Elasticsearch)

全文検索

- Senju/SM に登録されているプロセス管理のテキストデータを形態素解析して全文検索エンジンに登録
- プロセスをまたいで検索文言が含まれるチケットを横断検索
- 検索結果は検索文言の出現頻度順で表示

類似検索

- インシデント登録更新時に、登録されているテキストデータの類似性に基づく類似インシデントを自動抽出
- テキストデータの類似度をスコアとしてスコア順に一覧表示



全文検索結果



エスカレーション、メールテンプレート

エスカレーション

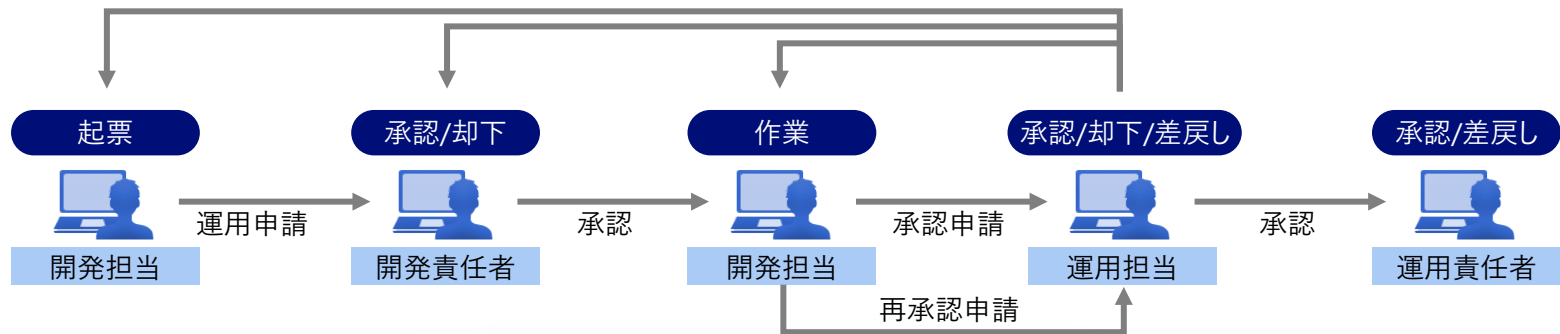
- 表示しているプロセスの担当者をエスカレーション操作により他のユーザーへ引き継ぐことが可能
- エスカレーション先、コメント、メール送信の有無の設定が可能
- 頻繁に検索するエスカレーション先およびエスカレーション先検索についてそれぞれ保存が可能、エスカレーション作業の効率化が可能

メールテンプレート

- チケットからのサービスデスクユーザーによる手動メール送信、およびエスカレーションや申請承認時のメール送信における送信元や宛先、件名、本文内容をテンプレート化
- チケット内容から必要な項目を抽出してメール本文を自動生成することで作業負荷、入力ミスを防止
- 手動メール送信時は、メールテンプレートをベースに送信者が、CCにアドレスを追加したり、本文に補足を追記するといった柔軟なメール送信が可能送信内容は証跡として管理されサービスデスクの各ユーザーで共有可能

承認申請（申請フロー）

- 「申請」「承認」「確認」「作業」「却下」「差戻し」からユーザが行うアクションを選択
- 「差戻し」によりあらかじめ定義された任意の工程の担当者に戻すことが可能
- 承認フローで承認者として指定されたユーザは、タスク一覧で自身が承認すべき申請をひと目で確認可能
- 承認者選択機能でチェックを入れたルート上の承認者を前工程で指定することが可能、よりフレキシブルで柔軟なフローを実現



承認ルート選択（または承認申請）

申請ID: 20220728-0000014

承認者選択: [承認者選択]

承認理由: [承認理由]

承認日時: [承認日時]

承認コメント: [承認コメント]

承認ボタン

承認ルート選択

変更管理詳細:構成変更(20220728-0000122)

申請ステータス: 申請中

基本情報

- 変更ID: 20220728-0000122
- 申請状況: 申請中
- ステータス: 承認待ち
- 変更区分: 承認待ち
- システム名: 食料システム
- タイトル: 構成変更
- クローズ理由: [クローズ理由]
- クローズ期限: [クローズ期限]

承認情報

- 承認者: [承認者]
- 承認理由: [承認理由]
- 承認日時: [承認日時]
- 承認コメント: [承認コメント]

申請内容

承認フロー履歴:EMCストレージ追加作業(20100728-0000014)

サブタイトル選択	ID	タイトル	操作/ユーザー/状態	承認者選択	承認者/承認理由	承認日時	承認コメント	承認者
1	承認	全員	承認	承認者/承認理由	承認	2010/07/28 10:25		
2	レビュー	チームリーダー	承認	承認者/承認理由	承認	2010/07/28 11:13		
3	承認	チームリーダー	承認	承認者/承認理由	承認	2010/07/28 11:13		

申請フロー進行状況の確認（承認フロー履歴画面）

承認申請（承認対象者 チーム別絞込み）

- 承認フローの承認者を「ユーザー指定」、「職責指定」の他に、「チーム×役割」という括りで指定可能
- 承認対象者を細分化する上で、多数の類似する職責を登録する必要がなくなり、メンテナンス性と柔軟性が向上

システム×職責:
会計システム(運用チーム)
営業システム(運用チーム)
業務システム(運用チーム)
販売システム(運用チーム)

チーム×役割:
運用チーム(メンバー)
運用チーム(リーダー)

ユーザー設定画面

ユーザーに対して
「所属チーム×役割」を設定

NO	サブルート 選択	タイトル	アクション	カタログ	承認者
1		申請	申請		全員
2	<input type="checkbox"/>	レビュー	作業 <input type="checkbox"/> :却下 <input type="checkbox"/> :差戻し	作業1	役割 リーダー
3	<input type="checkbox"/>	承認	承認 <input checked="" type="checkbox"/> :却下 <input checked="" type="checkbox"/> :差戻し	承認1	職責 運用チーム

メンテナンス画面

承認フロールートの
承認者に「役割」を設定

承認申請時に
「チーム」を設定

申請ルート* 通常変更 (軽微)

チーム* 開発チーム

コメント

拡大して表示

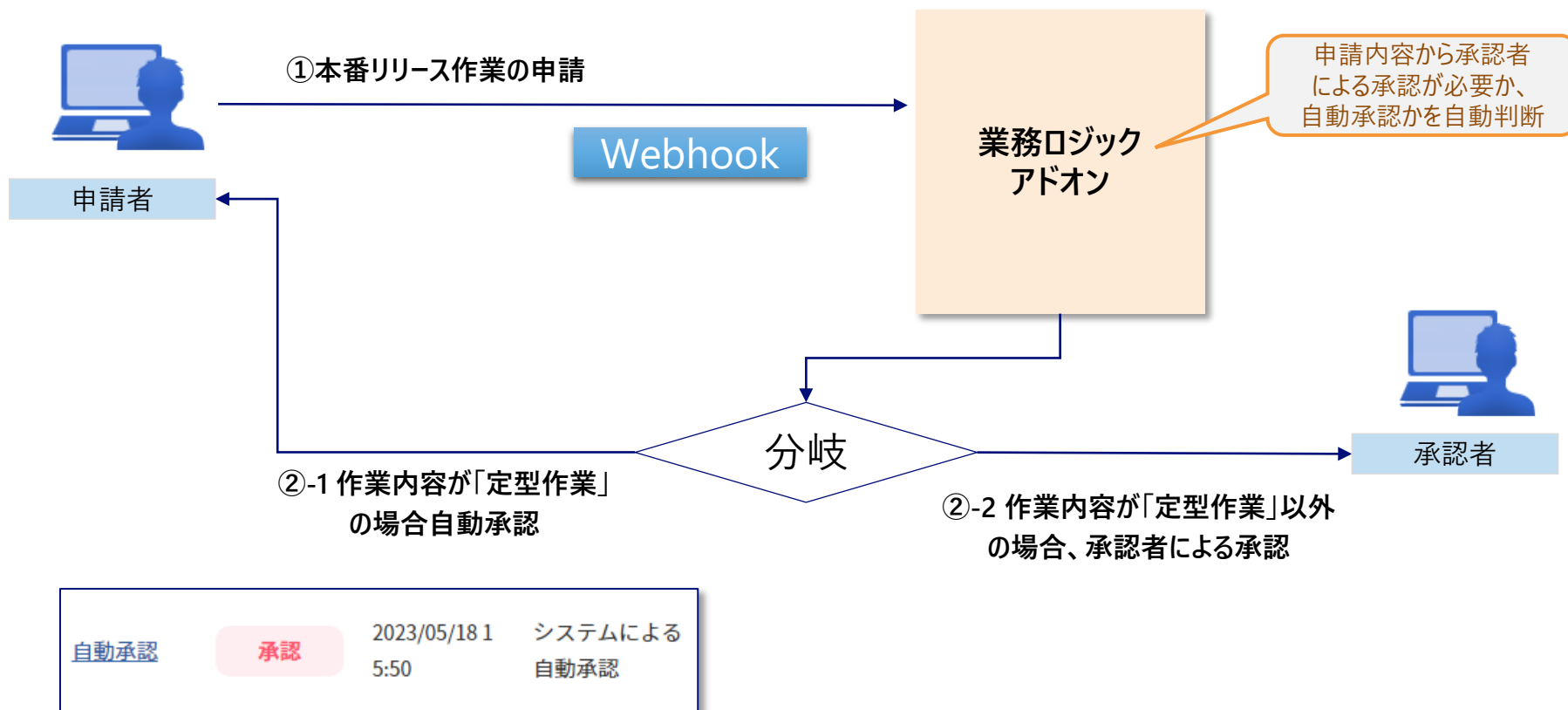
サブルート選択	NO	タイトル	アクション	カタログ	職責/ユーザー/役割
通常変更 (軽微)					
	1	申請	申請		全員
	2	レビュー	作業	作業1	リーダー

「チーム×役割」で絞り込まれたユーザーが承認対象者となる

申請ルート選択画面

承認申請（申請内容の自動判断・自動承認）

- 申請内容を業務ロジックアドオン機能によって自動判断し、適合する場合はシステムにより自動承認
- 申請者の承認待ち時間を短縮し、承認者の業務負担を軽減



便利な機能

証跡機能

- 更新、エスカレーションなどの操作履歴を対応一覧画面からの確認及び帳票出力が可能
- 「いつ誰が、ステータスを“解決済み”に更新した」という参照により、レコードごとの更新証跡（いつ・誰が・何を）を見える化

対応日時	対応区分	対応	対応者	対応先	通知先	詳細/コメント
2010/07/28 15:30:00	経過情報	経過1	技術メンバB			新規起票
2010/07/28 15:39:57	対応履歴	起票	技術メンバB	技術メンバB		
2010/07/29 10:25:15	対応履歴	承認申請	技術メンバB			
2010/07/30 11:13:18	対応履歴	承認	チームリーダーC	技術メンバB		
2010/08/02 17:43:00	経過情報	経過2	推進担当D			2010/07/31にストレージ追加作業を実施したが、ストレージで納品に不備があった為、作業中止とした。 事象の詳細は納品されたケーブルの長さが短く、ストレージ
2010/08/02 18:12:38	対応履歴	エスカレーション	推進担当D	チームリーダーC		作業が中止となった為、新規で問題管理を起票しました。 問題なければ本変更チケットはクローズをお願いします。

対応一覧画面で新規登録／更新情報を参照

種別自動判定機能

- 「種別」の決定によって適切な「承認フロー」も自動設定
- 起票者が判断することなく正しい種別が設定されるため、誤った申請フロー選択を防止

インシデント管理新規登録

キャンセル 登録

基本情報

インシデントID: 状況* エントリー

関係会社

エクステンション情報1

種別設定元
コンボボックス1: 重要

種別設定元
コンボボックス2: 緊急対応

種別設定元
コンボボックス3: リリース有

種別: 申請(上長ルート)

アクセスURL:

項目に応じて種別を判定、登録時に自動設定

分類情報

種別* 緊急 インパクト* 軽微

大分類* 障害コール

中分類* ネットワーク

小分類* 処理遅延

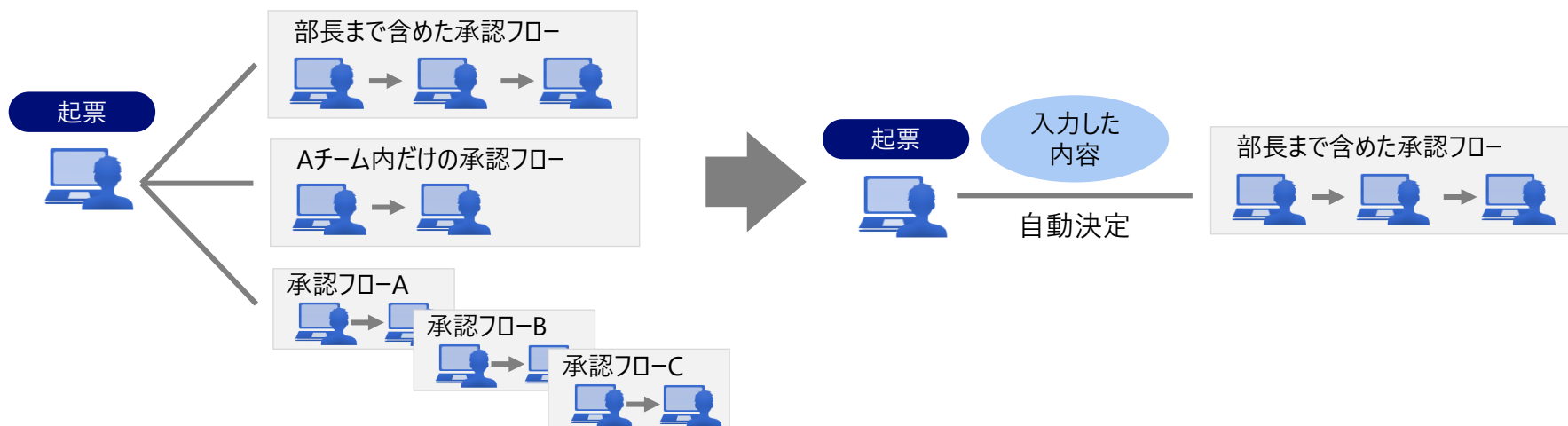
影響度* 顧客影響あり

☐ : ネットワーク対応 ☐ : ソフトウェア更新

必要な対応 ☐ : 調査 ☐ : 開発T問合せ

メール通知基準日 時刻 メール通知基準時刻

- 故意に上長の承認を回避するなどの属人的な判断を減らし、対応の流れを標準化



- プロセスタスクリスト** 作業内容を表示し、作業中の実施経過の記録や担当者間のエスカレーション実施も可能、複数担当者での作業を包括的に記録、管理

チケットの内容に沿った
チェック項目をリストアップ

対応手順書などの
対応内容を掲載

ステータス別必須チェックカスタマイズ機能

- プロセス管理でステータスを変更した際、特定の項目を自動的に必須項目に切替える機能
(例) ステータスを「解決済」にしたら「解決策(テキスト)」は必ず入力させる等
- 各ステータスでの入力状況を自動チェックすることで、入力漏れを防止し入力データの品質を向上

コード値別必須制御マスタ管理

キャンセル 更新

データ種別: インシデント管理
インシデント管理

コード種別: 状況

システム: 全システム共通

必須制御 ☒ 有効 ☐ 無効

コード	必須入力制御
エントリー	必須制御1
受付済	必須制御2
対応中	必須制御3
対応済	必須制御1

メンテナンス画面

ステータス別に
必須制御パターンを設定

サービスデスク画面定義:インシデント管理-ビュー1

キャンセル

更新

ビュー定義

詳細レイアウト
(ブロック)

詳細レイアウト
(項目)

詳細レイアウト
(表項目)

入力制御

入力チェック
制御

コード値別
必須制御

検索結果一覧
レイアウト

検索条件
レイアウト

観・経過情報

	表示形式	申請前	申請前(却下時)	再申請(差戻し時)	承認 1	承認 2	承認 3	確認 1	確認 2	確認 3	作業 1
基本情報	インシデントID	参照									
	状況	必須	○	○	×	×	×	×	×	×	×
	顧客連絡	編集	○	○	×	×	×	×	×	×	×
	システム名	必須	○	○	×	×	×	×	×	×	×
	タイトル	必須	○	○	×	×	×	×	×	×	×
	クローズ期限日	編集	○	○	×	×	×	×	×	×	×
	クローズ期限時刻	編集	○	○	×	×	×	×	×	×	×
	発生日	編集	○	○	×	×	×	×	×	×	×
	発生時刻	編集	○	○	×	×	×	×	×	×	×
	アクセスURL	参照									
経過情報	対応日	編集	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	対応時刻	編集	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	対応者	編集	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	対応先	編集	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	チャネル	編集	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	内容	編集	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	添付ファイル	編集	○	○	○	○	○	○	○	○	○

必須制御パターンごとの
必須項目を設定

管理者メニュー入力制御設定

便利な機能 マルチビュー

- ユーザーの権限ごとに各プロセスの参照できる項目やレイアウトを変更することが可能
- ユーザーの権限ごとに画面内の各項目の編集可否についても変更することが可能
- 情報の秘匿性を向上、各担当者が記入すべき項目を明確化

The image displays two side-by-side screenshots of a web application interface, demonstrating the 'Multi-View' feature. Both screenshots show the 'ビュー定義' (View Definition) and '詳細レイアウト (ブロック)' (Detailed Layout (Block)) sections.

Left View (Service Desk 담당ビュー):

- ビュー名*: サービスデスク担当ビュー
- メインメニュー: インシデント管理
- サブメニュー: インシデント管理
- データ種別: インシデント管理
- ビューID: 2

Right View (開発担当ビュー):

- ビュー名*: 開発担当ビュー
- メインメニュー: インシデント管理
- サブメニュー: インシデント管理
- データ種別: インシデント管理
- ビューID: 2

Below the definition panels, the actual layout of each view is shown. The left view has a large red box indicating that the 'サービスデスク担当ビューでは非表示' (Not displayed in Service Desk 담당 View). The right view has a large orange box indicating that the '開発担当ビューでは表示' (Displayed in Development 담당 View). The right view also shows a detailed incident record with fields like 'インシデント内容', '影響範囲', '原因', and 'ワークアラウンド及び結果'.

入力作業のサポート

分類の選択

- 各プロセスで管理すべき分類を5連まで設定可能
- 分類区分のコメントも表示

分類選択 大分類 - 中分類 - 小分類

- 大分類
 - PC関連
 - OS
 - office
 - 業務アプリ
 - デスクトップPC
 - モバイルPC
- 中分類
 - サービス
 - サービス提供関連
 - 障害対応関連
 - 定期メンテナンス関連
 - 追加オプション関連

入力ガイドの表示

- 各項目入力時、入力ガイドを表示
- 項目の説明などを定義しておくことで、入力作業を標準化

チュートリアルによる動的な入力ガイド

- プロセス画面の入力ガイドを動的に表示
- マニュアル作成負荷およびユーザーへの教育負荷を軽減

項目の説明を
マークダウンで記載可能

入力手順を動的に説明

入力作業のサポート

項目活性・不活性自動制御

- 特定コンボボックスの値（インシデント内容）により、特定ブロックの入力可/不可を自動制御
- 「インパクトに“重大”が選択されたら、根本対策欄を必須にする」というように、柔軟な項目入力制御が可能

バリデーションチェック

- 記入ルールを自動制御、誤りや不統一なデータ登録を防止
- 入力データを統制し、記入ミスによる手戻りや再入力を削減
- テキスト系項目について入力可能な文字種、文字数を制御

影響度*

顧客影響なし

顧客影響なし

顧客影響あり

障害以外

影響度*

顧客影響あり

顧客影響なし

顧客影響あり

障害以外

指定のコード値を選択すると
制御対象ブロックの項目は参照専用

指定のコード値以外を選択すると
制御対象ブロックの入力が可能

顧客報告

報告予定日:

報告内容:

顧客報告

報告予定日:

報告内容:

拡大して表示

入力文字制御管理

画面名*

プロセス管理1

プロセス2

表示対象

ビュー1の表示/非表示

メンテナンス画面

既存のテキスト系項目に対して
制御設定が可能

文字種*

半角数字

0～9の数字の入力を許可します

入力可能バイト数

0 - 200 (最大値:200)

制限なし

半角英数字(大小区別なし)

半角英数字(小文字)

半角英数字(大文字)

半角英字(大小区別なし)

半角英字(小文字)

半角英字(大文字)

半角数字

8種類の文字種
から選択

半角記号の入力許可制限を設定します。

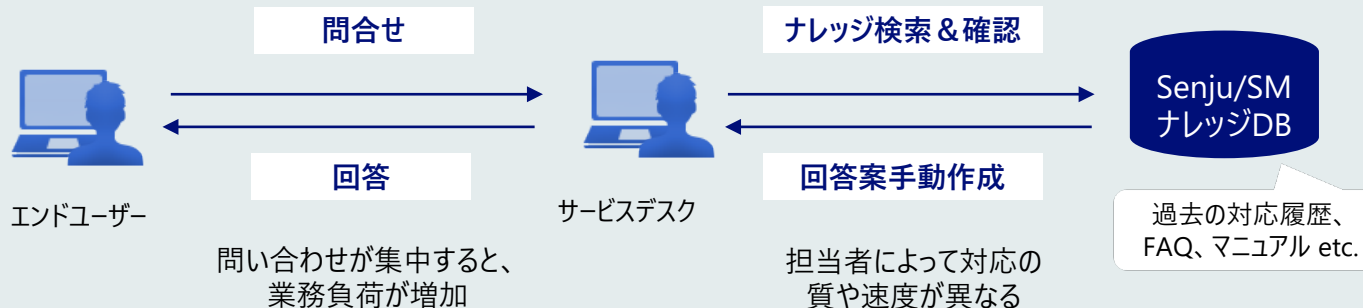
記号	許可	禁止
!	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
#	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
\$	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
%	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
&	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
'	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
=	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
~	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
`	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

「!#\$%&'=~`<>^_`;/¥|0{+*}?-
@[.]"のそれぞれについて
入力許可・禁止を設定

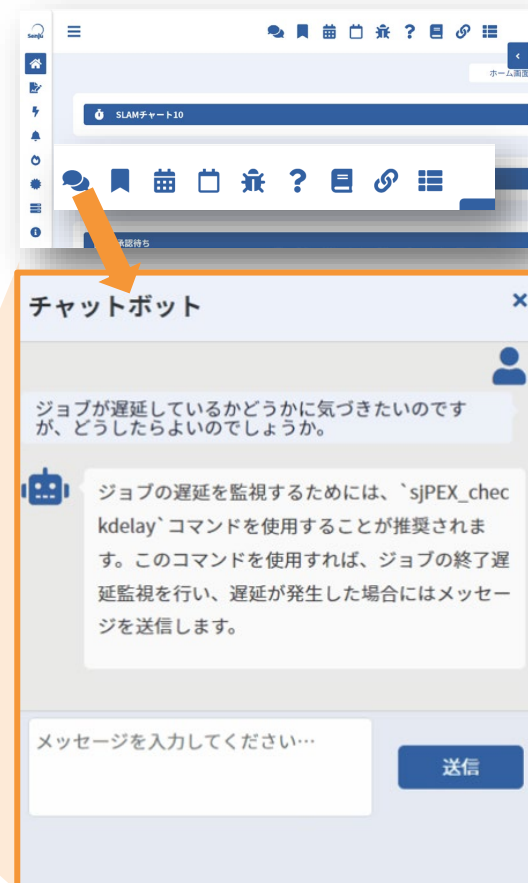
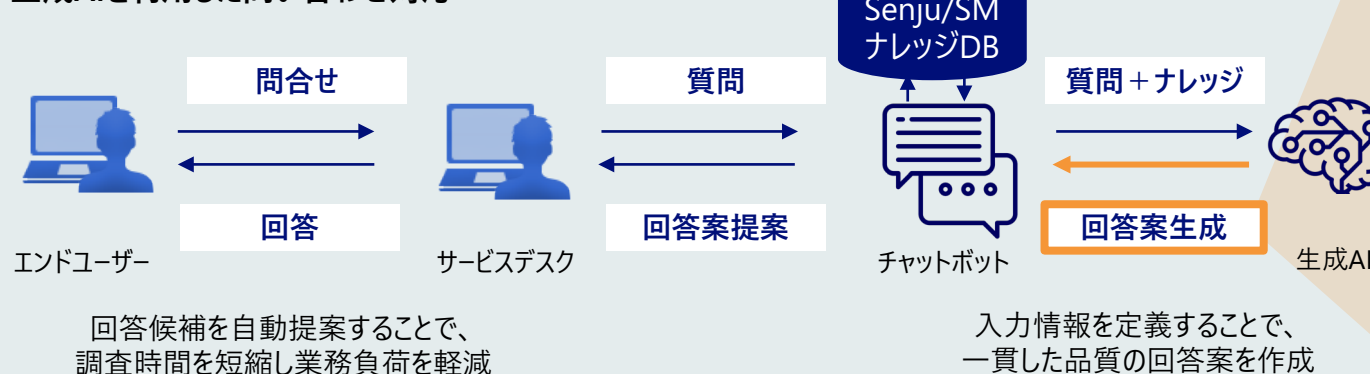
生成AIによる回答案作成

