

Senju Family

PLAT
powered by **Senju** Family

2023

クラウド連携とセキュリティ管理がさらに充実。
時代が求めるシステムマネジメント

攻めのITサービス マネジメント

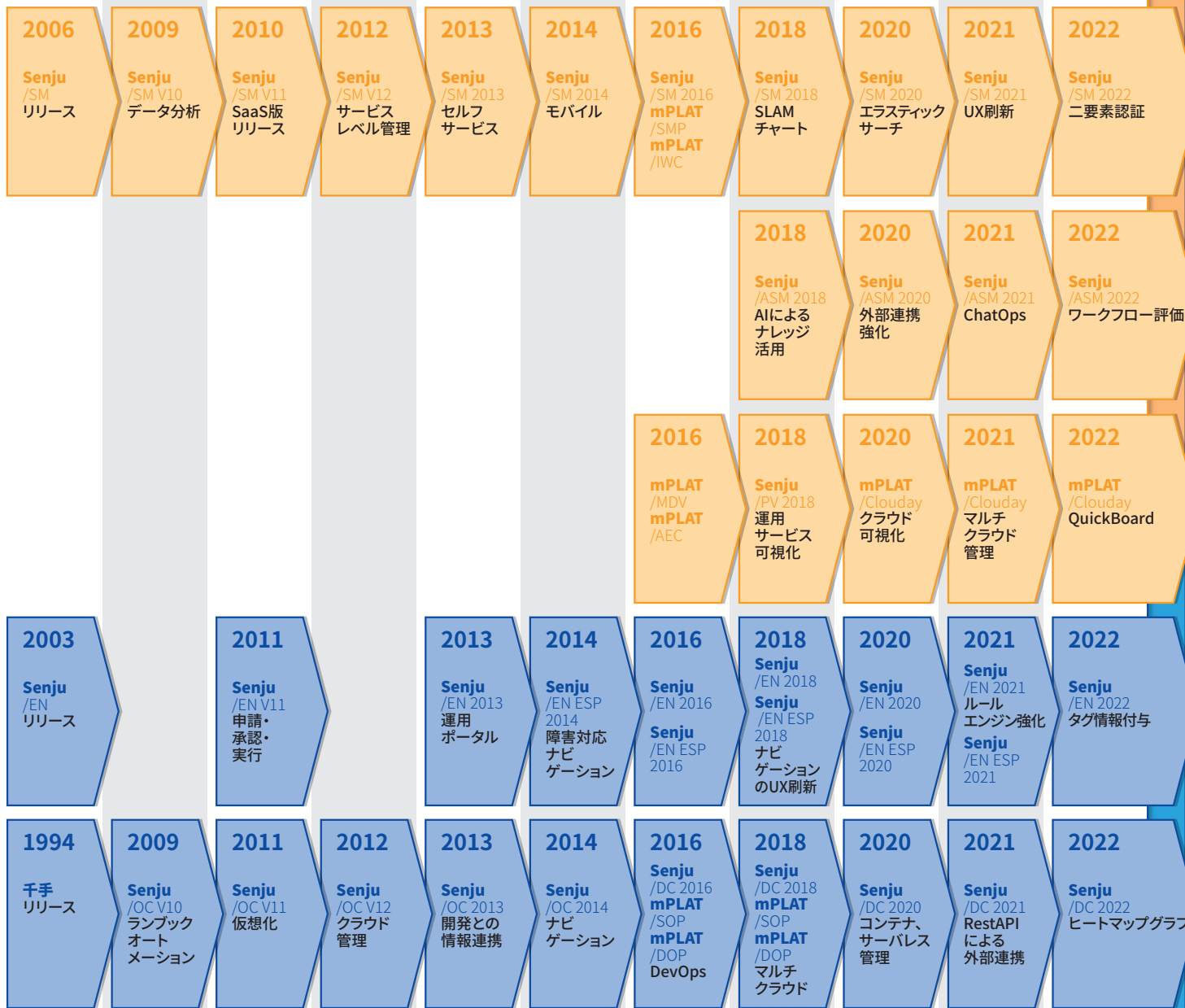
クラウドサービスやSaaSの利用拡大によりシステム環境が多様化しています。既存のIT資産も生かしつつ積極的なITサービスが求められており、システム運用の業務がさらに複雑化しています。新バージョン2023では、システム運用業務を行う際に確認すべき情報を外部サービスと連携して自動チェックする機能を実装しました。煩雑な確認作業の負荷を軽減し人的ミスを予防します。チュートリアル機能やマークダウン対応などインターフェースも進化しており、より効率的かつ効果的なITサービスマネジメントを実現します。

攻めのシステム マネジメント

サイバーセキュリティの脅威が増大しておりシステム運用におけるセキュリティ対策の重要性が高まっています。新バージョン2023では、先進認証対応や新製品の構成管理ツール「Senju Configuration Manager (Senju/CM)」により、システム運用におけるセキュリティ対策を強化しています。より安全なシステム運用環境を整備すると共に、システムの脆弱性発見後の対応を迅速化します。他にも、アラート集約機能の強化やJSON形式への対応も行っており、より効率的かつ効果的なシステムマネジメントを実現します。



ITサービスマネジメント領域



システムマネジメント領域

2023

サービスデスク
Senju/SM & mPLAT/SMP
 Senju Service Manager mPLAT IT Service Management Platform

構成管理
Senju/CM
 Senju Configuration Manager

AI活用自律型運用
Senju/ASM & mPLAT/AMP
 Senju Autonomous Service Manager mPLAT Autonomous Management Platform

運用ダッシュボード
Senju/PV & mPLAT/Clouday
 Senju Performance Visualizer mPLAT Clouday

自動電話通知
mPLAT/AEC
 mPLAT Auto Event Call

統合運用管理
Senju/EN & Senju/EN ESP
 Senju Enterprise Navigator

運用と開発の連携
mPLAT/DOP
 mPLAT DevOperation Platform

システム運用管理
Senju/DC & mPLAT/SOP
 Senju DevOperation Conductor mPLAT Self Operation Platform

パッケージで自由な運用環境。

統合運用管理ツール



ITサービスマネジメント領域

Senju/SM
Senju Service Manager
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

Senju/CM
Senju Configuration Manager
構成管理

構成情報自動収集

Senju/ASM
Senju Autonomous Service Manager
AI活用自律型運用

レコメンド

ナレッジ管理

Senju/PV
Senju Performance Visualizer
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
Senju Enterprise Navigator
統合運用管理

混在管理ツール統合

外部ツール連携

高度メッセージフィルタリング

運用状況可視化

Senju/EN ESP
ナビゲーション

自動切り分け

障害対応ナビゲーション

Senju/DC
Senju DevOperation Conductor
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

