

問い合わせや障害などの案件に、正しいプロセスで効率よく対処したい

## JP1/Service Support

JP1/Service Supportは、利用者からの問い合わせやシステムで発生した障害などの案件について、対応状況や進捗状況を一元管理する製品です。

問い合わせや障害連絡などの受け付け状況や、案件ごとの対応状況・進捗状況などを、チーム全体で共有でき、案件への対応遅れや対応漏れの防止を支援します。さらに、「インシデント管理」「問題管理」「変更管理」「リリース管理」といったITILサービスサポートのプロセスに沿って案件を管理することでプロセスごとの役割を明確化できます。

ITIL : Information Technology Infrastructure Library

### ■案件の自動登録

受け付けた案件を画面に入力して登録できるほか、メールでの問い合わせや、JP1/Integrated Management 2で検知した障害情報を自動的に登録させることもできます。これにより、入力作業の負荷を軽減でき、案件の登録漏れや登録ミスも防止できます。

### ■案件の管理

案件一覧から、担当する案件の優先度や作業期限を担当者ごとに絞り込んで効率的に確認できます。また、案件の対応履歴を蓄積して参考にできるため、類似案件の障害要因の一次切り分けや対処方法の調査にかかる時間を短縮でき、迅速な対応が可能になります。類似案件が登録されていない未知の問題については、画面上で問題管理プロセスにエスカレーションして、根本原因の調査と対策の依頼ができます。

### ■案件の進捗状況の確認

案件を受け付けてからクローズするまでの、クロスチェックや審査・承認などのプロセスを設定できます。案件の登録者や担当者は、案件処理の全体の流れと現在の進捗状況、今後予定されている作業項目を確認できます。予定どおり作業が進んでいない場合は、担当者を確認してフォローできるので、案件処理の滞留を防ぐことができます。

### ■案件の全体概況の把握

未完了、長期化、最優先などのステータス別に案件が何件あるかを確認できます。案件の進捗状況の全体概況を把握したり、状況を共有したりするのに役立ちます。

プロセス種別	件数	前月比
インシデント管理	18	+1
問題管理	2	0
変更管理	5	+5
リリース管理	1	+1

## ■優先度・作業期限の自動設定

重大度と影響度に応じて優先度と作業期限をポリシーとして設定できます。案件登録時に、あらかじめ設定したポリシーに従って優先度と作業期限が自動設定されるので、登録作業の省力化や運用ルールの徹底が図れます。

優先度の設定		影響度				作業期限の設定	
		大	中	小	未設定		
重大度	緊急	大至急	大至急	大至急	至急	大至急	24時間
	警戒	大至急	大至急	至急	至急	至急	36時間
	致命的	大至急	至急	至急	至急	至急	48時間
	エラー	至急	至急	至急	標準	標準	60時間
	警告	至急	至急	標準	標準	標準	
軽度	通知	至急	標準	標準	標準	標準	
	情報	標準	標準	標準	標準	標準	
	デバッグ	標準	標準				
	未設定	標準					

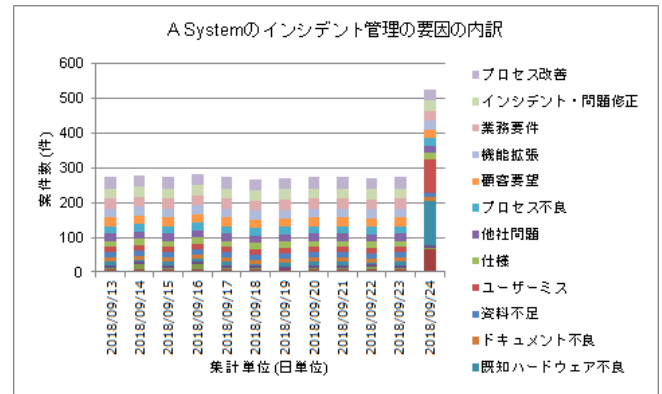
## ■運用に合わせて画面のカスタマイズが可能

お客様の運用に合わせて、案件入力画面の入力項目やステータスの追加・変更などをカスタマイズできます。

## ■統計レポートの作成支援

登録された案件の総数や、案件が登録されてからクローズするまでの平均所要時間、一次サポート解決率、作業期限内処理率、要因の内訳などの統計レポートを容易に作成できます。作成したレポートを活用することで問題点を顕在化でき、システムの改善につなげられます。