- プロセスおよびFAQのナレッジ情報を活用し、生成AIによるサービスデスク業務を効率化
- 膨大な情報を探す、申請方法のマニュアルを読むなどに対するナレッジ有効活用をレベルアップ

従来の問い合わせ対応



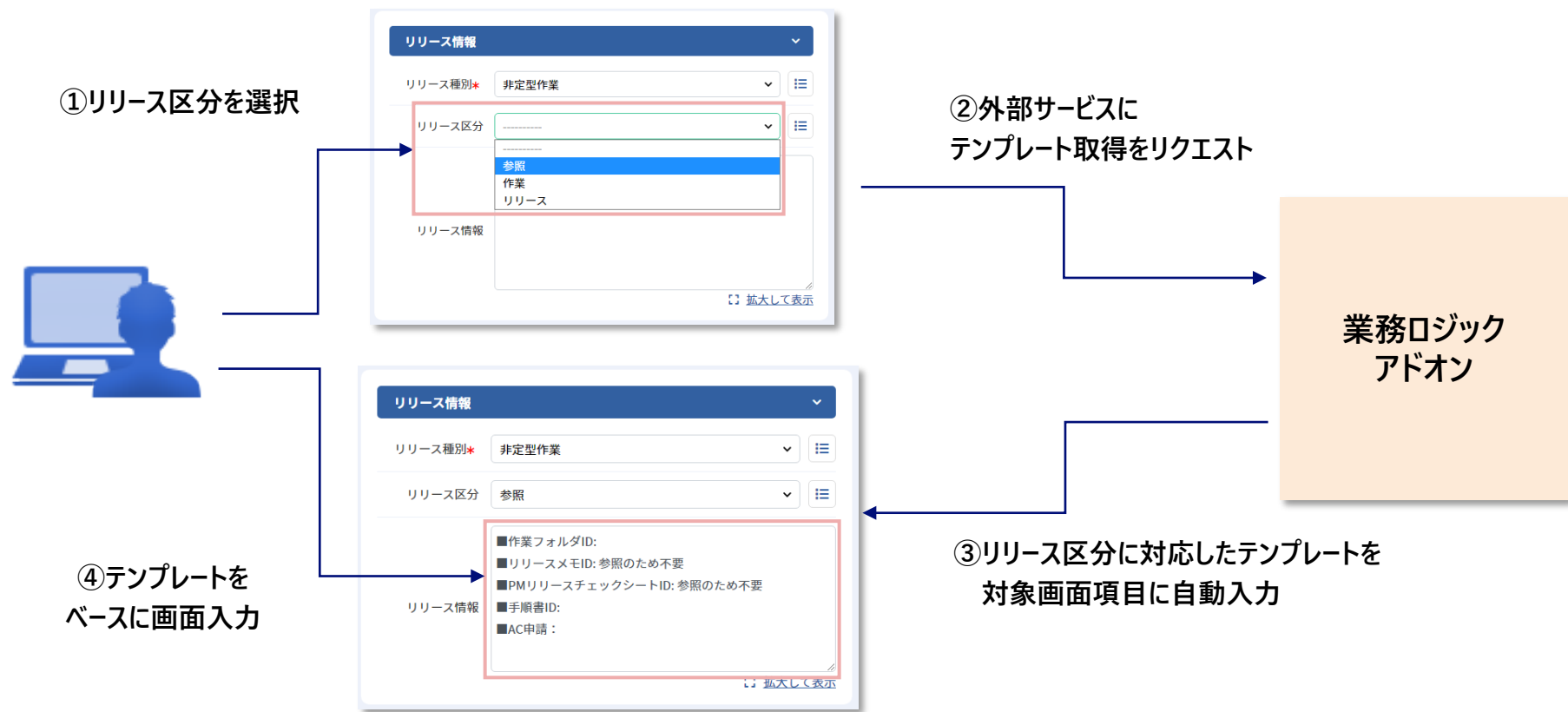
生成AIを利用した問い合わせ対応



外部システムと連携した入力作業のサポート

関連画面項目自動入力

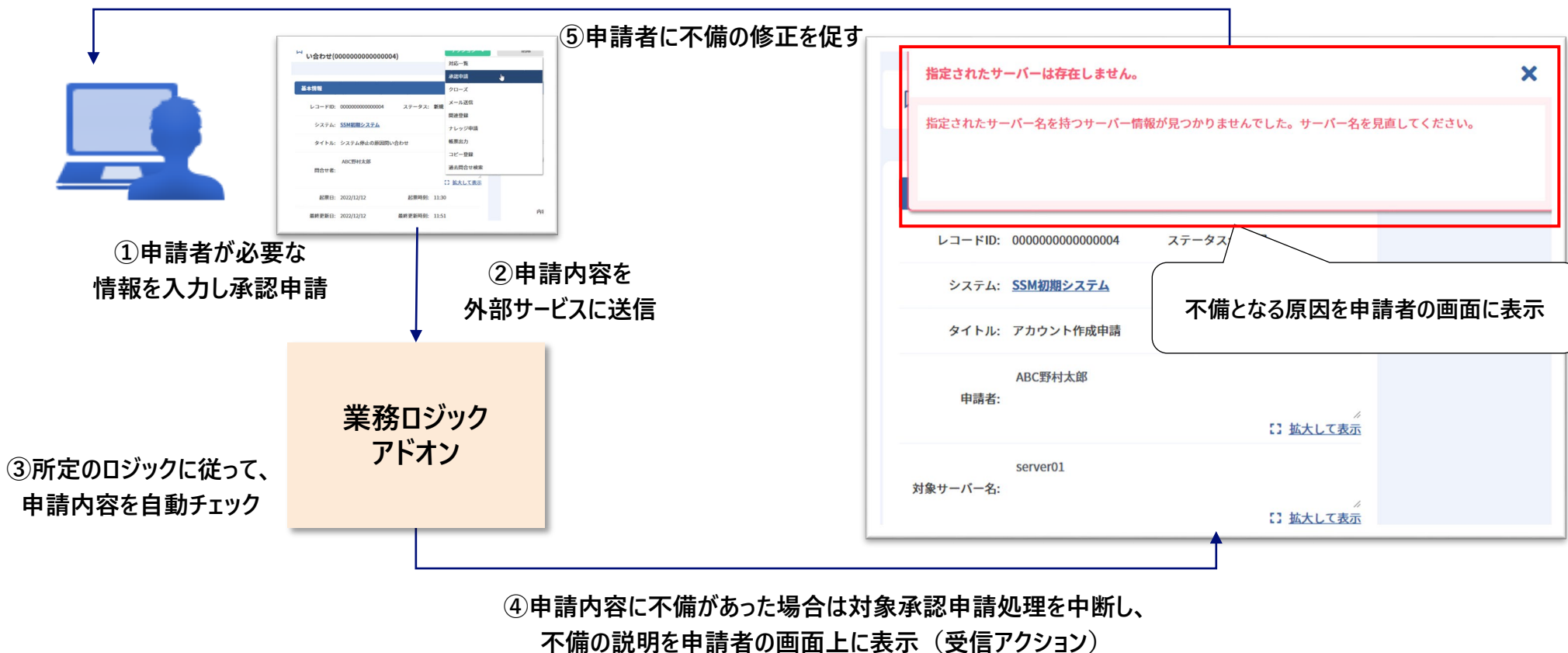
- コンボボックスを選択すると、外部サービスから対象となるテンプレートを取得して所定の項目に自動入力
- 作業員ごとの入力内容を均一化し、入力内容の抜け漏れやミスを軽減



外部サービスと連携した業務チェック

申請内容自動チェック

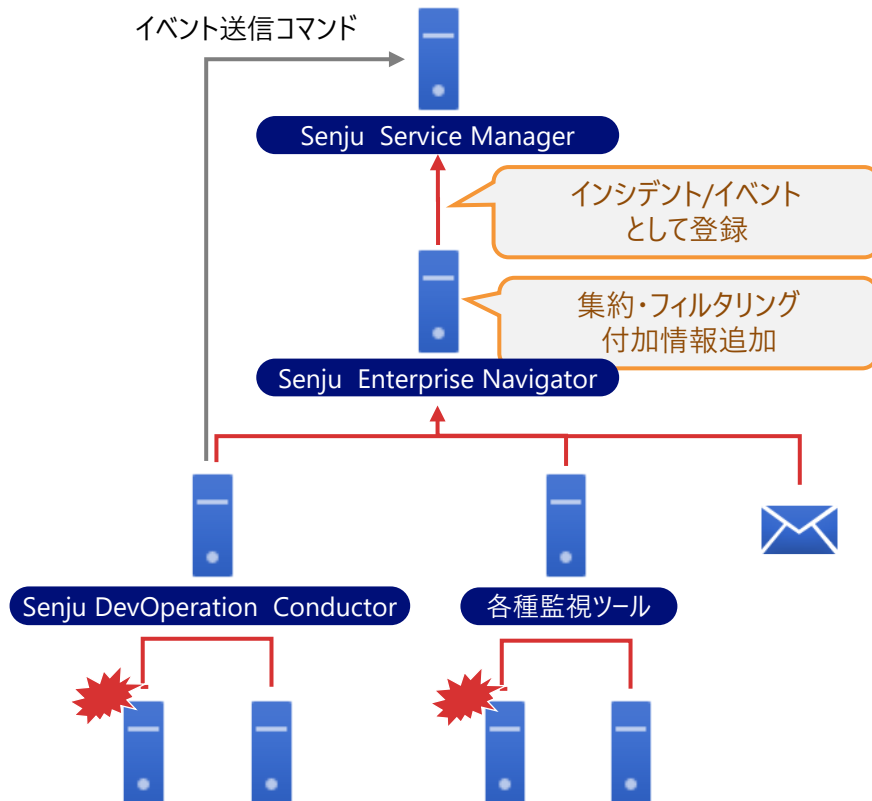
- Webhookレスポンス受信アクションを追加することで、新規登録処理で業務固有の登録可否や画面設定した値に応じたデフォルト値入力などの処理を自動化
- サービスデスクや承認者の作業負荷を軽減サービスリクエストへの対応を迅速化



メール・イベント取り込み

- メール、監視ツールなどで検知した情報を、Senju/SMのイベント/各種プロセスのデータとして取り込み
- Senju/ENのルール機能を活用することで、取り込み前の集約や加工が柔軟に可能
- エンドユーザーからの問合せの自動インシデント起票やアラートのイベント取り込みなど様々な連携ソリューションを実現

メール・イベント取り込みの構成例



メール取込みの設計例

The screenshot shows the Senju system interface for email ingestion. Red boxes highlight specific fields and their corresponding data in the detailed view:

- 件名(U)** (Subject): ログイン時にウェブアクセスが速く、XMLロードエラーとなる (Login time, web access is fast, XML load error occurs).
- 申請者部署名** (Applicant Department): BBB 事業部 (BBB Business Unit).
- 申請者名** (Applicant Name): 坂本 (Sakamoto).
- 緊急度** (Urgency): 通常 (Normal).
- 内容** (Content): 過去事例 20100721-0000001 の解決策 (Previous case 20100721-0000001 solution), 通りに回答し復旧確認済み (Responded as usual and confirmed recovery).
- 社内申請者情報** (Internal Applicant Information): 社員番号: JPN002, 所属部署: BBB事業部, 氏名: 坂本, 電話番号: , メールアドレス: sakamoto@xxx.rnft.co.jp.
- エスカレーション情報** (Escalation Information): 起票者: 直主 (Reporter: Direct), エスカレーション: , クローズ者: 直主 (Closer: Direct).
- 詳細情報** (Detailed Information): ウェブアクセスが速く (1 ページの表示に10秒以上)、ケースによってはXMLロードエラーとなる (Web access is fast (more than 10 seconds to display 1 page), in some cases XML load error occurs).