イベント管理

コンフィグレーション

ランブックオートメーション

ITリレーション管理

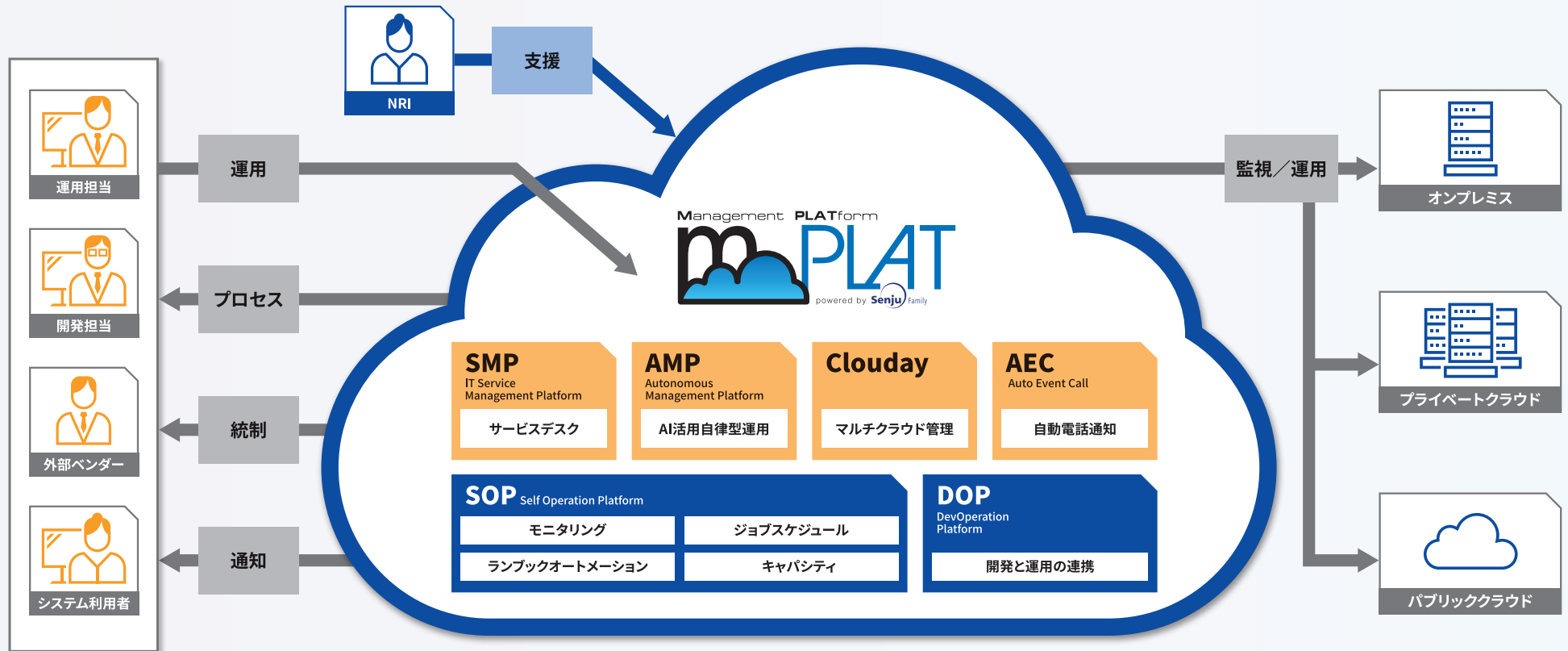
OpePlayer

マルチクラウド管理

DevOpsポータル

SaaSで柔軟なシステム運用。

運用基盤クラウドサービス



Senju/DC & mPLAT/SOP

Senju DevOperation Conductor & mPLAT Self Operation Platform

提供開始から29年。

NRIの長年にわたる運用現場から生まれたシステム運用管理ツールです。

システム運用において最も重要である「モニタリング」や「ジョブスケジュール」に加え、

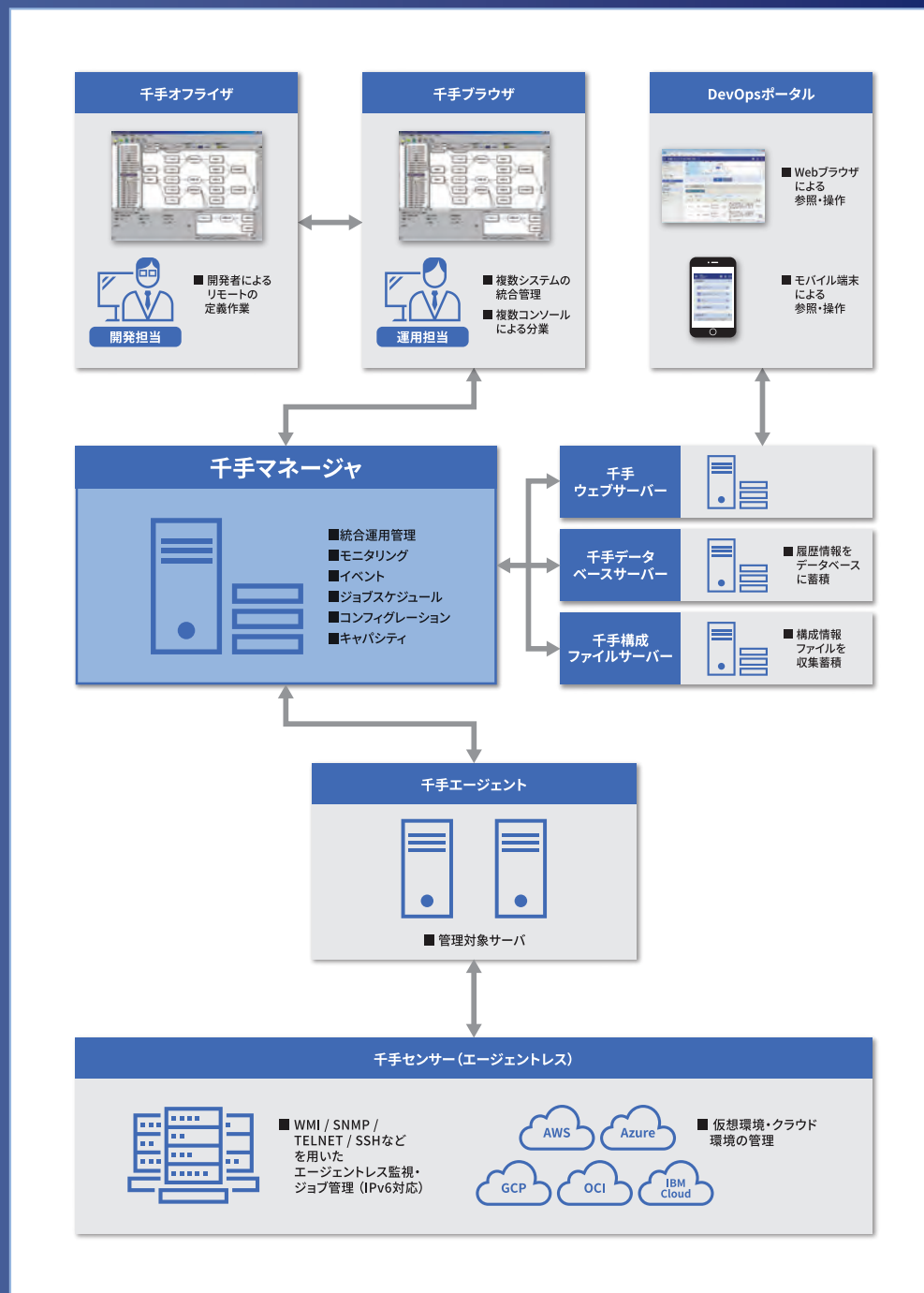
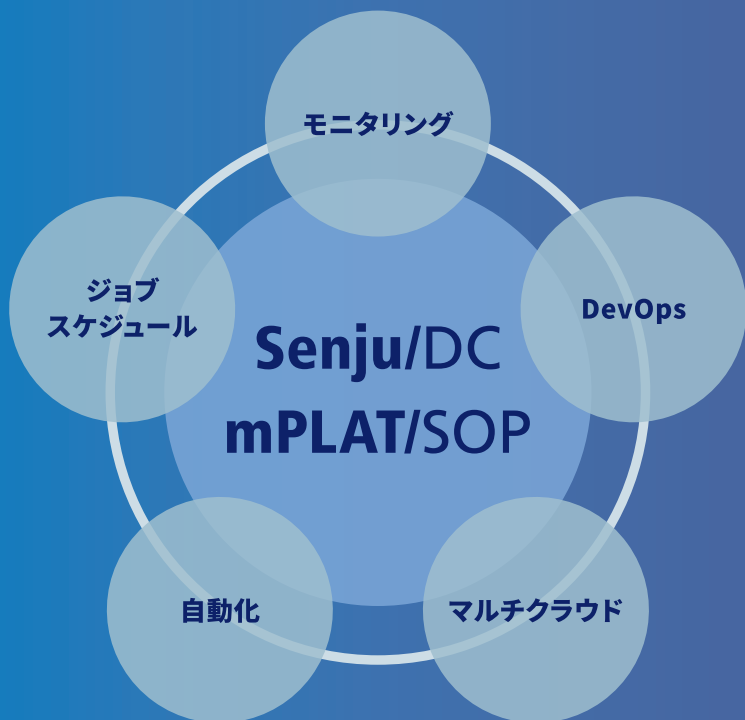
「マルチクラウド管理」、「運用自動化」、「DevOps」などの機能を提供します。

新バージョン2023ではコンテナでの稼働やメール送信時の先進認証、

DevOpsポータルへの二要素認証に対応しており、より柔軟なシステム運用環境を提供します。

また、アラート集約機能の強化やJSON形式への対応により、

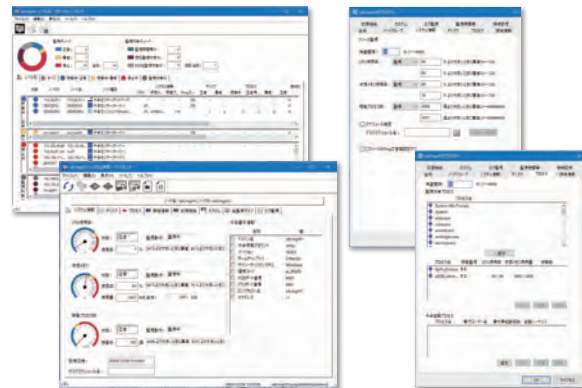
効率的かつ効果的なシステムマネジメントを実現します。



モニタリング

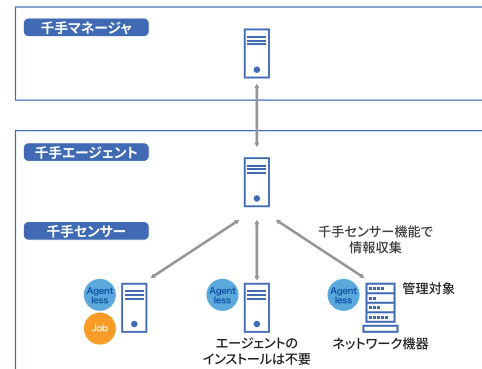
モニタリング

約650の監視項目により、システム監視を行います。監視テンプレートによる監視定義や、異常判定保留機能により、監視の精度を向上させます。また、履歴データに基づく傾向分析により、予兆監視を行います。



エージェントレス (千手センサー)

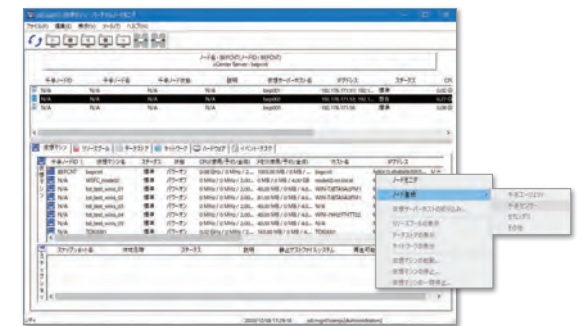
管理対象サーバにエージェントソフトを導入することなく、監視やジョブ管理が可能。大規模システムや分散化システム、仮想化システム、IPv6環境下でも効率的に運用ができます。



監視だけでなくジョブ管理もエージェント不要。

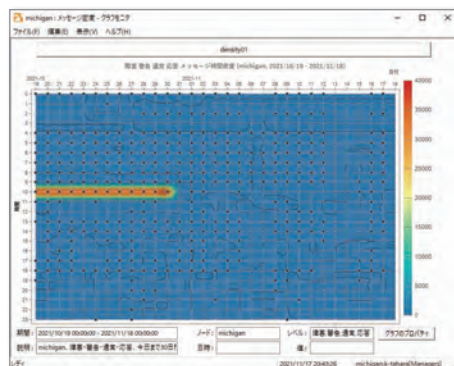
バーチャルノードモニタ

ホストOSとゲストOSのリレーションを管理します。仮想基盤を構成するコンポーネント(データストア、ネットワークアダプタ、仮想マシン等)と千手エージェント/センサーとのリレーション及び稼働状況を統合的に管理します。リソース不足や障害発生時などは、仮想サーバへの影響度が瞬時に判断できます。



ヒートマップグラフ

モニタリング値やメッセージ件数の履歴データを日付・時間帯の2軸でヒートマップとして描画します。周期的なメッセージ量や監視結果の増減を可視化し、監視対象の変化を把握します。



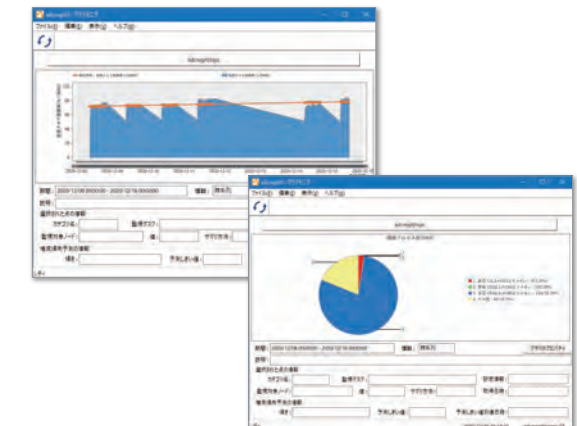
コンフィグレーション

システム構成情報を自動収集・一元管理します。多様な切り口での参照や、最新の構成情報や変更履歴の把握も容易です。サービスと構成アイテムの関係性も可視化できます。



キャパシティ

モニタリングで収集したデータから傾向と予測値のグラフ化や分析が可能になります。これにより仮想基盤などのリソース管理を計画的に行えます。



ジョブスケジュール

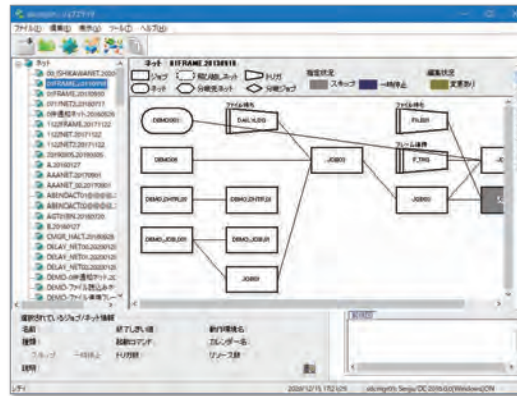
ジョブスケジュール

ジョブフローの定義や登録、スケジュール実行、ジョブ進行状況のモニタリング、レポートングなどを行います。エージェントレスでのジョブ管理も可能です。新バージョン2023ではジョブ名の箇所に詳細情報を表示可能になりました。



千手オフライザ

オフラインPC上のGUI画面で定義データの作成ができます。運用担当者は開発担当者が作成した定義データを登録するだけなので、作業を効率化し、ミスを防ぎます。



ジョブアクティビティ

ジョブ稼働状況と稼働予測を時系列に可視化します。指定した運用日付の稼働実績と現在の状況をタイムライン形式で表示します。どのジョブがいつ稼働するのか、後続ジョブはどのように動くのかを直感的に把握できます。



上段：時刻監視しきい値、履歴95パーセンタイルの範囲、今後の傾向予測線を可視化
下段：履歴平均値を基準に残差履歴を可視化

WEBコネクション (DevOpsポータル)

開発担当者に対して、WEBベースで運用管理機能を提供します。レスポンシブデザインにより、マルチデバイスに対応。開発担当者のセルフメンテナンスや、外部関係者とのシームレスなコミュニケーションを実現します。



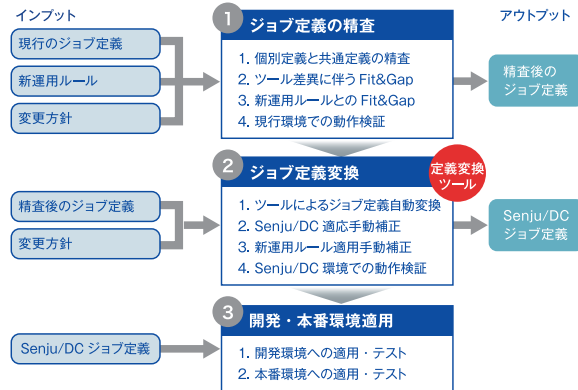
グローバルノードモニタ

スマホ表示対応

ジョブモニタ (HTML5版)

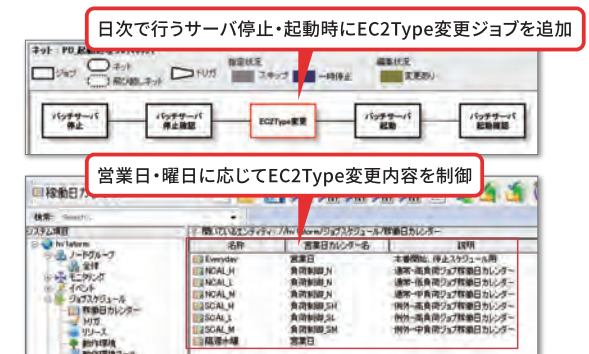
他ツールジョブ移行

他社製運用管理ツールのジョブを自動変換ツールを使ってSenju/DCに移行します。



ジョブ連携テンプレート

テンプレートの適用により、クラウドとオンプレミスのジョブスケジュールを一元管理します。AWS LambdaやAzure Functions、Durable Functionsの連携機能も実装しています。