統計レポートの出力例



## ■履歴確認による案件処理の正当性の確認

案件の操作履歴（案件を誰がいつどのように操作したか）を一覧で確認できます。調査結果が不当に編集されていないか、案件処理の正当性を確認できます。

履歴の表示画面					
編集者	更新日時	システム	プロセス	案件ID	登録日時
JP1管理者	2018/09/17 19:11:20	受注管理システム	インシデント管理	sys001incident-000188	2018/09/17 19:11:20
E担当	2018/09/17 19:23:55	受注管理システム	インシデント管理	sys001incident-000188	2018/09/17 19:11:20
Bグループ長	2018/09/17 19:25:49	受注管理システム	インシデント管理	sys001incident-000188	2018/09/17 19:11:20
Bグループ長	2018/09/17 19:27:46	受注管理システム	インシデント管理	sys001incident-000188	2018/09/17 19:11:20
Bグループ長	2018/09/17 19:27:46	受注管理システム	問題管理	sys001problem-000021	2018/09/17 19:27:46
F担当	2018/09/17 19:29:55	受注管理システム	問題管理	sys001problem-000021	2018/09/17 19:27:46
F担当	2018/09/17 19:31:50	受注管理システム	問題管理	sys001problem-000021	2018/09/17 19:27:46
Cグループ長	2018/09/17 19:33:11	受注管理システム	問題管理	sys001problem-000021	2018/09/17 19:27:46
Cグループ長	2018/09/17 19:34:35	受注管理システム	変更管理	sys001change-000015	2018/09/17 19:34:35
Cグループ長	2018/09/17 19:34:35	受注管理システム	問題管理	sys001problem-000021	2018/09/17 19:27:46

案件の更新者、更新経緯を確認可能

## ■標準価格（買い取りタイプ・Windows版）

製品名	標準価格（税別）
JP1/Service Support Starter Edition *1	600,000円
JP1/Service Support	2,000,000円 *2

- \*1 ユーザーが5人までに限定された製品です。
- \*2 ユーザー数が10人までの価格です。
- ※ 別途、プログラムを入手していただく必要があります。
- ※ 必要となるデータベース、Webサーバは製品にすべて同梱しています。
- ※ サポートサービスにつきましては、別途ご契約いただく必要があります。
- ※ 製品の使用权とサポートサービスを1年ごとの契約でご利用いただける「サブスクリプションタイプ」もございます。

・本カタログで紹介するJP1/Service Supportとは、JP1/Service Support、およびJP1/Service Support Starter Editionの総称です。

・Microsoft および Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。  
 ・その他記載の会社名、製品名などは、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

- 本カタログに記載している価格は、2021年3月現在の日本で販売する場合の標準価格です。
- カタログに記載の仕様は、製品の改良などのため予告なく変更することがあります。
- 製品の色は印刷されたものですので、実際の製品の色調と異なる場合があります。
- 本製品を輸出される場合には、外国為替および外国貿易法の規制ならびに米国の輸出管理規則など外国の輸出関連法規をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。  
 なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。

## 製品に関する詳細・お問い合わせは下記へ

### ■製品情報サイト

<https://www.hitachi.co.jp/jp1/>（日本語）  
<https://www.hitachi.co.jp/jp1-e/>（English）

### ■インターネットでのお問い合わせ

<https://www.hitachi.co.jp/soft/ask/>

### ■電話でのお問い合わせはHCAセンターへ

☎ 0120-55-0504 受付時間 9:00~12:00、13:00~17:00(土・日・祝日・当社休日を除く)