自動送信メールカスタマイズ

自動送信メール設定

- 「メールテンプレート」のようにメールのタイトル、本文を自由に設定することが可能
- 画面、システム、メールアクション毎にメールの編集が可能

■自動送信メール設定内容

■タイトル

【%ITEM_TYPE_NAME%-エスカレーション】%DISP_INSERT_NO%

■本文

%CMN:LOGIN_USER_NAME%さんより
%CMN:ITEM_TYPE_NAME%がエスカレーションされました。
内容をご確認の上、
対応をお願い致します。

%ICD:C_IDX_ICD_INCIDENT_ID%:%ICD:DISP_INSERT_NO%
%CMN:C_IDX_SYSTEM_NAME%:%ICD:SYSTEM%
%CMN:C_IDX_TITLE%:%ICD:TITLE%

■送信されるメールの内容

■タイトル

【インシデント管理・エスカレーション】0000000000000144

■本文

鈴木 博さんより
インシデント管理がエスカレーションされました。
内容をご確認の上、
対応をお願い致します。

インシデントID: 0000000000000144

システム名: A社受発注システム

タイトル: サーバーとの接続に失敗しました。

メールテンプレート編集

キャンセル

削除

更新

データ種別名*

問題管理

大分類

問題管理

中分類

システム名*

全システム共通

テンプレート名*

障害速報

送信者

test@nri.co.jp

宛先

douho@xxx.nri.co.jp

CC

BCC

タイトル

添付ファイル*

なし

本文*

関係者各位

問題管理担当 %CMN:LOGIN_USER_NAME%です。

以下問題が発生しておりますのでご確認ください。

ステータス: %PRC:STATUS%

種別: %PRC:TYPE%

インパクト: %PRC:IMP%

緊急度: %PRC:EMG%

優先度: %PRC:PRI%

問題内容

現在日付(%CMN:DATE%)

現在時刻(%CMN:TIME%)

ログインユーザー名(%CMN:LOGIN_USER_NAME%)

ログインユーザー備考(%CMN:LOGIN_USER_REMARK%)

Senju Service ManagerのURL(%CMN:LOGIN_URL%)

引用符(%CMN:QUOTATION_MARKS%)

データ種別名(%CMN:DATA_TYPE_NAME%)

エスカレーション(%PRC:ES_TO_USER%)

対応者(%PRC:RESPOND_USER%)

承認者(%PRC:APPROVE_USER%)

基本情報:問題ID(%PRC:INSERT_NO%)

基本情報:ステータス(%PRC:STATUS%)

基本情報:システム名(%PRC:SYSTEM%)

基本情報:タイトル(%PRC:TITLE%)

基本情報:クローズ期限日(%PRC:CLOSE_LIMIT_YMD%)

基本情報:クローズ期限時刻(%PRC:CLOSE_LIMIT_HMS%)

経過情報:対応日(%PRC:SUB_COR_YMD%)

経過情報:対応時刻(%PRC:SUB_COR_HMS%)

経過情報:対応者(%PRC:SUB_COR_USER%)

経過情報:対応先(%PRC:SUB_COR_TO%)

経過情報:内容(%PRC:CONTENTS%)

経過情報:添付ファイル(%PRC:CH_ATTACHED_FILE%)

分類情報:種別(%PRC:TYPE%)

分類情報:インパクト(%PRC:IMP%)

分類情報:緊急度(%PRC:EMG%)

分類情報:優先度(%PRC:PRI%)

分類情報:処理分類(%PRC:SEL_21%)

リマインドメール(申請未承認・対応時間経過)

申請未承認

- 承認されていない申請において、現在対応者と申請者に対して、承認が未実施であることをメール通知するコマンドを提供
- 申請への対応漏れを防止、承認フローをスムーズに運用

承認フロー履歴より、現在承認待ちのユーザを確認

対応時間経過

- プロセスの詳細項目の値により、あらかじめ設定された担当者へ自動でメール通知するコマンドを提供
- 重要度の高いインシデントへの対応漏れを防止

設定画面で画面項目値を指定、条件を作成

画面ごとにルールと条件を設定

リマインドメールが通知された履歴は対応一覧で確認可能

通知メールはメンテナンスの送信メール画面で編集可能

自動メール通知ルート設定画面で起票からの経過時間、通知先、コメントを指定

ステータス自動通知・自動エスカレーション

- プロセス管理のステータス変更をトリガーとして、指定の宛先へ自動エスカレーション・通知
- エスカレーション・通知漏れの防止および作業を効率化



システム依頼詳細: システム変更依頼 1.2.1.8 (20201218-0000003)

アクション: [緑色ボタン] 削除: [灰色ボタン] 編集: [青色ボタン] 検索: [青色ボタン]

フォーム概要

基本情報

サービス要求ID: 20201218-0000003 申請状況: 通過済

ステータス: 新規 サブステータス:

システム名: 変更システム

タイトル: システム変更依頼 1.2.1.8

依頼チケットURL: <http://monarch/cfisp/menu/login/login.asp?DlogId=00000008&Id=000500000000000019>

経過情報

経過1: [経過一覧] [追加] [編集] [削除]

経過1: [経過1] [OK] [キャンセル] [1 / 1] [戻る] [進む]

タイトル:

社外申請者情報

会社名:

部署名:

氏名:

エスカレーション情報

記録者: 営業社員1

エスカレーション: [エスカレーション] [現在対応者にエスカレーション] [エスカレーション履歴]

クローズ者:

プロセス詳細画面

NO	使用する	ステータス	区分	●職責/ユーザー/担当●
1	<input checked="" type="checkbox"/>	新規	エスカレーション先: 職責	一次受付
			通知先: 職責	管理者
2	<input checked="" type="checkbox"/>	受付済	エスカレーション先: 担当	
			通知先: 職責	管理者
3	<input checked="" type="checkbox"/>	割当済	エスカレーション先: 職責	管理者
			通知先:	

業務ステータスマスタ管理画面

②自動通知・エスカレーション

①各工程での自動エスカレーション・通知先をあらかじめ指定

①プロセス管理のステータス変更

サービスデスクユーザ



開発部門



ビジネス部門



エンドユーザー

チケットの変更をトリガーに外部サービスと連携

- チケットの変更をトリガーに外部サービスと連携してアクションを自動実行
- Webhookトリガーアクションおよび送信可能情報の拡充により、外部サービスとのより柔軟なインテグレーションが可能

新規

受付済

割当済

解決済

クローズ



プロセス詳細画面



① チケットを新規・変更

② チケット情報を外部サービスに自動連携

- 新規起票のチャットツール自動通知
- 申請内容に従ってアカウントを自動作成

業務ロジック
アドオン

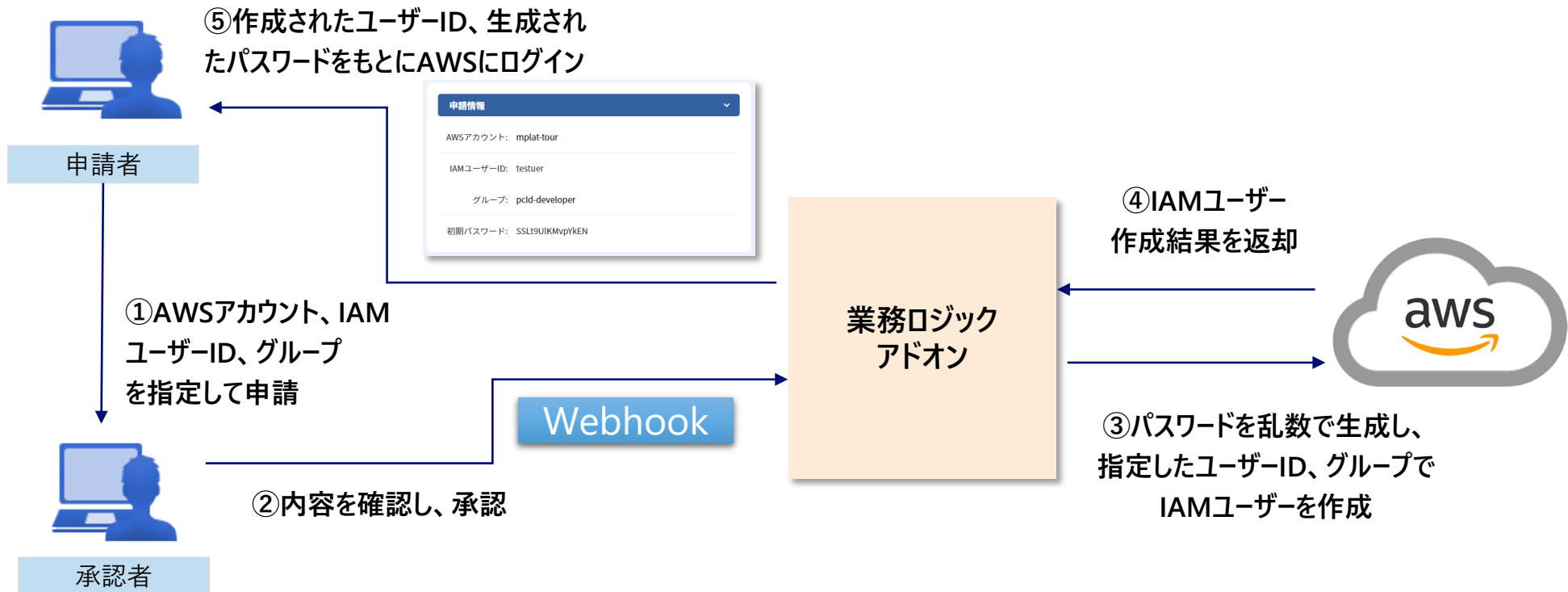
④ 処理結果に合わせて自動処理

- 画面項目のバリデーション
- 画面項目の自動更新
- クローズ後のナレッジ自動公開
- etc

③ 外部サービスが最新のチケット情報に基づいて
必要な自動処理を実行

クラウドのアカウント・初期パスワード作成を自動化

- AWSアカウントの作成、および初期パスワードの作成・連携を自動化
- AWSマネジメントコンソールにアクセスすることなくIAMユーザーを作成



ユーザーによるプロセス評価

- チケット完了時にエンドユーザーからサービスデスクユーザーへ内容評価を連携
- エンドユーザーが感じている課題をサービスデスクユーザーへフィードバックし、改善のPDCAに活用
- フィードバックをもとにサービスを改善することでエンドユーザーの満足度向上