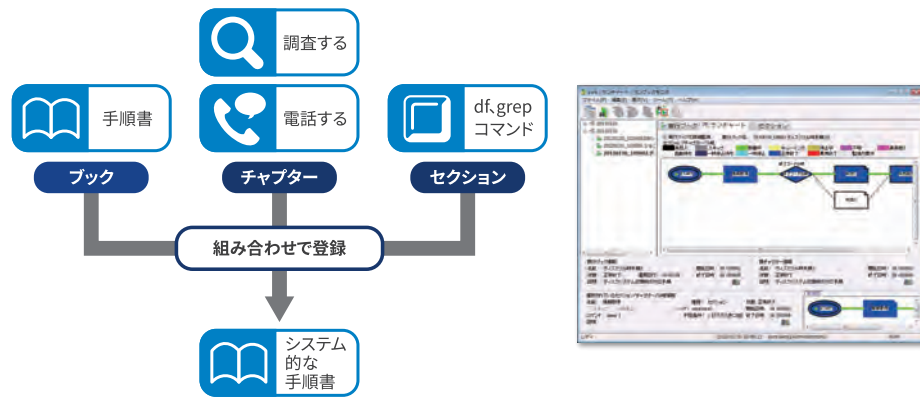
日次で行うサーバ停止・起動時にEC2Type変更ジョブを追加

営業日・曜日に応じてEC2Type変更内容を制御

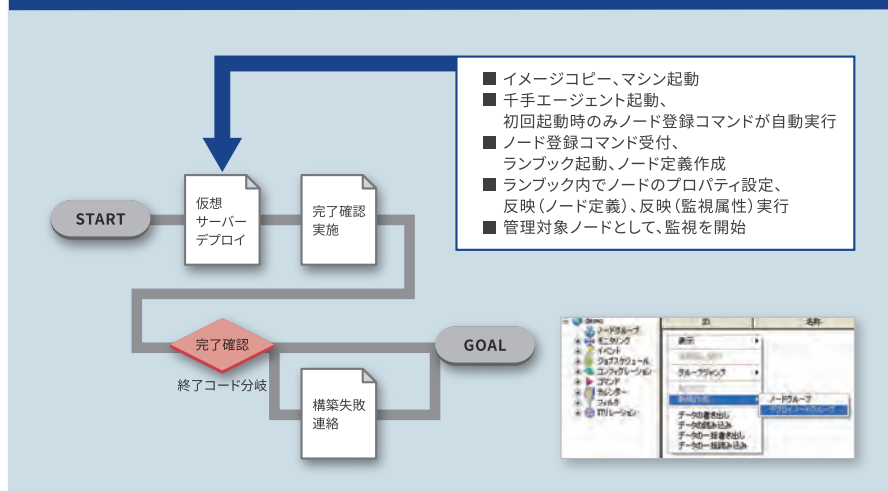
自動化

ランブックオートメーション

システム障害時の診断・復旧作業、仮想ノードのデプロイ作業など、手順書に従い実施するダイレクトオペレーション作業(人の判断を要する部分)を自動化します。メッセージアクションからの自動実行、千手ブラウザからの手動実行、コマンドでの実行ができます。



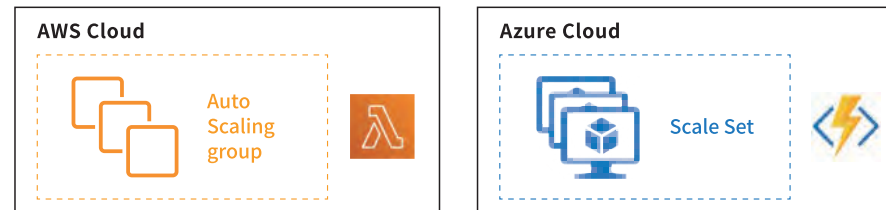
自動化例(仮想サーバーデプロイ作業)



オートスケール連携

AWSやMicrosoft Azureにおいてスケールアウトやスケールインが行われたときに、クラウドのオートスケール機能と連携して、自動的に監視環境の変更やジョブスケジュール管理の制御を行います。

- オートスケール機能に追従してSenju/DC、mPLATへの管理対象ノードとしての登録・削除を自動化
- 千手センサー機能により、エージェントレスによる監視・ジョブ運用を実現
- 監視レシピ機能により、監視設定を自動登録
- ジョブのノードグループネット機能により、ジョブ稼働ノードとして自動登録



ノード登録/削除
監視登録

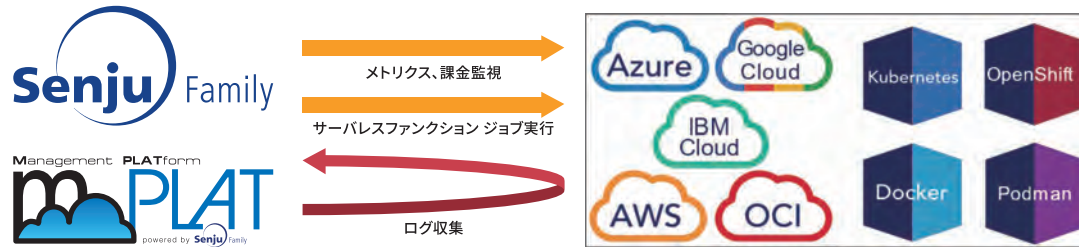
メトリクス/ログ監視
ジョブ制御



マルチクラウド管理

Extension Pack

マルチクラウドやコンテナ環境と連携する機能をSenju/DC本体のバージョンアップよりも短い間隔で提供する追加パッケージです。各種クラウドサービスの拡充や変更に対応します。

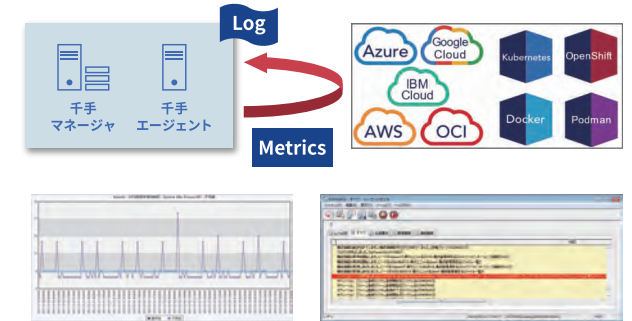


2019/08	<ul style="list-style-type: none"> ●AWS連携 ●Azure連携
2019/12	<ul style="list-style-type: none"> ●Docker連携 ●Kubernetes連携
2020/04	<ul style="list-style-type: none"> ●GCP連携(メトリクス、監査ログ収集、サーバーレス連携、課金) ●Kubernetes連携機能追加
2020/08	<ul style="list-style-type: none"> ●OCI連携(メトリクス、監査ログ収集、サーバーレス連携、課金) ●機能改善(AWS Aurora監視)
2020/12	<ul style="list-style-type: none"> ●Azure連携 Linux環境対応 ●機能改善(Azure ユーザー割り当てマネージドIDによる認証 他)
2021/04	<ul style="list-style-type: none"> ●OCI連携機能強化 ●AWS Aurora Serverless連携

2021/08	<ul style="list-style-type: none"> ●IBM Cloud連携(メトリクス監視) ●パブリッククラウド カスタムメトリクス監視 ●Podman/OpenShift連携
2021/12	<ul style="list-style-type: none"> ●IBM Cloud連携(課金、ログ監視、ジョブ連携) ●AWS連携機能強化 ●Azure連携機能強化
2022/04	<ul style="list-style-type: none"> ●AWS連携機能強化(キャパシティ監視) ●OCI連携機能強化(Streaming監視, Data Guard監視) ●OpenShift連携機能強化(コンテナログ監視)
2022/08	<ul style="list-style-type: none"> ●AWS連携機能強化(Step Functions連携) ●OCI連携機能強化(サービス制限監視) ●Azure連携機能強化(Data Explorer連携)
2022/12	<ul style="list-style-type: none"> ●各ログ取得機能 JSON形式対応 ●OCI連携機能強化 ●レスポンスポティ監視

モニタリング

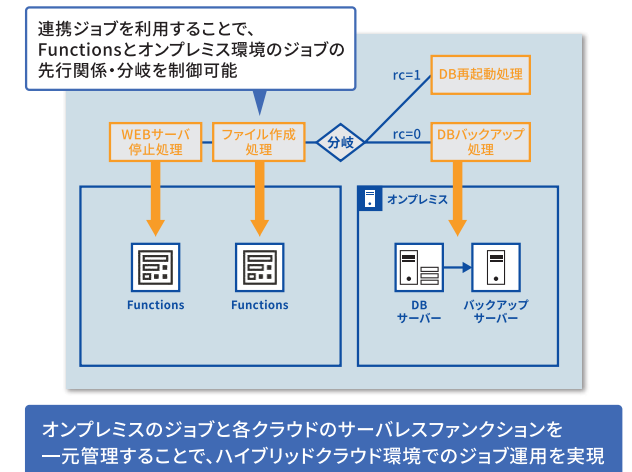
(メトリクス監視、ログ監視、課金監視)



クラウド/コンテナから取得したメトリクスをSenju/DCで可視化

クラウド/コンテナのログ・イベント情報を元にメッセージ送信

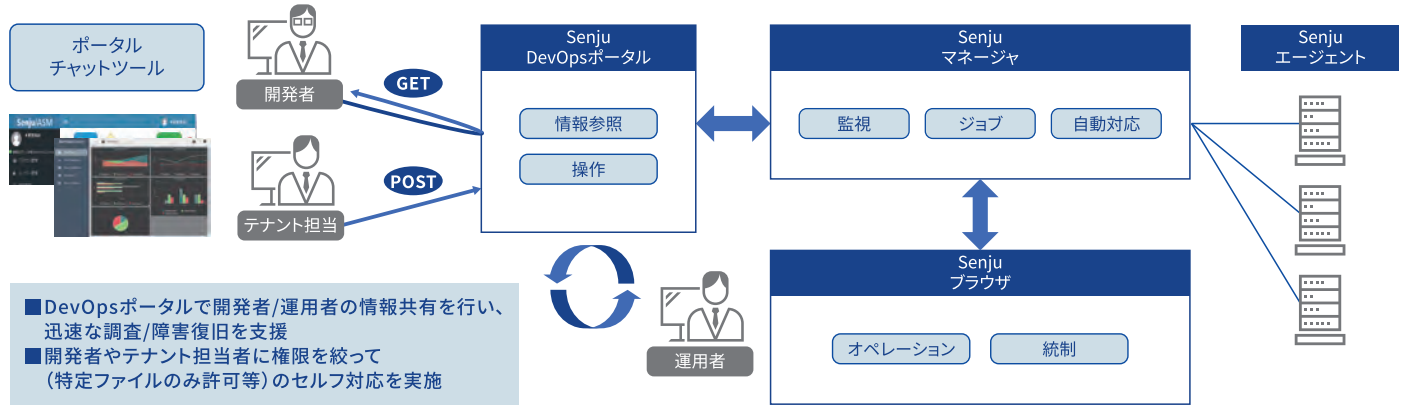
ジョブ連携 (ジョブテンプレート)



チャットツール連携 (RestAPI公開)

RestAPI公開

- Senjuの操作・情報取得を行うためのREST APIを提供
- ポータルやチャットツールからSenjuの操作、情報連携を実施可能

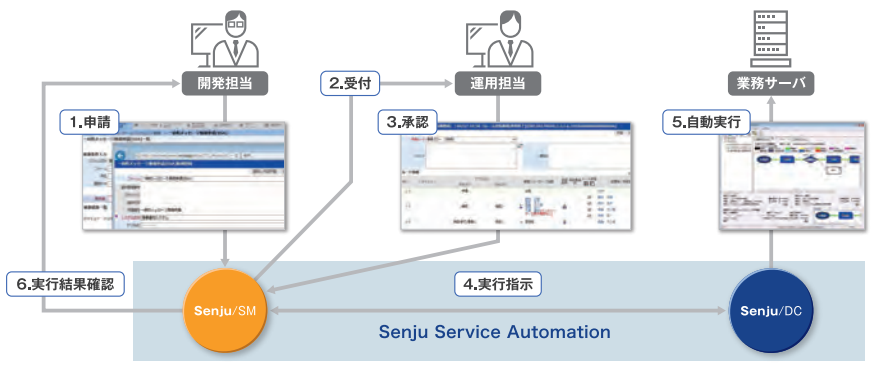


- DevOpsポータルで開発者/運用者の情報共有を行い、迅速な調査/障害復旧を支援
- 開発者やテナント担当者に権限を絞って(特定ファイルのみ許可等)のセルフ対応を実施

Senju Service Automation

申請→承認→自動実行

システム変更などのサービス要求の申請・受付・承認のワークフローを管理し、承認された作業をランブックオートメーション機能を使って自動実行します。予定された作業が実行されたら、正常に完了していることの確認も行います。オペレーションミス防止や作業負荷軽減に加え、迅速な対応によるサービスレベル向上、過去の作業履歴分析による障害未然防止を実現します。



DevOps (運用と開発の連携)

開発部門の担当者が、本番アクセスすることなくシステムの状況把握をすることができるサービスです。障害発生時やリリース作業時に運用担当者に確認する必要がなくなり、迅速かつ適切な対応が可能になります。モバイル端末からのアクセスにより、夜間の駆け付けなども削減できます。新バージョン2023ではワンタイムパスコードをベースとしたMFA(二要素認証)に対応しました。