① 問合せへの回答後、問合せ者へ評価依頼を送信

プロセス詳細画面



エンドユーザー



サービスデスクユーザー



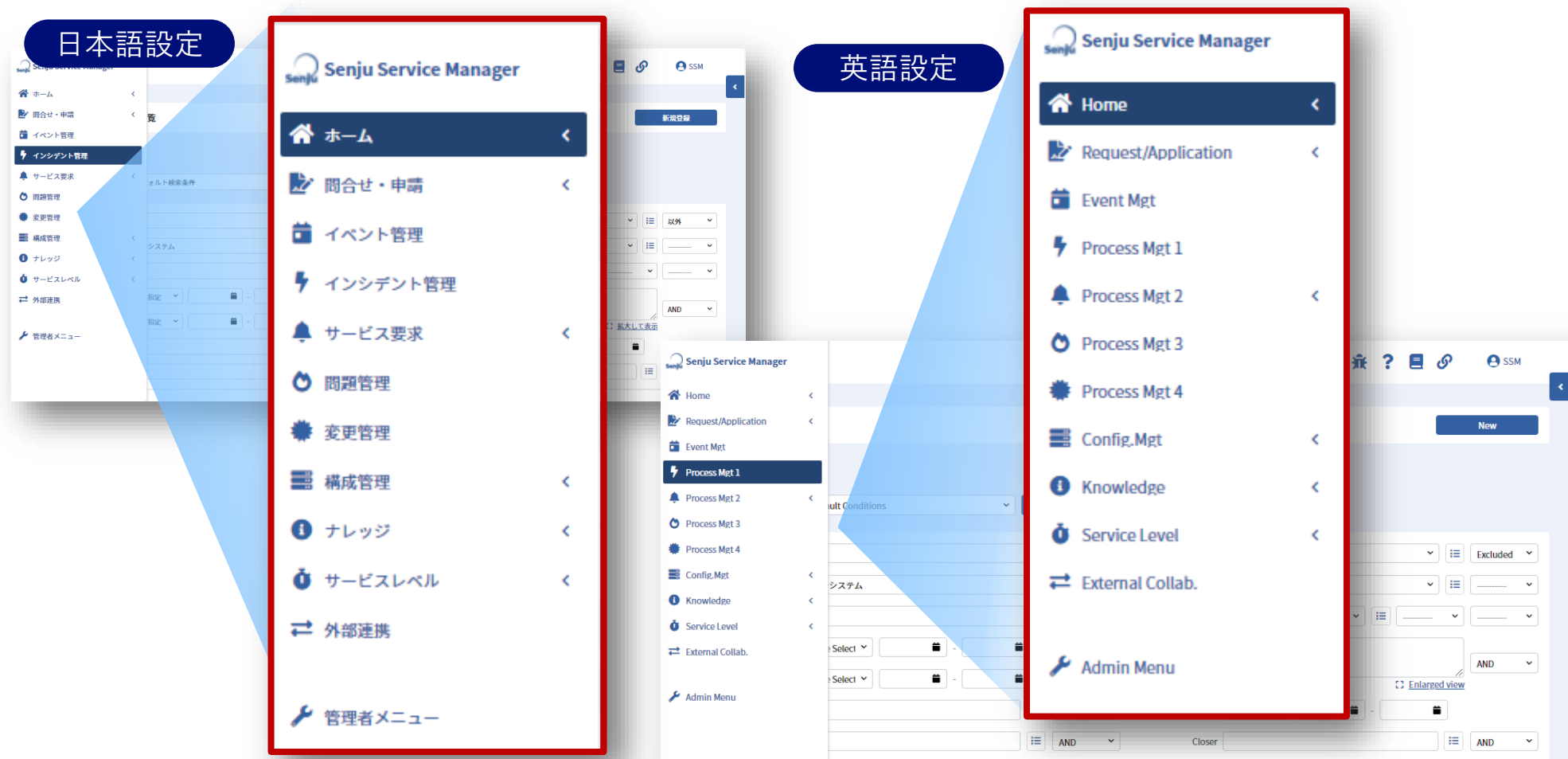
③ 評価データを分析し、サービスを改善

評価画面

② 問合せ者は評価画面から
対応内容の評価/コメント

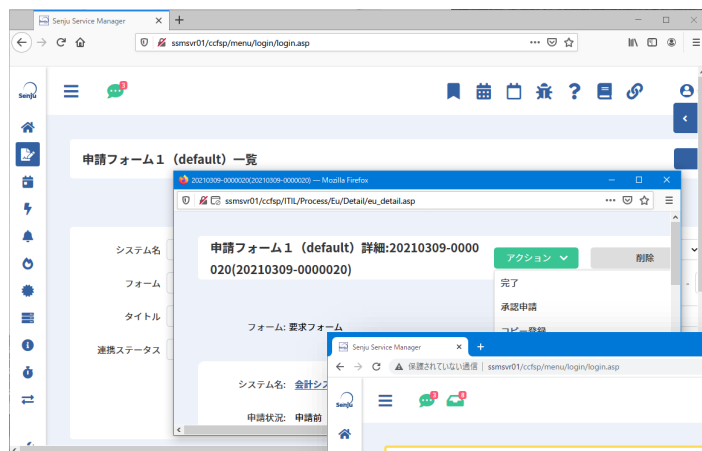
マルチリンガル対応

- ユーザごとに言語設定を行い、ラベル、ボタン、メッセージが指定した言語で表示可能
※ユーザーが登録するデータ(テキスト、コード等)及び上記以外のマスタデータ(ユーザ情報等)は対象外

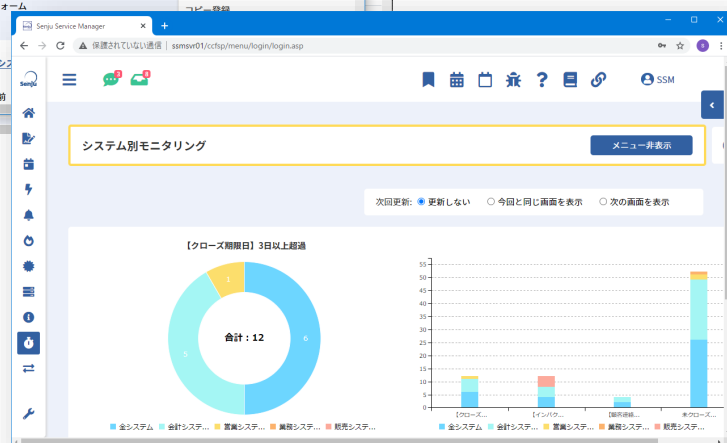


マルチブラウザ・マルチデバイス対応

- モバイル端末でのインシデント参照やエスカレーション、申請フローの承認アクションが可能
- 外出時や夜間などの緊急時でもスマートフォンからレコード内容の参照や承認が実施でき、スムーズな対応が可能
- Google Chrome、Firefox、iOS-SafariでもIEと同様に全プロセス・全機能が利用可能
※但し、Excel形式の帳票出力は不可



Firefoxの申請画面



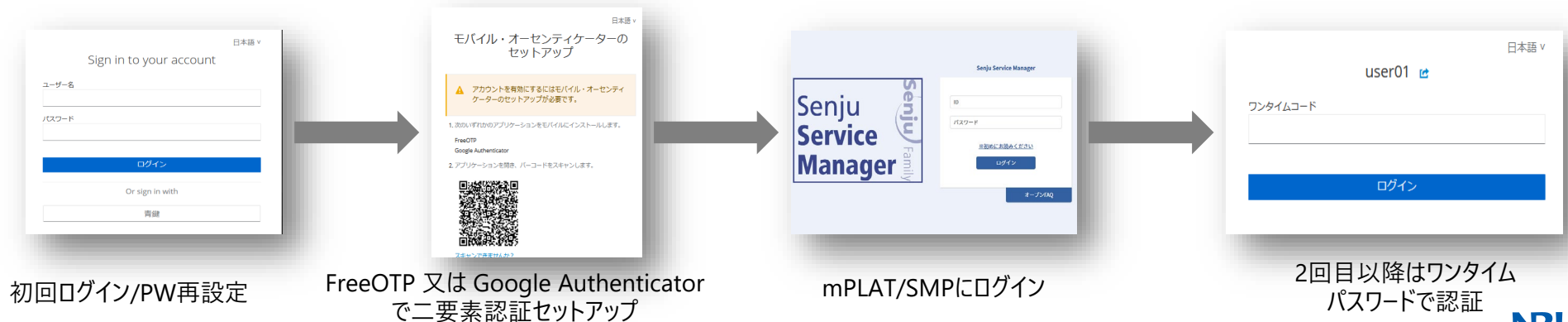
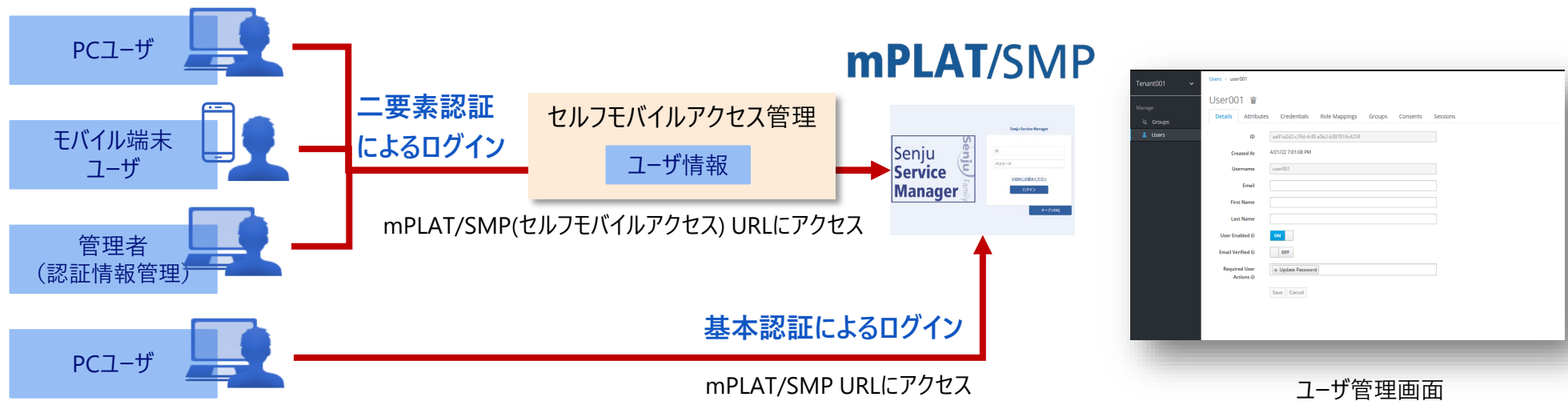
ChromeのSLAMチャート



iOS用モバイルアプリの画面

セルフモバイルアクセスオプション (mPLAT/SMP)

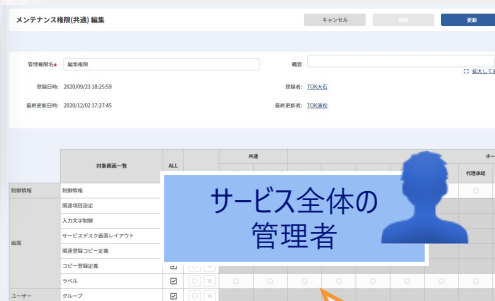
- ワンタイムコードをベースとしたMFA(二要素認証) で、指定グローバルIP以外からもmPLAT/SMPにセキュアリモートアクセスが可能
- 各ユーザの追加・削除など認証情報の管理をお客様側で実施可能
- 管理画面から各ユーザの利用状況が把握可能



管理機能、外部ツール連携

メンテナンス（管理画面）

- 画面カスタマイズ、ラベル編集、制御情報等をWEBベース（ドラッグ＆ドロップ）で設定可能
- 管理者ごとにメンテナンス権限を制限することにより、現場の利便性を向上し、全体管理者の負荷を軽減
- ITILの各プロセスやISO20000を実現するテンプレートを多数用意



限定された範囲でのメンテナンス権限を割当て

自身に割り当てられた権限の範囲内のマスタのみを編集可能

メンテナンス権限登録画面

テンプレート適用

ITILプロセスを実現するテンプレートを多数用意

テンプレート適用

テンプレート名	説明	登録者	登録日時	
初期値に準ずる		SSM	2020/04/17 00:00:00	適用
インシデント管理		SSM	2020/04/17 00:00:00	適用
サービス要求		SSM	2020/04/17 00:00:00	適用