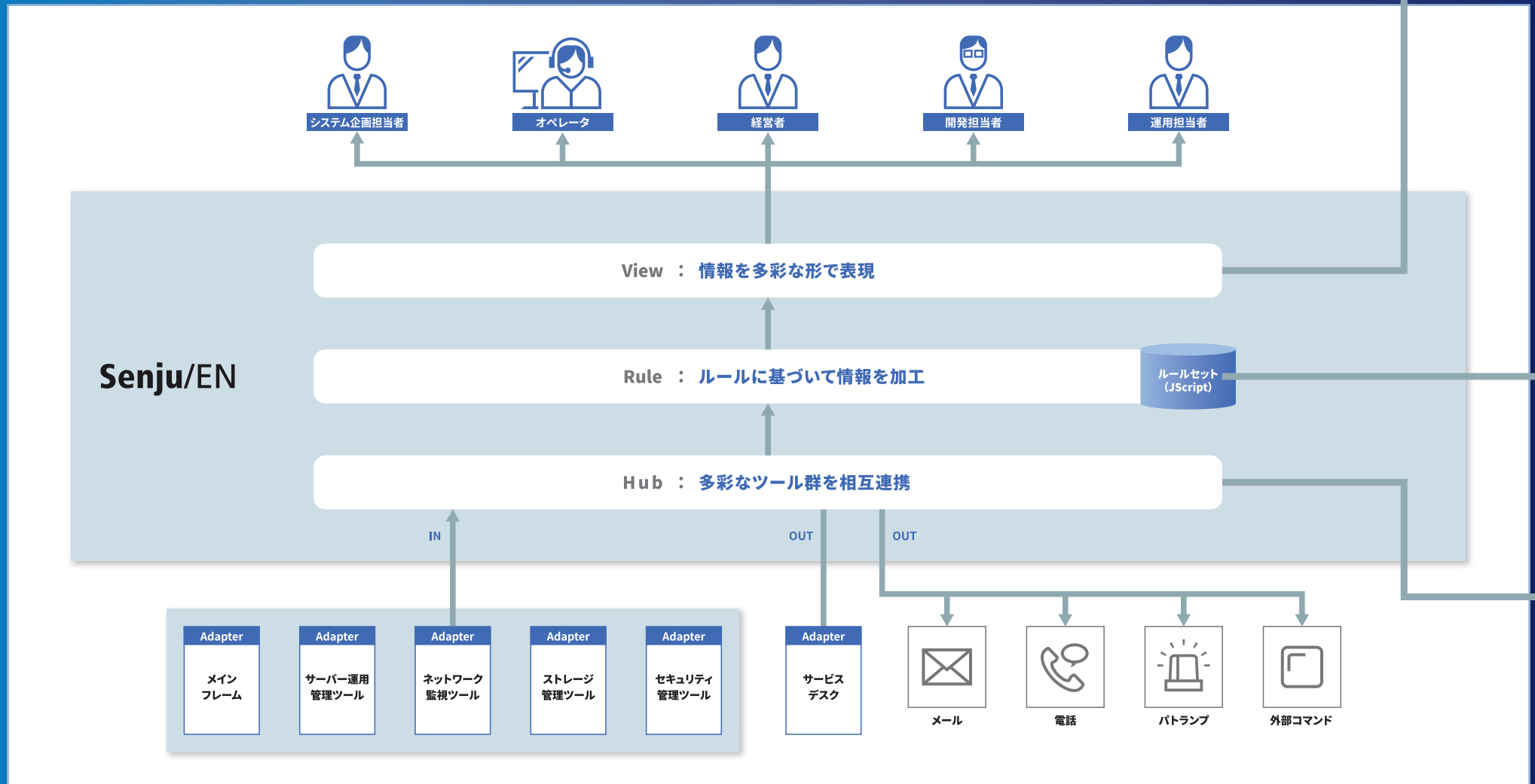
- 適切な統制コントロールを確保(アクセスコントロール、データコントロール)
- 外出先からのスマートデバイスによるアクセスも可能
- 本番環境への影響を与えずに、簡単にサービス利用が可能



Senju/EN & Senju/EN ESP

Senju Enterprise Navigator

さまざまな運用管理ツールを、手を加えずに統合管理します。
「Hubエンジン」で、多様な管理ツールからのメッセージを集約します。
「Ruleエンジン」では、多段階での高度なフィルタリングを行い、必要な情報のみを抽出します。
さらに、「Viewエンジン」では、役割ごとに必要な情報を、わかりやすいデザインで、リアルタイムに表示します。
3つのエンジンを個別に使うこともでき、既存の運用管理環境の不足機能を補完することもできます。



Senju/EN 基本機能

View エンジン

役割毎に必要な情報を最適な形で提供



メインビュー

ユーザーの役割や業務内容、システム構成などに合わせて、柔軟にデザインできます。図形、画像、リストなどを利用しながら、「人」にフォーカスしたわかりやすい画面表示を実現しました。

イベントビュー

ツール群からの情報を一元表示する画面です。時系列、情報種別、内容によるソート表示ができるほか、権限のないユーザーに対して非表示にもできます。

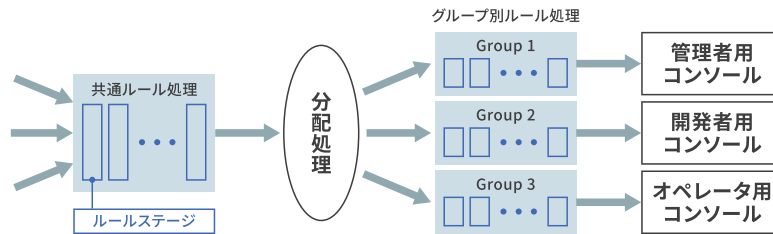
ノウハウビュー

受信したイベントに対する情報、知識、対処方法を収集・整理し有効活用が可能。ノウハウはグループ毎に作成され、5,000件まで登録・参照できます。

Rule エンジン

ルールに基づいた情報抽出で運用を自動化

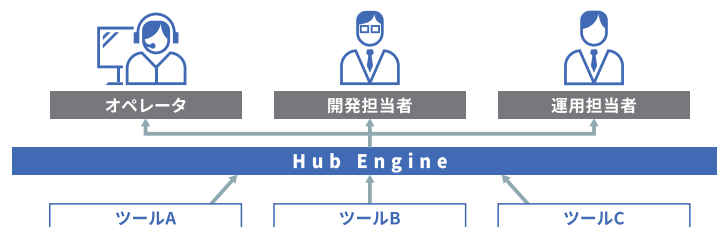
複雑な情報を自律的に判断し、イベントに対応するアクションを自動実行。複雑な判断も簡単にルール化でき、ユーザ毎に異なるルールパイプラインの設定や、ルールの事前動作チェックもサポートしています。ルール作成の負荷を軽減するアクションテンプレートも用意されています。



Hub エンジン

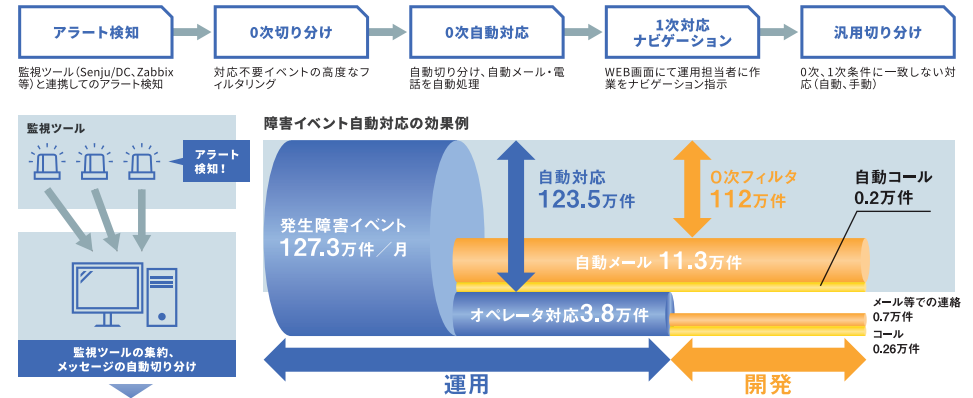
あらゆる運用情報の管理とアクションを集中化

複数のツールとの相互接続を行い、各種ツールからの情報収集と配信を集中的に行います。また、外部のサービスデスクとの連携によるインシデント登録など、障害情報のエスカレーションもサポート。特定条件を満たした時に任意の外部コマンドを実行することも可能です。



Senju/EN ESP ナビゲーション

クラウドも含めた複数のシステムから発報される大量のメッセージを集約し、高度フィルタリング機能により、必要な情報のみを切り出します。対応が必要なイベントに対しては、「自動対応」「ナビゲーション」「自動エスカレーション」を判断/実行します。運用業務のスピードアップに加え、ナレッジの蓄積と積極的活用を実現します。



Senju Family 内での位置づけ

Senju/EN ESPはオペレーション部門の業務改善に必要な「統合監視」「フィルタリング」「オペレーション支援」「インシデント管理」機能を提供。特に「オペレーション支援」は自動メール・自動電話の自動化機能に加え、連絡先や手順書へのナビゲーション機能によりオペレーション部門の負荷軽減・運用高度化を支援

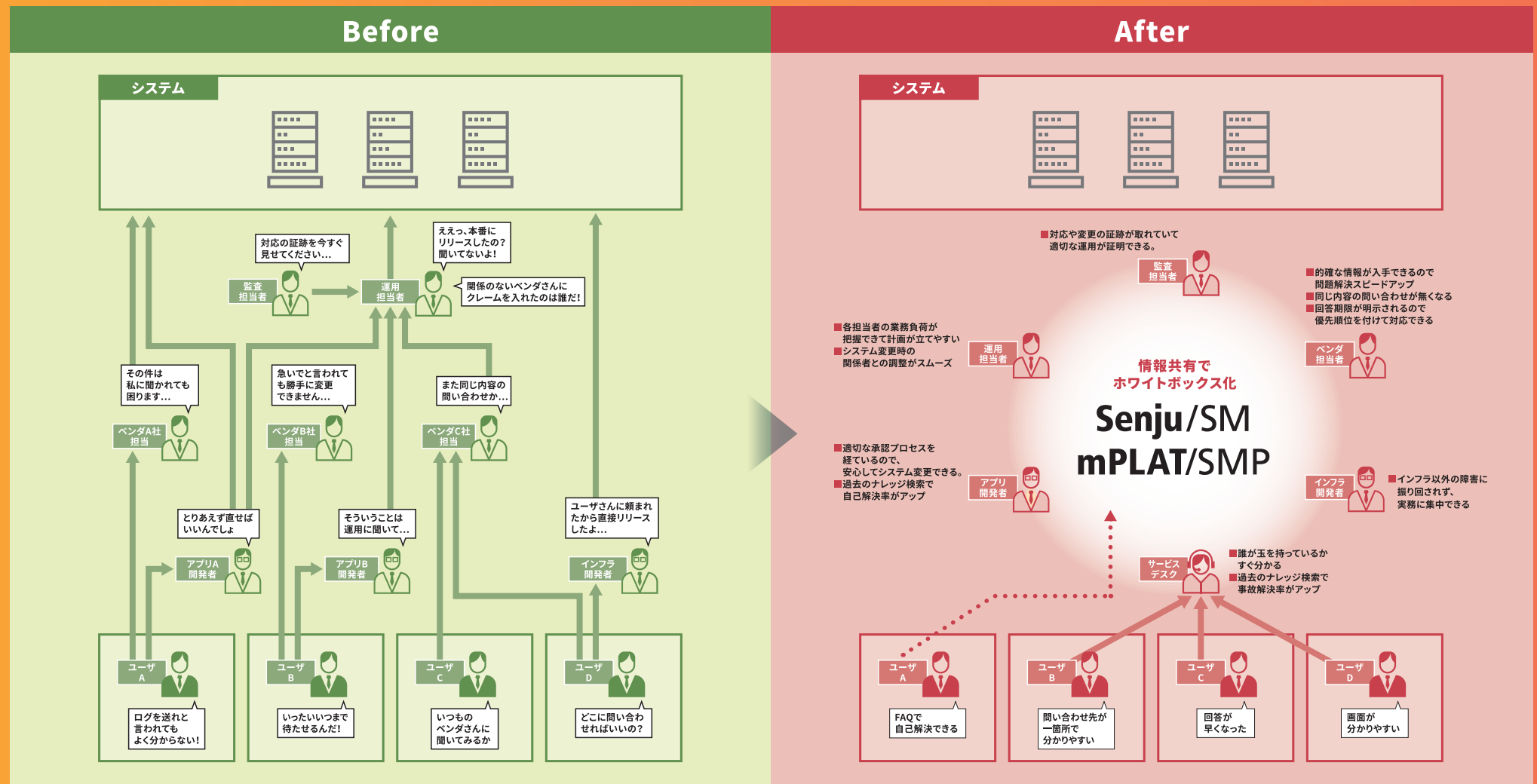
	システム管理機能					サービス管理機能			
	監視/ジョブ	業務自動化 (ランブック オートメッセージ)	統合管理	フィルタリング	オペレーション 支援 (ナビゲーション)	インシデント 管理	サービス 要求管理	問題管理	変更管理
Senju/EN ESP			○	○	○	○			
Senju/EN			○	○					
Senju/DC	○	○		△					
Senju/SM						○	○	○	○
Senju/ASM		○	△	△	○	○	○	△	△

Senju/SM & mPLAT/SMP

Senju Service Manager
mPLAT IT Service Management Platform

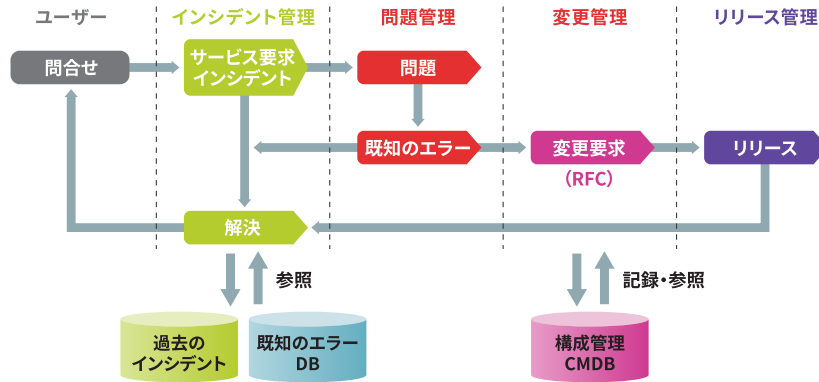
ITIL®やISO20000 (ITSMS) で求められる運用プロセスを実現する、国内シェアNo.1*のサービスデスクツールです。分散する膨大なナレッジをサービスデスクに集約させ、積極的に活用することにより、属人化された運用から脱却させます。新バージョン2023では申請時に確認すべき情報を外部サービスと連携して自動チェックする機能を実装しました。煩雑な確認作業の負荷を軽減し人的ミスを予防します。チュートリアル機能やマークダウン対応なドインターフェースも進化しており、より効率的かつ効果的なITサービスマネジメントを実現します。

*出典：ITR「ITR Market View:運用管理市場2022」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（2020～2022年度予測）、mPLATおよびSenju Familyが対象。



基本機能

ITIL®プロセスの基本



- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> サービス要求 起票 承認 結果入力 承認/却下/差戻し指示 実行 | <ul style="list-style-type: none"> インシデント インシデントの検出と記録 分類と初期サポート 一時対応 解決と復旧 インシデントのクローズ |
| <ul style="list-style-type: none"> 問題管理 問題の記録・分類 優先度の設定 根本原因の究明 再発防止策の策定 問題のクローズ | <ul style="list-style-type: none"> 変更管理 変更の設計 変更欲求 (RFC) 起票 審査/承認 クローズレビュー 変更のクローズ |
- 差戻し先を自由を選択

基本画面

ホーム画面

- 各プロセスへリンク: **メニュータブ**
- 未対応チケットを確認: **ショートカット**
- 新規チケットを一覧表示: **新規起票**
- アイコンから直感的に操作: **ショートカット**
- チーム内で情報共有: **情報通知エリア**
- 承認待ち**: 承認状況を確認
- 対応予定**: 対応予定チケットを一覧表示
- 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

インシデント一覧画面

- 良く使う検索条件を各自が事前登録: **検索条件**
- 検索条件を編集**
- 一覧表示**: ステータスや現在対応者、更新情報を一覧表示

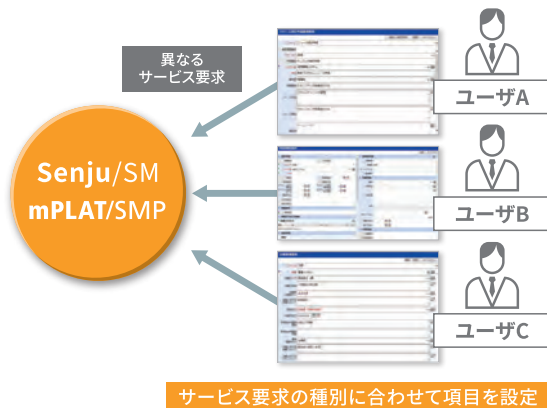
インシデント管理画面

- 関連する他プロセスのチケットを紐づけ: **関連プロセス**
- 5連による分類や緊急度、重要度を把握: **分類情報**
- 経過情報**: 対応履歴をページ単位でわかりやすく把握
- 詳細情報**: フルダウンを活用し、詳細情報の入力負荷軽減

特徴的な機能

エンドユーザ画面

サービス要求の種別に合わせて画面を作成できます。必要な情報を的確に入力していただくことにより、申請側も受付側も効率が上がります。



チェックリスト ステータス別必須項目

登録したインシデント内容に応じて、次に行うべき対応を自動的にナビゲートするチェックリスト機能や、チケットのステータス別に必須項目を切り替える機能でサービスデスクの効率化、標準化を実現します。



チュートリアル

プロセス画面の入力手順を動的に説明します。ユーザへの教育やマニュアル作成・維持管理の負荷が軽減できます。



マルチブラウザ・ マルチデバイス対応

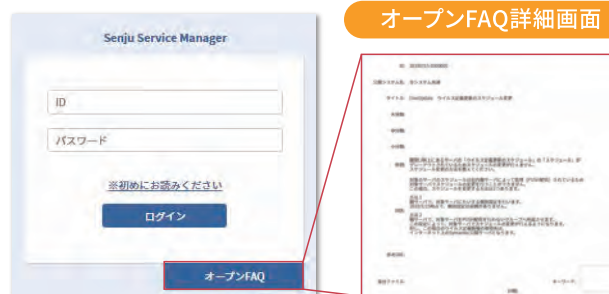
Google Chrome、Firefox、iOS-Safari等のモバイル端末からもアクセス可能です。iPhone版モバイルアプリケーションも提供開始しました。



モバイルアプリケーションイメージ

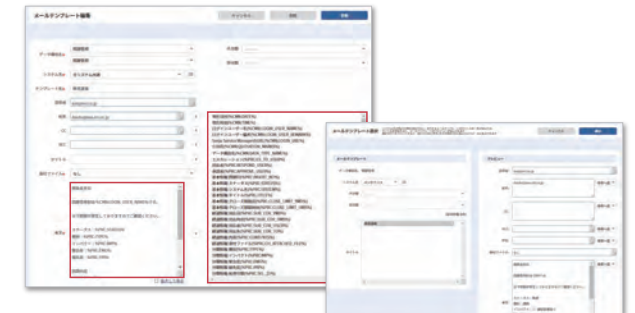
オープンナレッジ

Senju/SM、mPLAT/SMPのアカウントを持たないユーザも、FAQ情報を参照することができます。このリンクは他のWEBページに埋め込むこともでき、別サイトから直接アクセスも可能です。



メールテンプレート リマインドメール

メール本文をチケット内容から転記し自動生成するメールテンプレートで、メール配信の効率化と標準化が可能です。また、対応期限超過の案件や停滞している承認申請を担当者にメール通知するリマインドメール機能で業務遅延を防止できます。



マルチリンガル対応

ユーザごとに言語設定ができます。ラベル、ボタン、メッセージが指定した言語で表示されます。

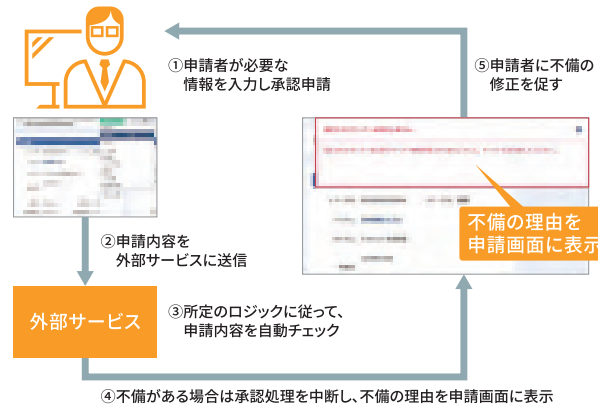
日本語設定

英語設定



申請内容自動チェック

申請業務における煩雑な確認作業を外部サービスと連携することで自動化します。サービスデスクや承認者の負荷や人的ミスを軽減し、サービスリクエストへの対応を迅速化します。



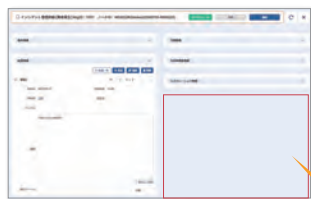
SLAMチャート

インシデントをSLA(サービス品質保証契約)で定められた条件で集計し、多彩にチャート表示します。複数プロセスを一括検索し、まとめて一覧表示することでサービスレベルを網羅的に把握することができます。



マルチビュー

職責やチームの役割に応じて、インシデント管理の画面ポリシーを、複数設定できます。これにより情報の秘匿性向上や、各担当者が対応すべき項目の明確化が図れます。



管理者ビュー

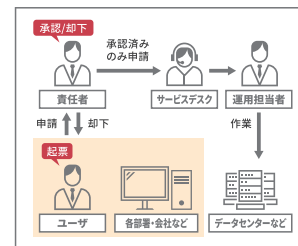


サービスデスクユーザービュー

同一のチケットでも役割に応じて表示項目を変更

ワークフロー・エンドユーザ承認

利用者からのサービス要求や開発担当者からの運用申請を、多段階承認に対応したワークフローで処理できます。エンドユーザ承認機能により、利用部門内の責任者が承認・却下を行い、サービスデスクには「承認済み申請」だけが送信され、サービスデスクの負荷を軽減できます。



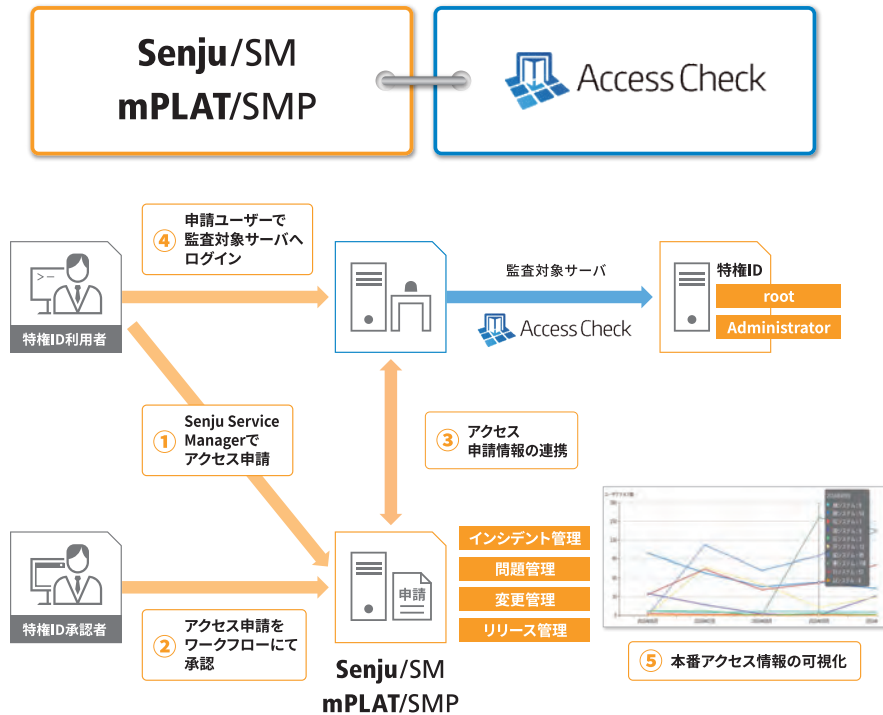
全文／類似検索 (Elasticsearch)

プロセスを横断した高度な全文検索や、データの類似性に基づく類似インシデントの検索を行います。類似レコードはスコアの降順で表示されます。



特権ID管理とITIL®プロセスの連携

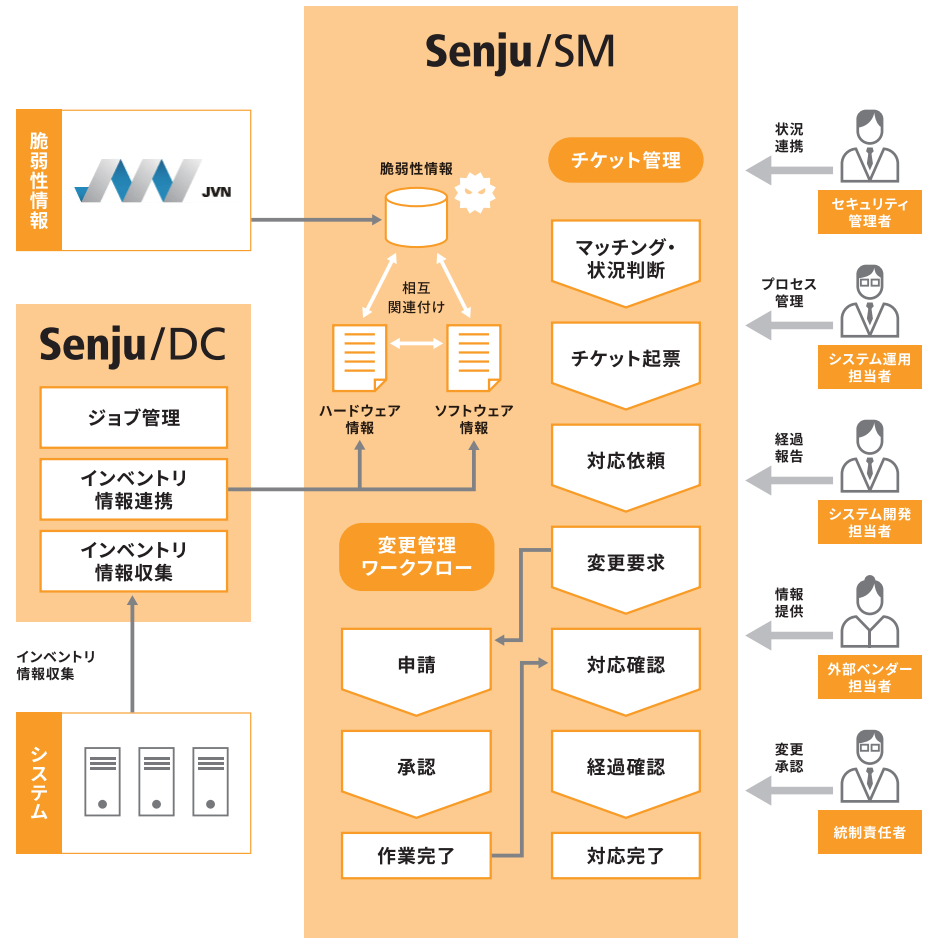
AccessCheckは、国内シェアNo.1、エージェントが不要なプロキシサーバ型の特権ID管理ツールです。Senju/SM、mPLAT/SMPとを組み合わせることにより、変更管理、リリース管理などのITIL®プロセスとアクセス申請管理を一本化し、本番アクセスの目的や関連するプロセスを可視化し、分析を可能にします。