メンテナンス（グループ、ユーザ、画面ポリシー、職責）

マスタ定義

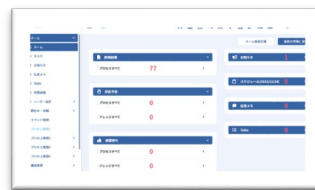
- グループ、ユーザ、画面ポリシー、職責等を設定

マスタ情報エクスポート

- 画面ポリシー、レイアウトおよびコード、分類定義情報をCSVファイルとして出力部門拡大によるSenju/SMのスケールアウトが容易

	野村 太郎	村野 二郎	野々村 三郎
	一次窓口グループ	維持管理グループ	管理者グループ
画面ポリシー	インシデント管理	インシデント管理 問題管理	インシデント管理 問題管理 分析、メンテナンス
職責	登録 参照	登録 参照	登録 参照 承認 クローズ

定義ファイルを設計情報として保持



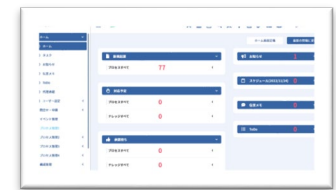
画面A

マスタ定義情報を
CSVでエクスポート

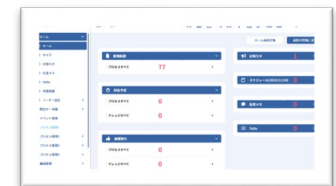
定義情報
(CSVファイル)

コマンドで一括登録

※一括登録できるのはコード分類情報のみで、
画面ポリシー／画面レイアウトの一括登録機能は
今後提供予定



画面B



画面C

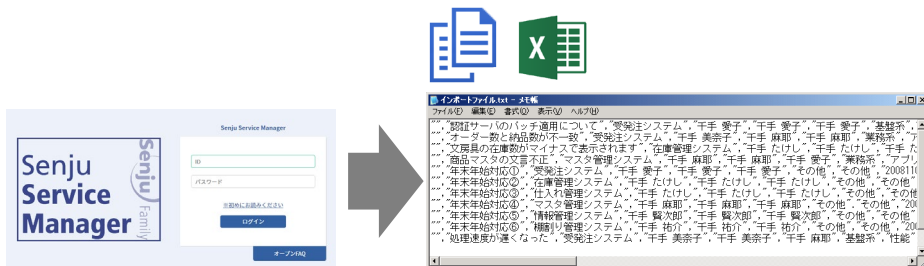
類似画面の再構築が
楽になった！

画面設計情報の
メンテナンスが不要に
なった！

公開VIEW機能

- プロセス管理のデータベース情報をDBのVIEW形式で公開する機能 ※構成管理情報、システム情報等の情報も取得可能
- Senju/SM内の情報を集計、分析等に利用する際、帳票出力することなく、直接DBから条件を絞って対象データの抽出が可能
- 抽出条件、抽出項目を自由に決めてSenju/SM内の情報を活用することができ、他ツールへのデータ連携も容易に可能

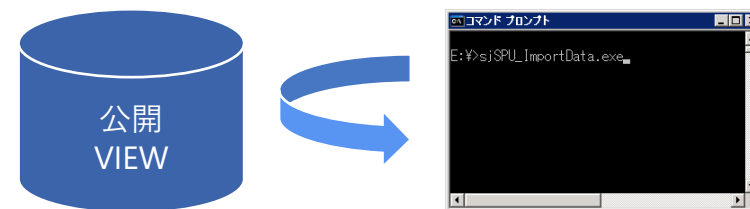
Before



大量の帳票出力を行い、
Excelマクロ等を利用し、
必要な情報へと加工する手間がかかる



After



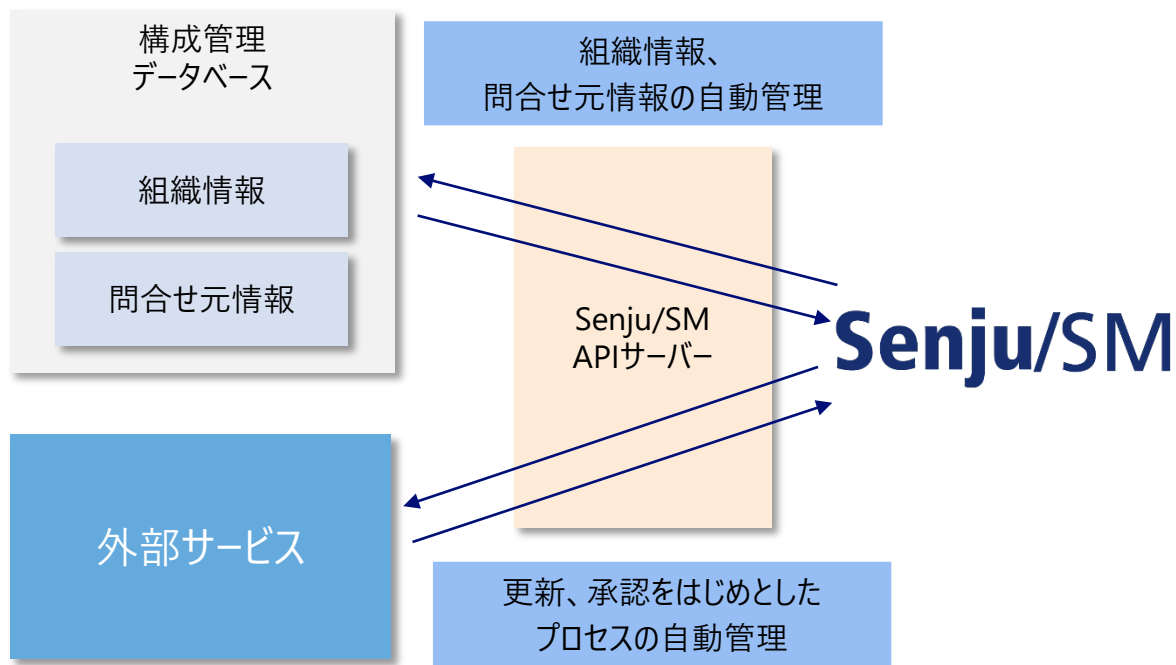
必要な情報だけをDBから
直接参照できるため、
データ処理が容易



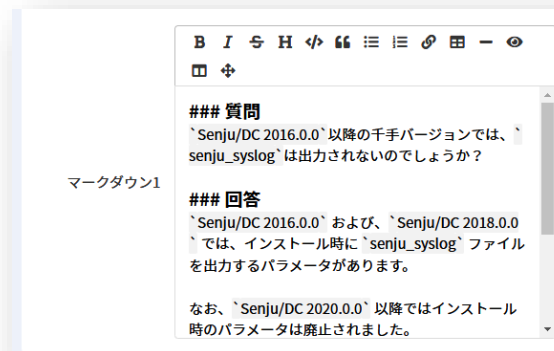
インバウンドAPI拡充、マークダウン対応

- プロセス更新・承認、組織管理及び問い合わせ元管理用WebAPIを提供
- マークダウン記法でテキスト情報を記載できるマークダウン項目をプロセス画面に追加
- Webhook機能やWebAPI機能を活用して、マークダウン記法をサポートする外部サービスと連携

インバウンドAPI拡充



マークダウン対応

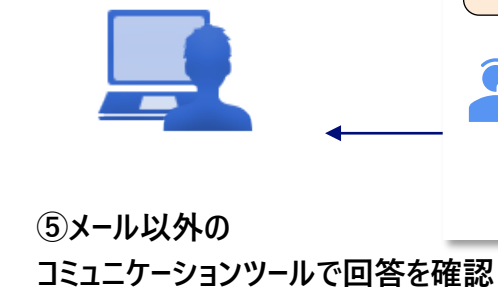


登録・編集画面



参照画面

- ①回答作成完了後、
Webhook送信ボタンを押下



②Webhookで任意の外部コミュニケーションツールに対して投稿のリクエストを送信

③送信結果をチケットの経過に自動記録

※場合によっては別途個別業務基盤を構築する必要あり

④回答内容をエンドユーザーに送信

外部サービス



- 通知内容（例）

全社からのアナウンスにより
すべてのリリース作業を一時
中止するよう連絡がありました

追加の情報が届くまでリリース
作業は実施しないでください

The screenshot shows the 'SSM初期システム' (SSM Initial System) page. The 'アクション' (Action) menu is open, displaying options: '対応一覧' (List of Responses), 'クローズ' (Close), 'メール送信' (Send Email), '関連登録' (Related Registration), 'ナレッジ申請' (Knowledge Application), '帳票出力' (Print Statement), and 'コピー登録' (Copy Registration). The 'チャットツール連携' (Chat Tool Integration) option is highlighted with a red box. The main content area shows the system status as '稼働中' (Operating) and the reason for stopping as 'システム停止の原因問い合わせ' (Inquiry about the reason for system stop).



申請者(作業者)

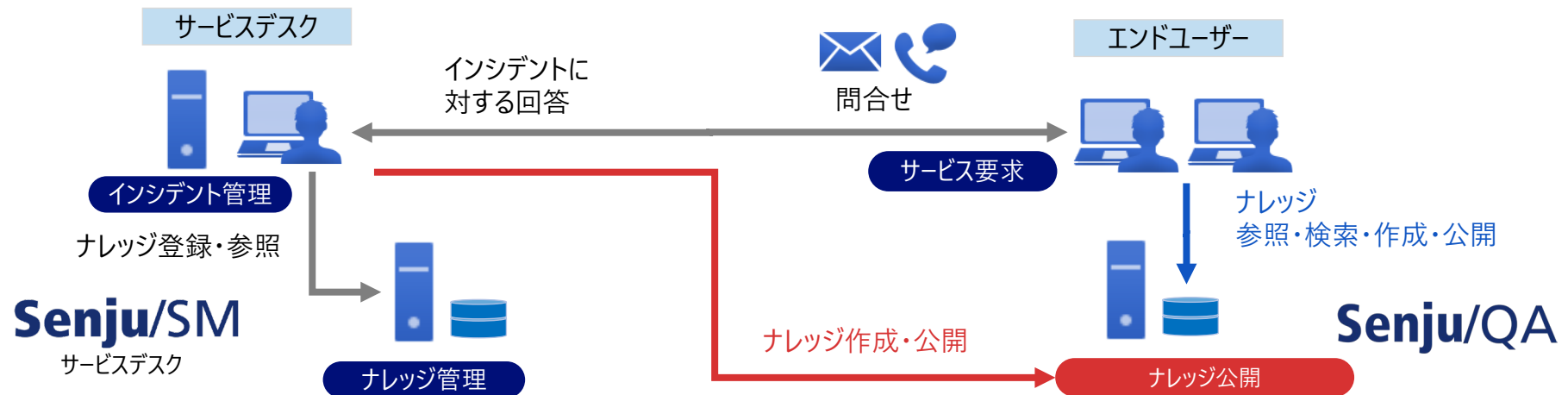
CTI連携

- CALL受信時に構成管理を検索し、該当する構成管理（顧客）の情報が入力されたインシデント新規登録画面を表示
- 顧客情報を自動で補完するため、登録作業の軽減と入力ミスを防止
- 録音された通話記録をいつでもSenju /SMの画面上からリスニングすることが可能



ナレッジ公開オプション「Senju/QA」

- 蓄積されているナレッジ（ノウハウ・FAQ など）を、問合せや申請を行うエンドユーザーに対して公開
- サービスデスクのナレッジとは別に、エンドユーザーの各チーム毎にセルフでの利活用・外部公開が可能
- わかりやすいナレッジ表現・画像貼付や文字修飾が可能
- APIにより別システムからのナレッジ情報連携や、外部ポータルからのナレッジ取得などのインテグレーションが可能



チケット管理
サービスへの連携

カテゴリ一覧

新規ナレッジリスト

ナレッジ検索

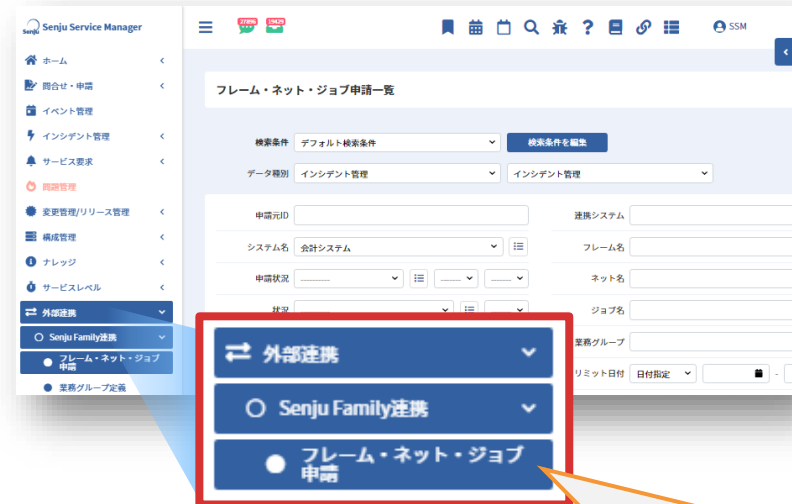
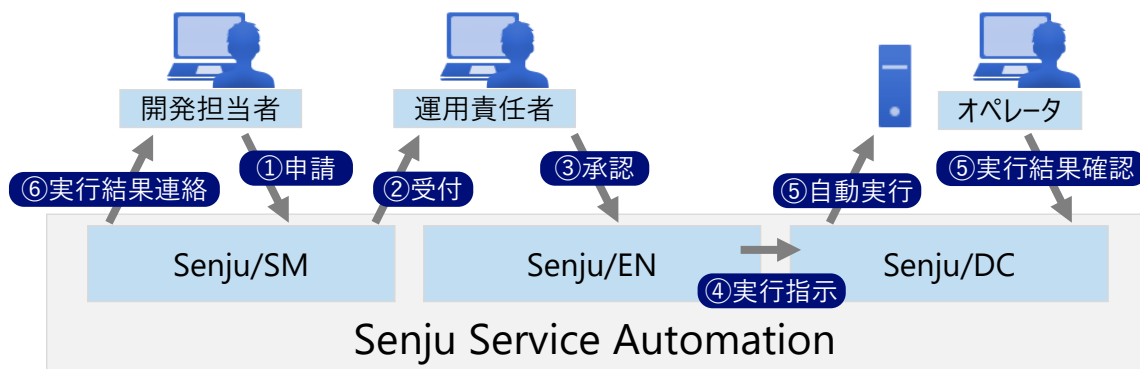
ナレッジ画面

ラベル付けにより、同一ラベルの一覧表示が可能

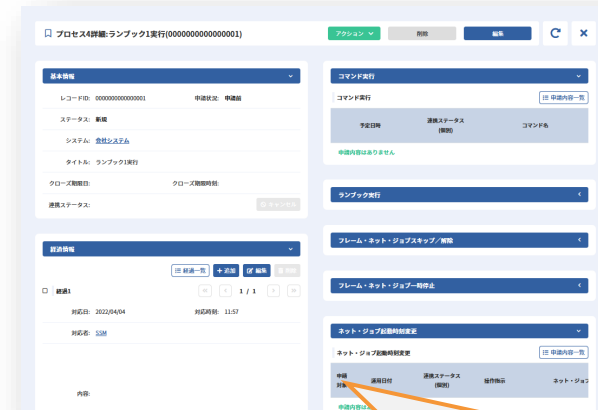
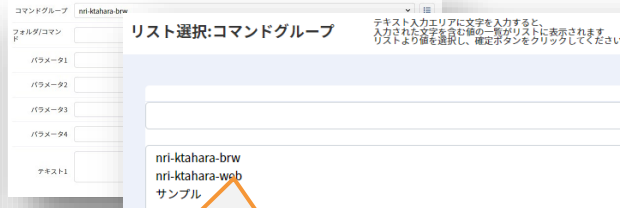
Markdown形式で
わかりやすく登録可能

Senju Service Automation

- ユーザ承認を承認フローに従って処理、ワークフロー管理/統制をサポート
- Senju/SMの申請・承認でランブック、ジョブを実行申請から運用までの作業を自動化オペミスのリスクをなくし、実行結果もタイムリーに通知



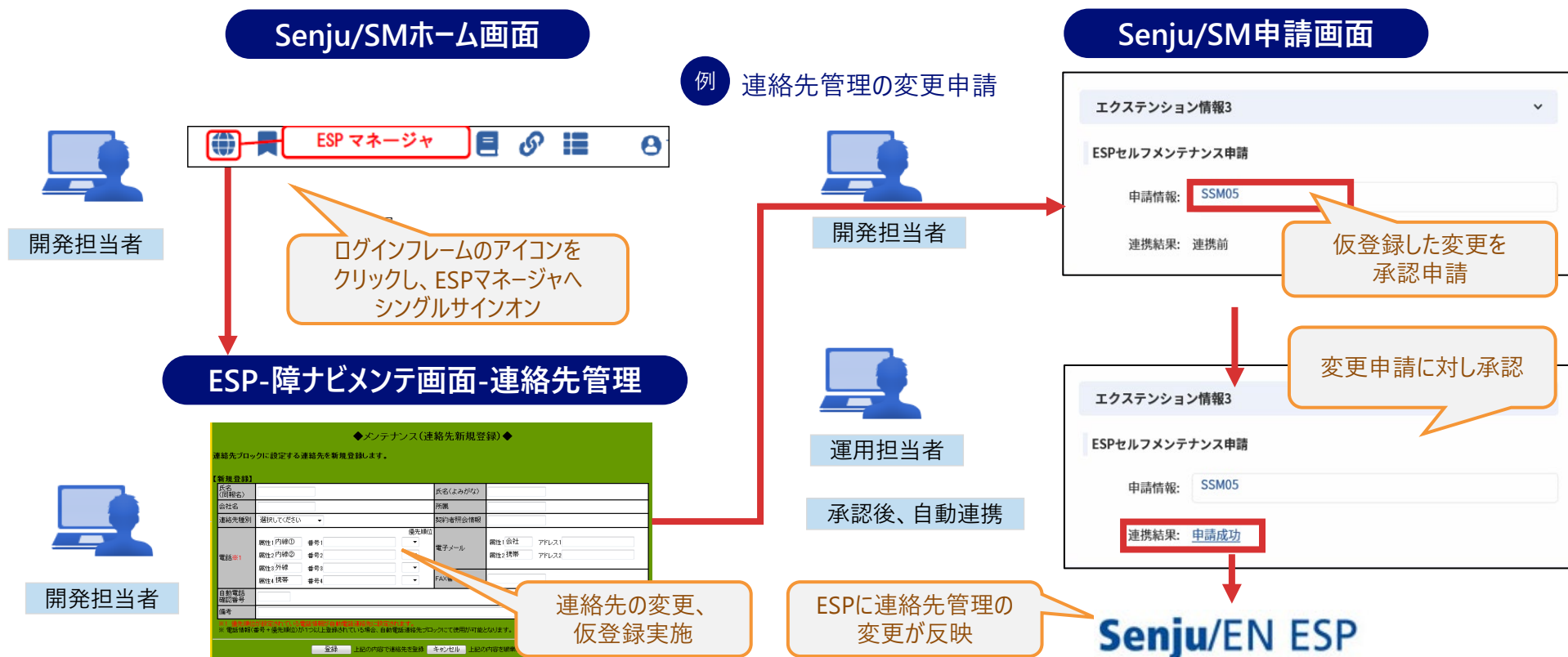
- Senju/DCの1週間のフレーム・ネット・ジョブ定義をSenju/SMから検索・申請可能
- Senju/DCのジョブ、ネット、フレーム、起動時刻変更の申請可能
- ジョブ制御申請一覧参照やジョブ定義検索で、より細かい申請や状況確認が可能



2024 New

Senju/EN ESP セルフメンテナンス

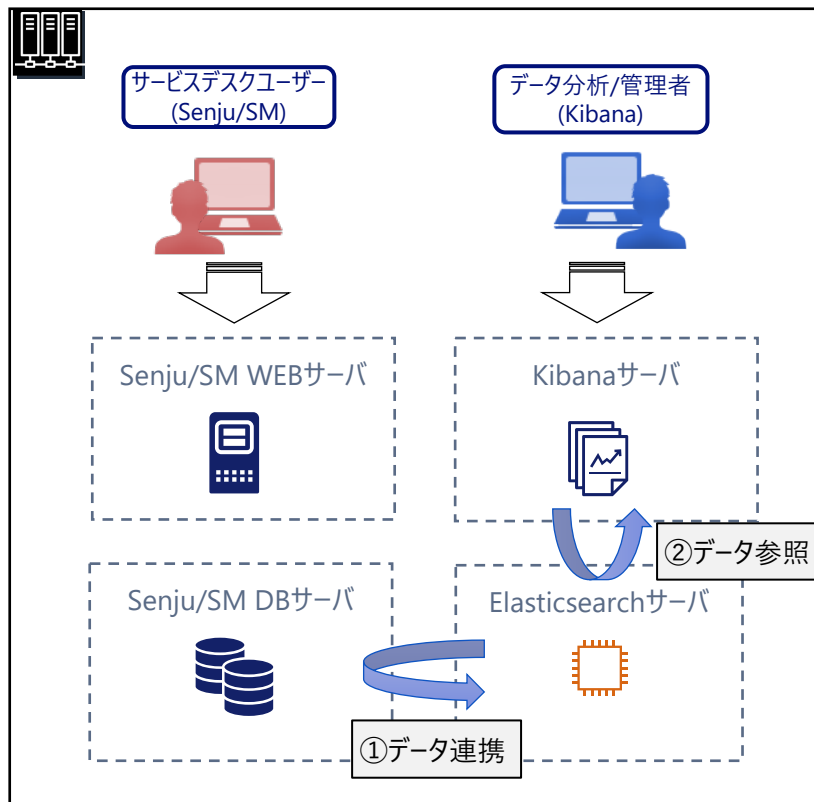
- Senju/EN ESP マネージャへのシングルサインオンが可能
- ESPマネージャで障害時の連絡先登録、ESP仮申請登録が可能
- 運用担当者が手作業で行っていた申請処理が自動化され、申請から変更実施までの時間を大幅に短縮
- 開発担当者の申請から承認・実行までのシステム化により、ヌケモレ防止や履歴管理による可視化を実現