本番アクセス情報の可視化	
アクセス目的	障害対応、サービスリクエスト、メンテナンス、リリース、テスト、調査/情報取得
関連プロセス	インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理、サービス要求、構成管理

脆弱性対策ソリューション

システムごとに分断された構成情報と深刻なセキュリティリスクとなる脆弱性情報を一元管理し、セキュアで効率的なシステム運用環境を構築します。脆弱性情報と構成情報を自動的にサービスデスクに集約し、関係者間で効率的に対応状況を共有します。脆弱性発見後の変更・リリース管理プロセス等もシームレスに連携することにより、迅速かつ適切な対応を実現します。



特徴的な管理機能

画面カスタマイズ

画面レイアウト変更やユーザ設定等を行う管理画面をWEB化しました。メンテナンス権限の分割が可能になり、管理者の負荷が軽減されます。

WEB管理画面



複数レベルの一括編集

画面項目をドラッグ&ドロップで配置可能に

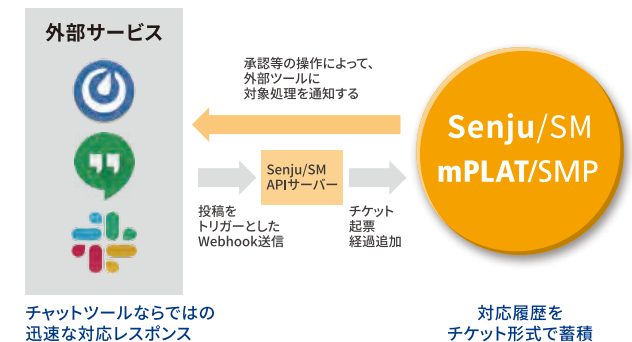
豊富なテンプレート

ITIL®における「インシデント管理」「サービス要求」「問題管理」「変更管理」の各プロセスやISO20000の運用に必要な基本的なレイアウトをテンプレートとして提供しています。



WebAPI連携

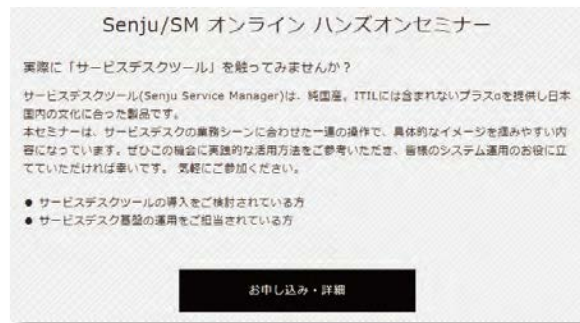
プロセス及び経過レコードの新規登録および情報取得ができるWebAPIを提供します。外部サービスのイベントをプロセスとして自動起票したり、チャットツールと連携することによって、タイムリーな対応と対応履歴蓄積の両立が可能になります。



Senju Familyのポテンシャルを引き出す

オンラインハンズオンセミナー

NRIでは製品別にハンズオンセミナーを開催しています。担当者毎の業務シーンに合わせた一連の捜査を体験することで、より具体的なイメージをつかむことができます。またツールの各機能を深く知ることで、より実践的な活用も可能になります。運用管理ツールの導入を検討されている方、運用管理ツールをもっと活用したい方におすすめします。
※個社ごとのご要件に応じた個別ハンズオンも行っています。



PinkVERIFY™ ITIL4取得

国産製品で初めてPinkVERIFY™ ITIL 4の認証を取得

PinkVERIFY™は、カナダのPink Elephant社が1998年から提供している歴史のある認定制度であり、ITサービスマネジメントツールがITIL®を実現する機能を実装していることを認定します。ITIL 4では「ITサービスの価値」にフォーカスが当てられており、組織・技術・運用等を含むマネジメントが求められます。Senju/SMは、ITIL 4のインシデント管理、問題管理、変更コントロール、リリース管理、サービス要求管理の5つのプラクティスにおいて認証を取得しており、国産では初の認定製品となります。



Senju/ASM & mPLAT/AMP

Senju Autonomous Service Manager
mPLAT Autonomous Management Platform

システム運用現場には、システムからのメッセージや稼働履歴等に加え、利用者からの要求や運用担当者の対応履歴、外部ベンダーへの依頼状況等、さまざまな情報が分散しています。Senju/ASM、mPLAT/AMPは、これらの膨大な情報を集約・ナレッジ化し、機械学習を活用したレコメンド機能で自律型運用を実現します。

サービスデスク、高度メッセージフィルタリング、自動実行機能を統合することにより、ITIL®やISO20000(ITSMS)で求められる運用プロセスと、運用業務自動化を実現します。

基本画面

ホーム画面

エスカレーションされた
タスクを優先順に一覧表示

良く検索される
ホットキーワードを表示

チケットの参照回数などを
ランキング表示

The screenshot shows a dashboard with a sidebar on the left and a main content area. The main area contains several cards and a chart. Callout boxes point to specific features: 'Escalated tasks displayed in priority order', 'Hot keywords that are frequently searched', and 'Ranking display of ticket reference counts, etc.'

基本情報

プロセス画面

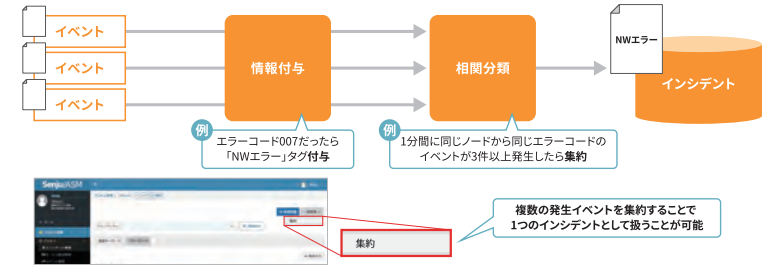
対応の経過を
時系列で表示

関連プロセス情報

The screenshot shows a detailed view of an incident or problem. It includes a 'Basic Information' section, a 'Process History' section showing a timeline of actions, and a 'Related Process Information' section. Callout boxes point to 'Display response progress in chronological order' and 'Related process information'.

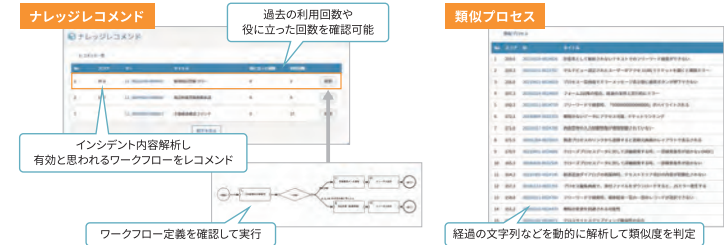
① 高度フィルタリング

■システムからのイベントを「単一処理」「関連処理」「自動対応」の3段階で高度にフィルタリングします。 ■複数の発生イベントを集約することができます。 ■障害単位で発生イベントと関連するプロセスを動的に紐付けることができます。



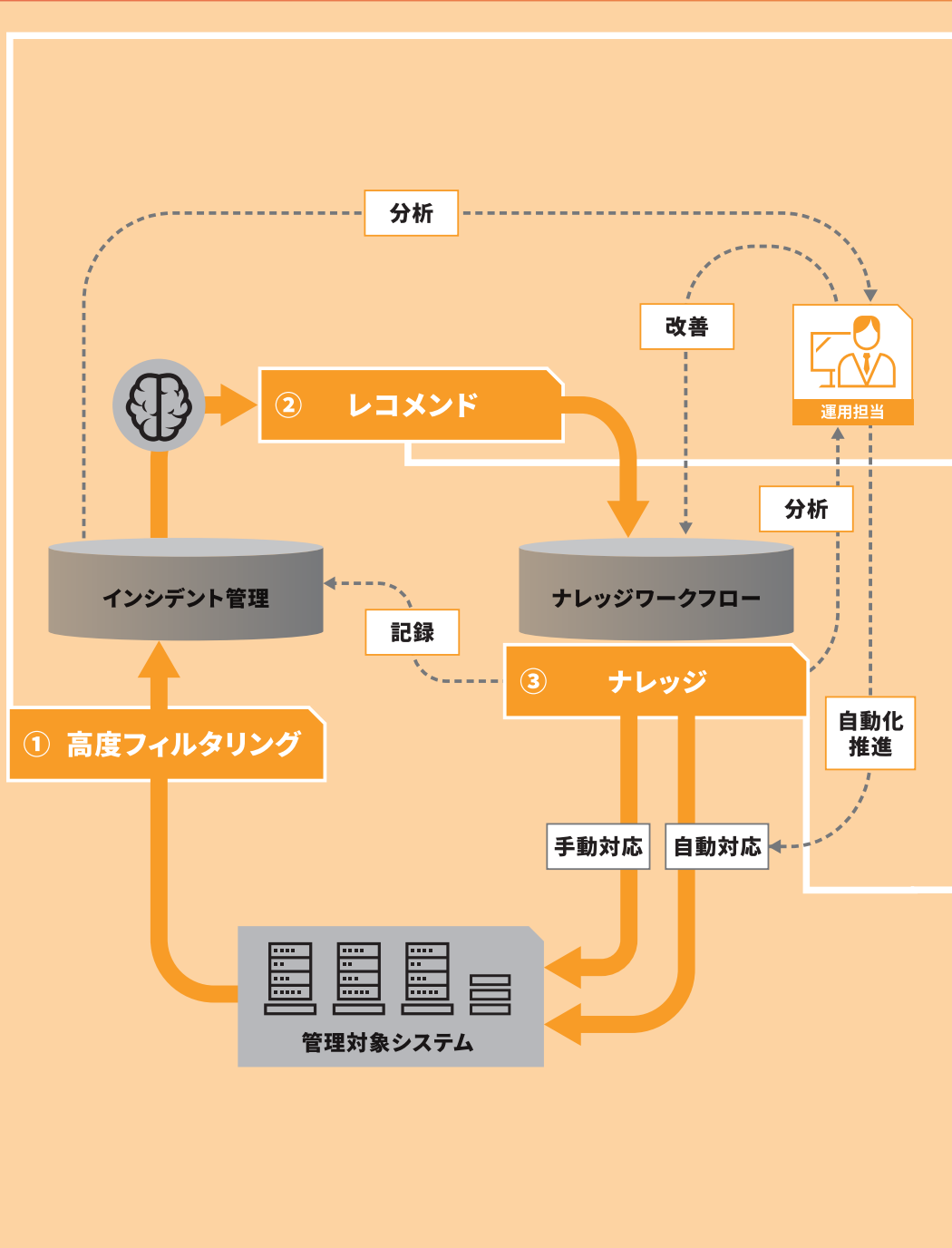
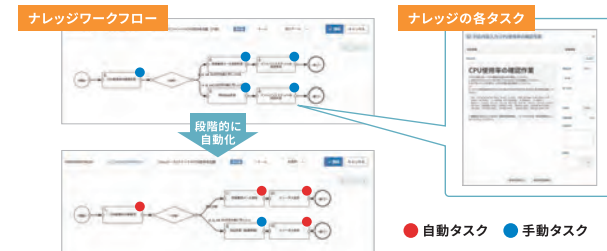
② レコメンド

■高度フィルタリングの自動対応では解決できずエスカレーションされたチケットに対し、過去のインシデントの中から適切な対応(ナレッジ)をレコメンドします。 ■類似インシデントやナレッジを適合率順に一覧表示します。 ■類似性に加え、利用頻度や役立つ回数も確認でき、多面的に利用判断ができます。



③ ナレッジ

■レコメンドされた対応手順(ナレッジ)を実行します。 ■複雑な手順でも判り易くフロー表示し、調査コマンド等の実行指示も画面から行えます。 ■人の判断が必要なタスクは手動対応とするなど、自動処理と手動処理を組み合わせた柔軟なワークフローが可能です。