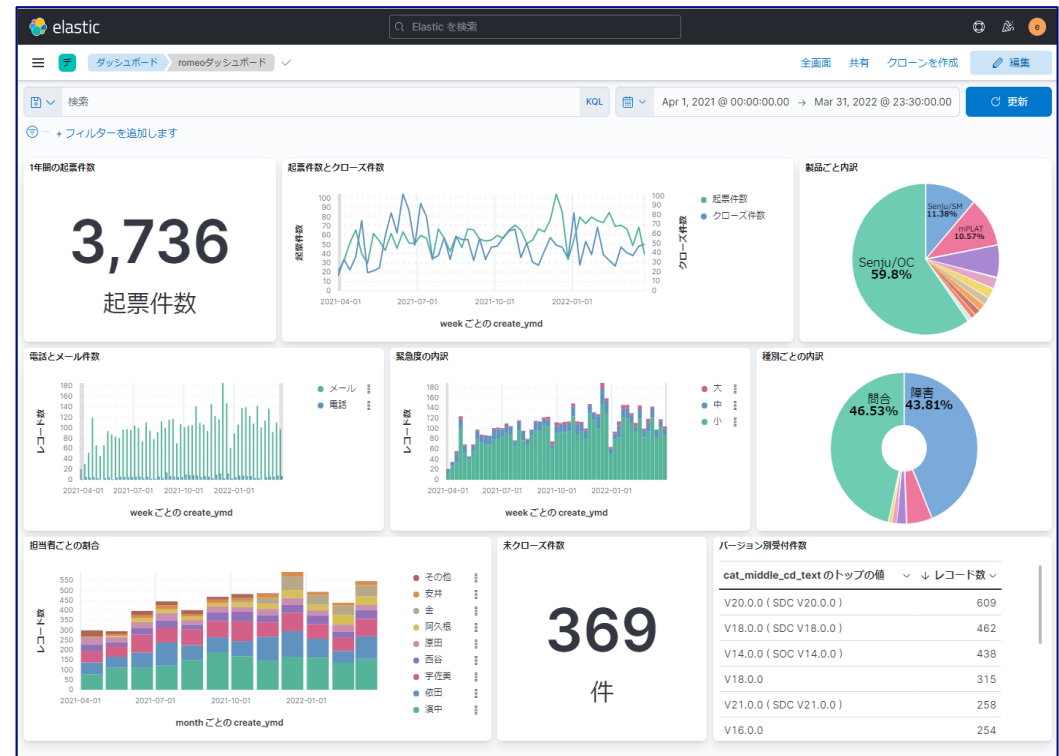
Kibana連携によるプロセス分析

- サービスデスクツール（Senju/SM）に蓄積されたデータを、ダッシュボード（Kibana）を用いてプロセス分析
- 「全文/類似検索(Elasticsearch)」ライセンスにて利用可能

システム構成例

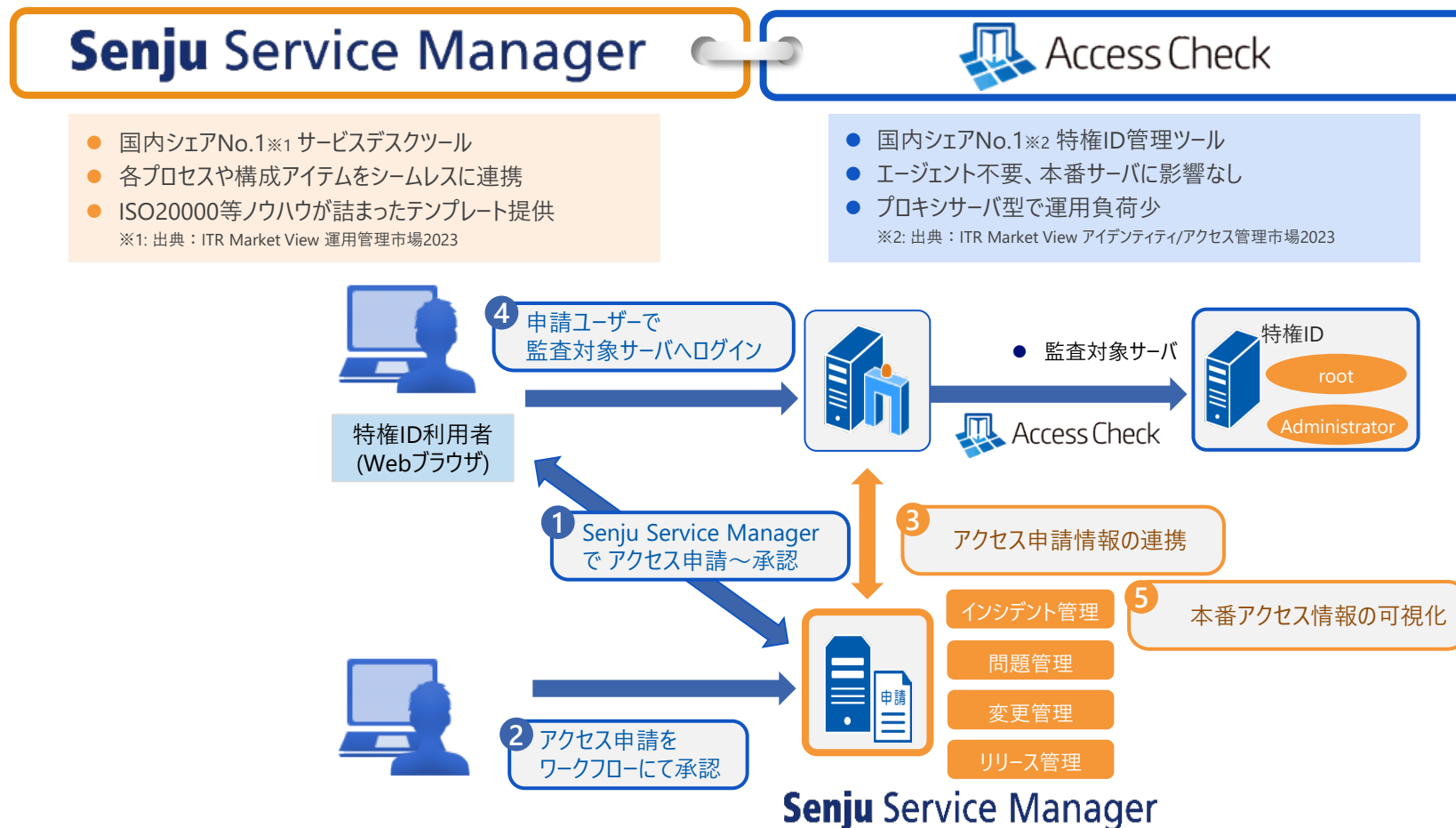


Kibana画面例



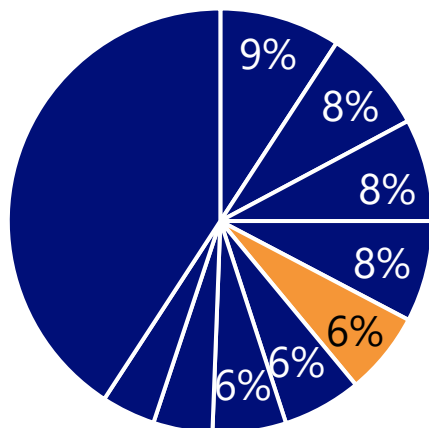
特権ID管理ソリューション：Access Check + Senju/SM

- シェアNo.1の 特権ID管理ツール AccessCheck との連携により、変更管理、リリース管理などのプロセスとアクセス申請管理を一本化
- 本番アクセスの目的や関連するプロセスを可視化し、分析が可能



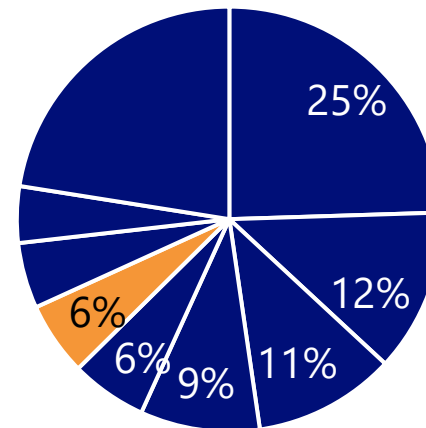
市場評価、情報発信

市場の評価



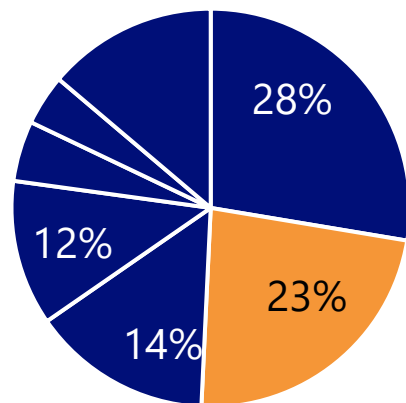
■ A ■ B ■ C ■ D ■ NRI ■ E ■ F ■ G ■ H ■ その他

システム運用管理ツール市場(2022年度)



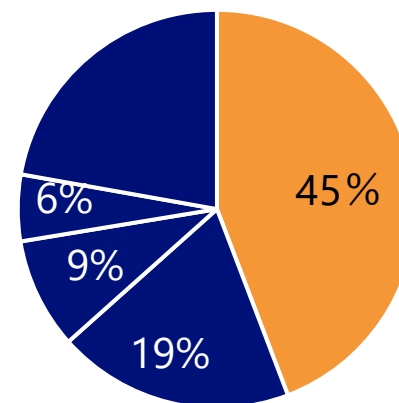
■ A ■ B ■ C ■ D ■ E ■ NRI ■ F ■ G ■ その他

運用自動化市場(2022年度)



■ A ■ NRI ■ B ■ D ■ E ■ F ■ その他

ジョブ管理市場(2022年度)



■ NRI ■ A ■ B ■ C ■ その他

サービスデスク/インシデント管理ツール市場(2022年度)

出典：ITR「ITR Market View:運用管理市場2023」サービスデスク/インシデント管理市場：
ベンダー別売上金額シェア（2023年度予測）、mPLATおよびSenju Familyが対象

Senju/SMとほぼ同等の機能をクラウド型で提供

すぐに始められる導入までの3つのステップ

- 初期投資を抑える！ → 導入しやすい費用でサービスデスクを実現
- 初期導入期間を短縮！ → トライアル環境をそのまま利用可能
- 維持管理が不要！ → 安心のNRIデータセンターで責任持って運用



※トライアルデータをそのまま引き継げます

■ 「mPLAT」 情報セキュリティ国際規格 ISO27001, ISO27017 認証取得において高評価

- ① 外部ツールとの連携による運用サービスの進化
- ② 過去の経験と部門ツールを活用した ISO/IEC27001/27017 マネジメントシステムの構築
- ③ 障害訓練による障害発生時対応力の継続的改善
- ④ 情報セキュリティに関係した作業記録をSSM に記録し一括管理



JQA-IM2066



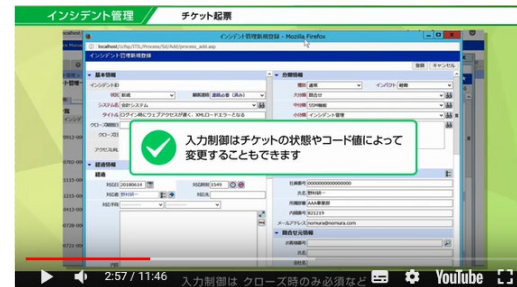
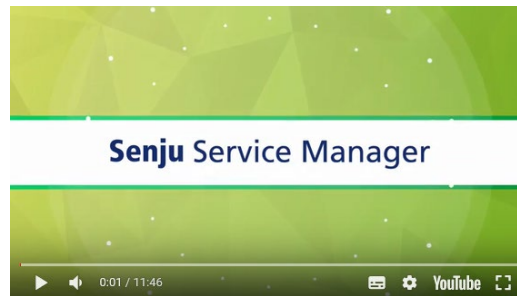
JQA-IC0121

- 初期費用30万円 月額費用15万円
- サービスデスク10ユーザ付き（同時ライセンスの場合5ユーザ付き）

運用プロセス管理のTips



オンラインデモ



- サービスデスクの窓口を一つにしたい
- サービスデスクの一次回答での解決率を上げたい
- インシデントのたらい回しや放置を無くしたい
- インシデントの受付を漏れなく効率的に登録したい
- インシデントの優先付けやエスカレーションを効率化したい
- 紙やメールベースの申請手続きのフローを効率化したい
- ユーザー組織側で事前承認フローを回した申請を受け付けたい
- 変更管理とリリース管理をシームレスに行いたい
- ITインフラの構成情報を手間を掛けずに最新に保ちたい
- インシデントや変更が見える化し、継続的な分析・改善につなげたい
- 運用プロセスの変更や環境変化に柔軟にカスタマイズ対応したい

Senju/SM オンライン ハンズオンセミナー

毎月開催（無償）

- <https://senjufamily.nri.co.jp/event/>

各種セミナー、教育サービス

随時開催

- <https://senjufamily.nri.co.jp/learn/>

運用に関するホワイトペーパー

掲載中

- <https://senjufamily.nri.co.jp/library/>

製品に関するお問合せは
Senjuインフォメーションセンターまでどうぞ

senjuinfo@nri.co.jp

URL : <https://senjufamily.nri.co.jp/>