マルチクラウド管理 mPLAT/Clouday

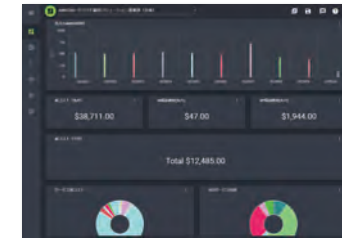
マルチクラウド環境の利用状況や障害状況に加え、部門ごとの課金状況、KPI管理なども統合管理します。
クラウドネイティブで開発しており、簡単にカスタマイズできるため、変化の激しいマルチクラウド環境にも柔軟に対応します。

マルチクラウドの一元管理

- AWS/Azure等のマルチクラウド/マルチアカウントからデータ収集プラグインを利用してコストやメトリクスを自動収集
- データイングレス機能によってSenju Familyを含め外部サービスからデータを mPLAT/Clouday に格納
- 蓄積されたデータをマルチクラウド/マルチアカウント、あるいはSenju Family製品横断で柔軟に可視化・分析

柔軟なダッシュボード

- クエリで集計 (sum/max/min/count等) や絞り込み (filter) を実行することで、自動収集したマルチクラウド情報を柔軟に取得します。
- クエリ結果を多様なパネル形式 (line/bar/pie/map等) で可視化します。
- パネルの配置やサイズをドラッグ・アンド・ドロップで簡単に変更しオリジナルのダッシュボードを作成します。



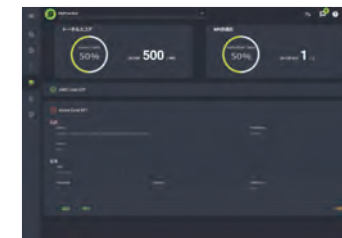
ダッシュボード

- AWSやAzure等のマルチクラウドの情報を同一ダッシュボード上で可視化
- パネル追加やダッシュボード編集 (パネル位置・サイズ変更) により、オリジナルのダッシュボードを作成



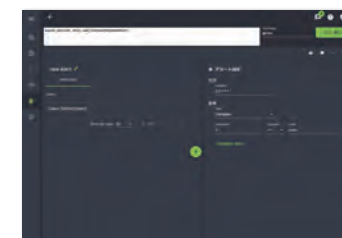
コスト分析

- AWSやAzure/AzureCSP等のプラットフォームごとに収集した情報に基づいてコストを分析
- トータルコスト、日毎のコスト推移、リソースグループ毎のコスト情報等を参照可能



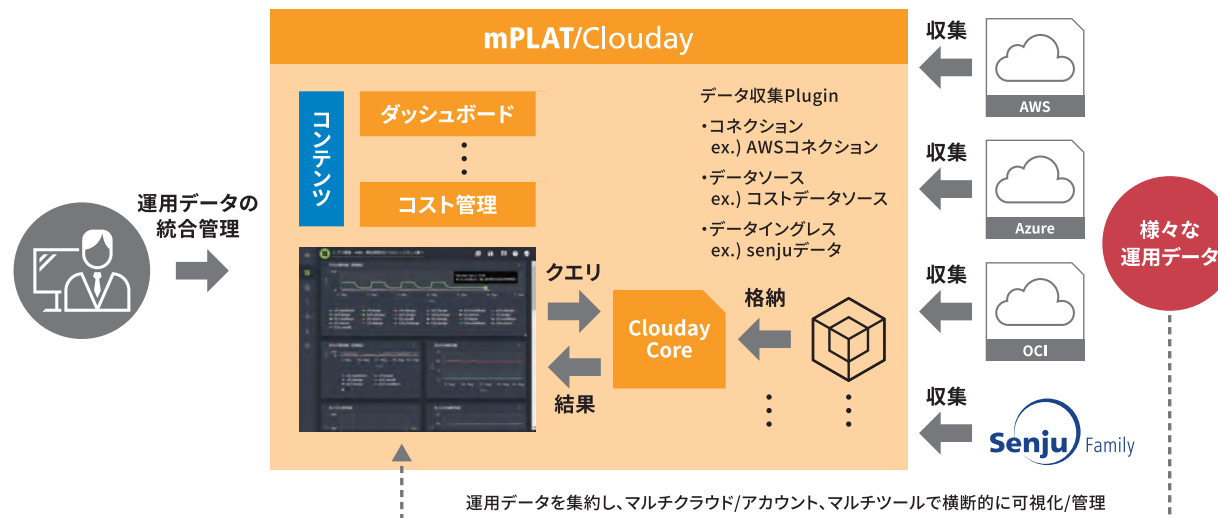
最適化:プラクティス

- マルチクラウド運用におけるノウハウを“プラクティス”として集約し、プラクティス内に複数KPIを設定
- KPI作成時に達成/未達成の基準や、スコアを設定することでマルチクラウド運用におけるノウハウを定量化



アラート

- マルチクラウド運用時に通知が必要なものを“アラート”として設定
- アラート作成時にアラート基準や、通知方法 (メール/SMS等) を設定

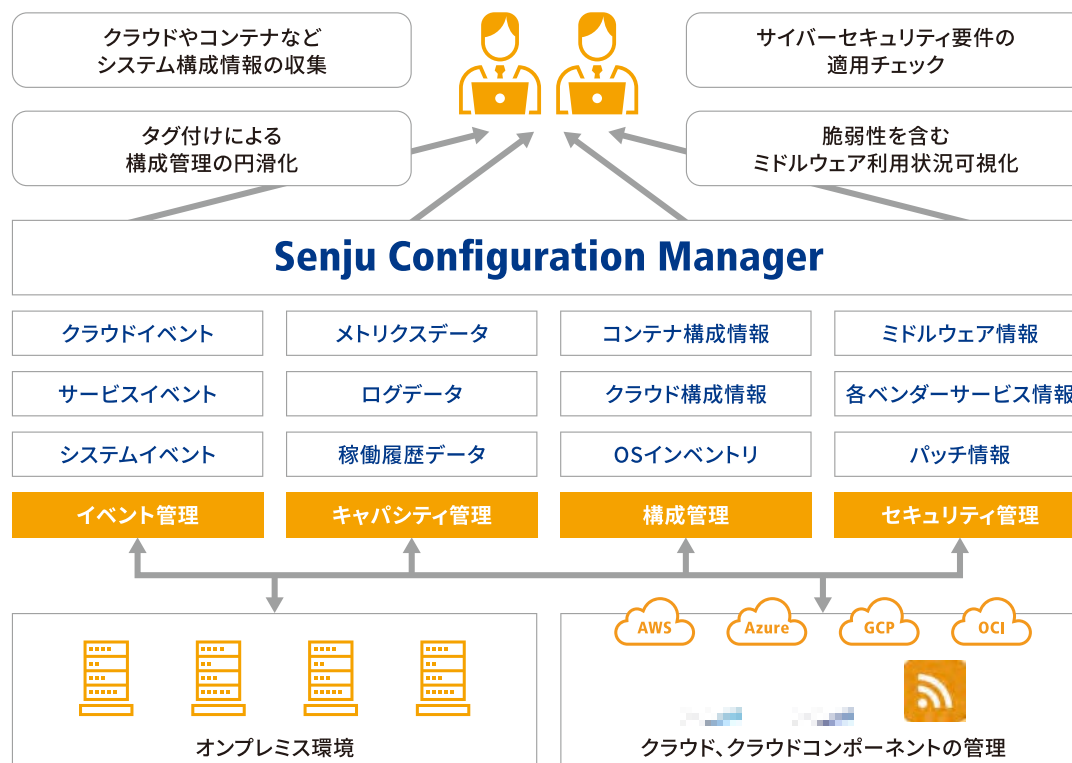


構成情報管理 Senju/CM

システムの構成情報を自動収集し、タグ付けや検索機能により構成管理を円滑化します。
外部サービスとも柔軟に連携し、サイバーセキュリティへの迅速な対応などを実現します。

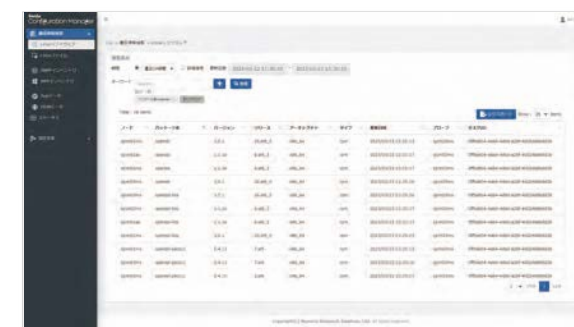
構成情報の自動収集

- サービス障害や脆弱性情報アナウンスの際、管理対象システムへの影響を迅速に特定
- サイバーセキュリティ要件や脆弱性を含むミドルウェアなど、昨今の状況をふまえて優先度の高い情報を収集
- エージェントレスでシステムに影響なく簡単に機能拡張、API公開により柔軟に外部サービスと連携



構成情報の自動収集

- 対象ノードから指定された時間、または指定されたタイミングにて情報を取得
- 様々なプロトコルに対応 ※SSH/WMI/SNMP/REST API
- 取得対象ノードを簡単に指定可能(ファイルインポートによる一括登録等)
- 手動で情報登録し、自動取得情報と手動管理情報の一元管理も可能



構成情報の参照

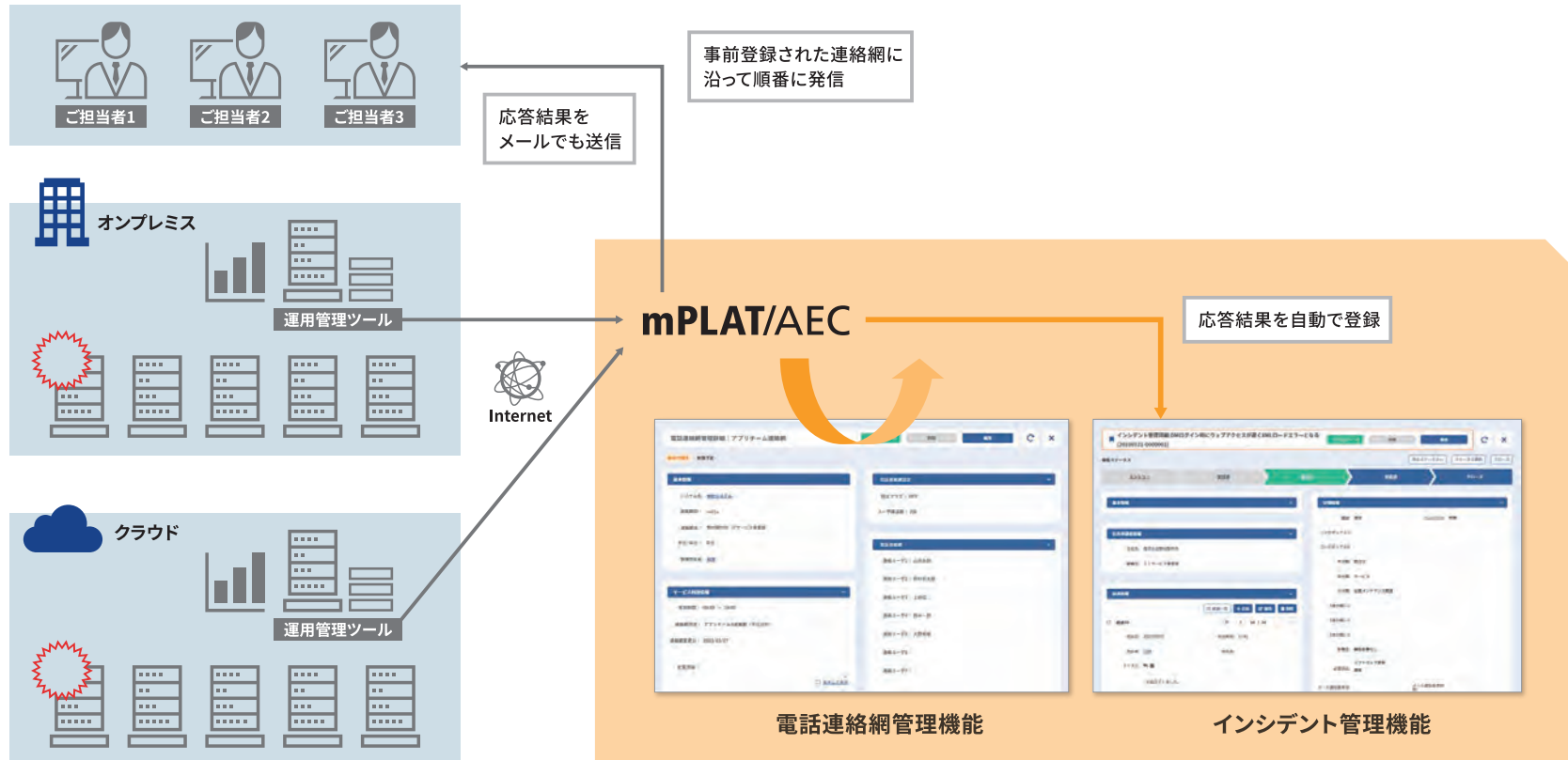
- 対象ノードから取得した情報を蓄積しデータを参照
※最新情報に加え、過去の取得データも参照可能
- 収集した情報に対して編集が可能。タグでの情報追加が可能
- API連携により外部サービスからも構成情報を利用可能

自動電話通知 mPLAT/AEC

監視ツールが検知したアラートを連絡網に従って順番に電話通知します。メール配信に加え、電話連絡することにより、通知を確実にします。連絡網の管理機能に加え、チケットの自動登録、対応結果の自動登録、職責ごとのダッシュボードなどにより、運用業務の効率化を支援します。

インシデント発生時の通知業務を自動化

- 運用管理ツールが送信するメールをトリガに自動で電話発信
- 電話連絡網の設定、更新を管理
- インシデントチケットの起票や対応結果を自動登録
- オンプレミス/クラウド問わず利用可能



運用ダッシュボード Senju/PV

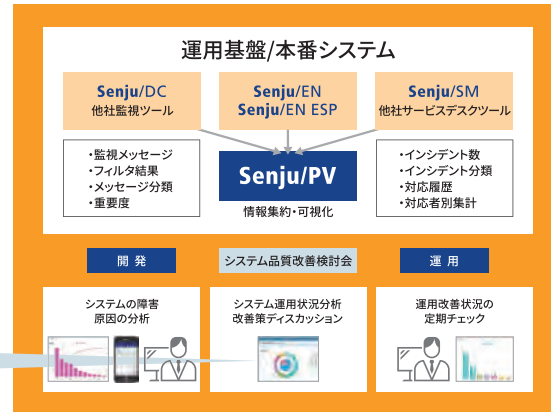
サービス概要

システム運用状況及び施策効果を可視化し、確実な改善をサポートします。

- システム・運用に関わる情報をインプットに「システム運用品質」や「施策改善効果」を「見える化」するソリューション。
- 定期的にダッシュボードに表示されるため、「改善効果の計測」や「次のアクション検討」のベースとなります。



Senju/PVを元に分析を実施し、次の改善アクションの検討へ

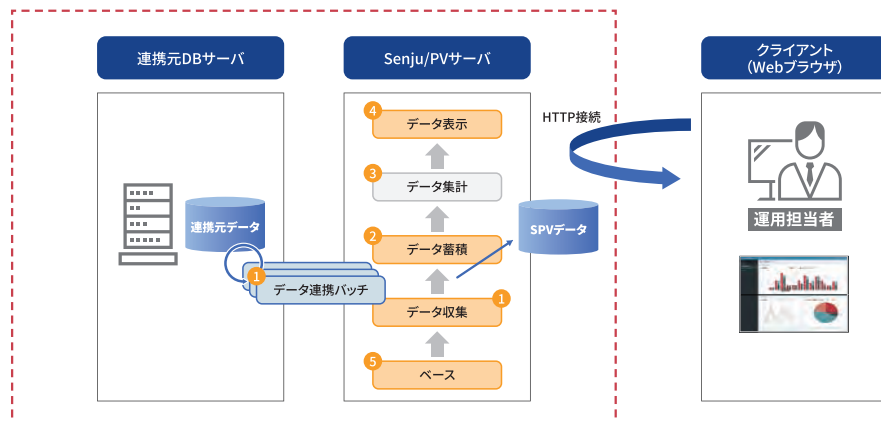


可視化グラフ例

- 1 月次システム別障害件数 (棒グラフ)
- 2 月次システム別障害件数 (折れ線グラフ)
- 3 システム別障害件数 (ABC分析グラフ)
- 4 システム別障害密度 (障害件数/ノード数)
- 5 システム別障害密度 (障害件数/ノード数) (ABC分析グラフ)
- 6 日次システム別障害件数 (棒グラフ)
- 7 システム別フィルタ不一致密度 (フィルタ不一致件数/障害件数)
- 8 システム別フィルタ不一致密度 (ABC分析グラフ)
- 9 ノード別障害件数 (ABC分析グラフ)
- 10 システム別障害密度 (障害件数/ノード数)
- 11 障害件数 × フィルタ実行件数
- 12 障害件数 × ノード数
- 13 障害件数 × 全システム平均障害件数
- 14 類似 × 繰り返し × フィルタ不一致件数
- 15 1時間以内の緊急電話発信率

システム構成図

5つのサブシステムで構成されています。基本となる機能は予め用意されており、顧客要件に従い、個別カスタマイズします。



SOLUTION

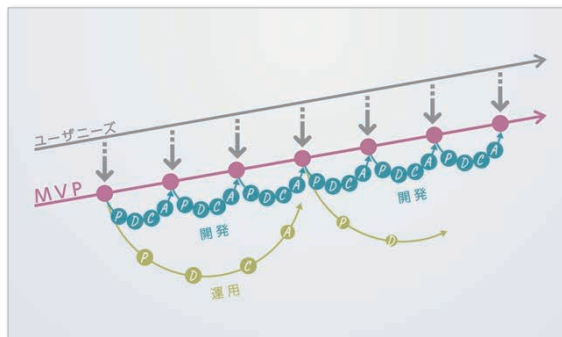
Senju Family製品と各種ツールを連携し、システム運用の悩みを解決するソリューションを多数ご用意しています。詳細はホームページをご覧くださいか、Senjuインフォメーションセンターまでお問い合わせください。

運用改善の起点としての運用サーベイ活用
 先行他社様・NRIの改善事例をベースとしたサーベイを通じて運用の品質・生産性に関する課題の特定と改善施策の立案・推進に寄与

<p>改善事例① 要員1人あたりの運用サーベ数</p> <p>3.5倍</p> <p>運用業務の生産性向上</p>	<p>改善事例② 業務の精度と迅速性の向上</p> <p>15分⇒1分に短縮 (メッセージ後加〜通知時間)</p> <p>業務品質の改善</p>	<p>改善事例③ 要員削減率</p> <p>70%超</p> <p>運用要員コストの削減</p>
--	---	---

運用サーベイサービス

運用業務の可視化を通じて、改善活動をサポート



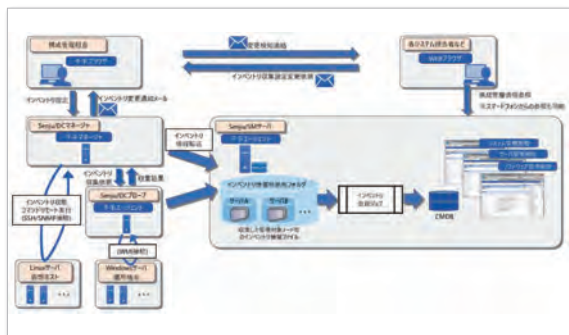
ITSM可視化

短周期のPDCAを実現するITサービスマネジメントの評価・分析

特徴	背景
<p>RPA (Robotic Process Automation)</p> <p>業務部門向けの業務自動化</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2016年から急速に注目 コーディング不要 GUI操作の自動化 働き方改革 BPOからの発展
<p>RBA (Runbook Automation)</p> <p>IT部門向けの業務自動化</p>	<ul style="list-style-type: none"> 国内では2010年頃から ITILの効率的実現 運用手順書のシステム化 標準化 (ITIL) の浸透 仮想化/クラウドによる業務量増
<p>AIOps (AI for IT Operations) (Algorithmic IT Operations)</p> <p>機械学習を活用したシステム運用</p>	<ul style="list-style-type: none"> 黎明 (れいめい) 期 ビッグデータとナレッジ活用 予知、予測、分析 AI技術の進化 人材不足、技術継承

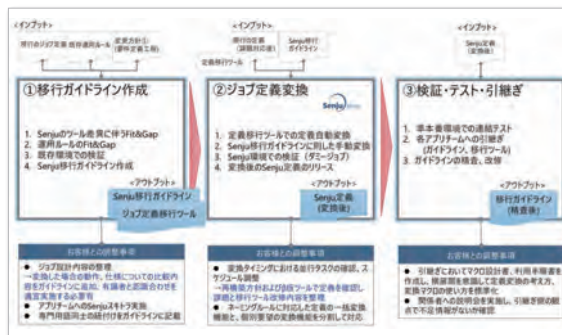
システム運用の自動化

システム運用の自動化はRPAよりもRBA(ランブック・オートメーション)



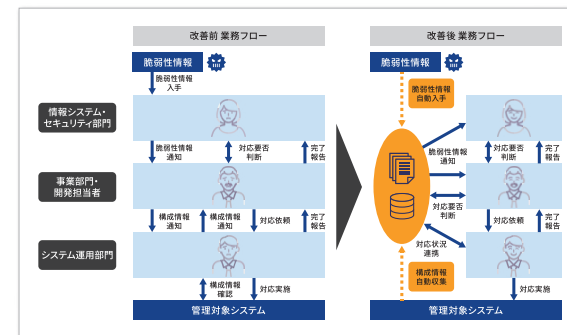
構成管理

構成管理はITSMの土台
カギを握るインベントリ情報収集の自動化



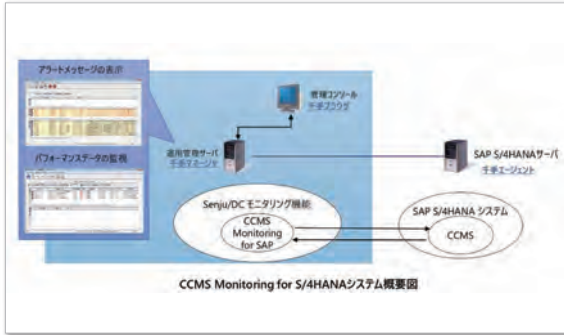
ジョブ管理ツール統合

ジョブ管理ツールの統合手順と事例をご紹介します



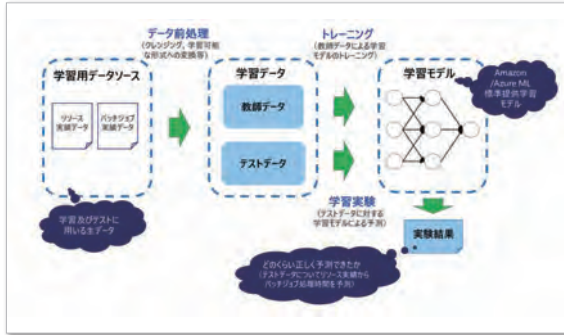
脆弱性対策

脆弱性情報と構成情報をサービスデスクに集約しセキュリティ対応を迅速化



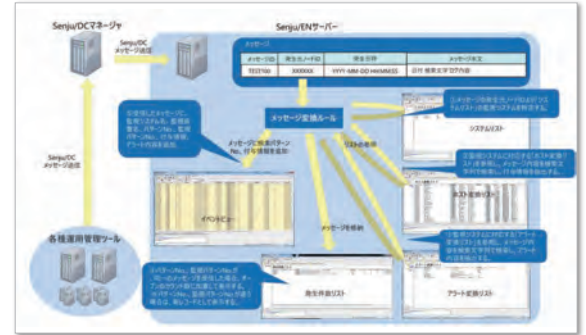
SAP HANA連携

S/4 HANAのジョブ管理と
CCMS連携で運用自動化



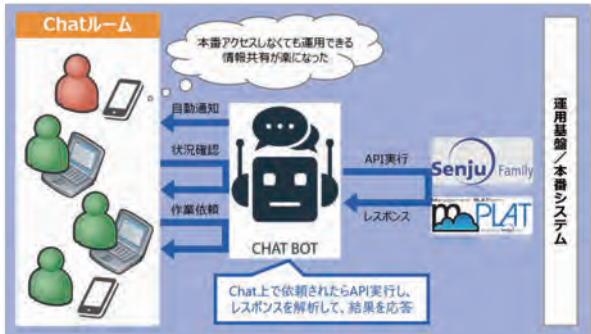
バッチジョブ遅延予測

機械学習の活用により
バッチジョブの遅延を予測



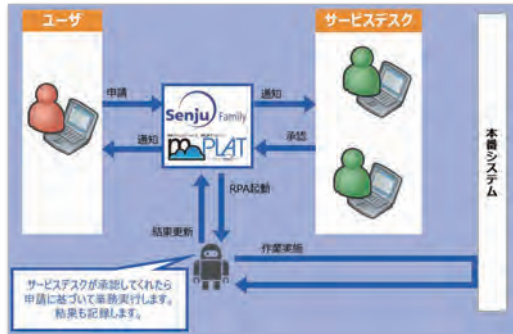
監視メッセージ統合

監視ツールに手を加えることなく
監視メッセージを統合



ChatOps

Chatにてシステム状況を確認し
Chatから一次対応を実行



RPA連携

ITSMツールとRPAツールの連携で
統制と自動化を両立



mPLAT/Tour

mPLATの機能(監視、ジョブ、ITSM)を
気軽に体験

Senju Family		インターネットイニシアティブ	
アステラス製薬	Senjuと歩む運用管理20年の歴史を振り返る	インフォセンス	エラーメッセージを67%削減、運用の外販強化につなげた方法
インテリジェントウェイブ	徹底して運用を変えずに、保守コストを1/4に	NRIシステムテクノ(旧:味の素システムテクノ)	サービスデスクで業務革新とサービス可視化・適正化に貢献
エネルギーコミュニケーションズ	最先端データセンターの自動化を実現した運用手法を解説	大塚商会	システム運用の「見える化」で品質レベルを向上する
NTTデータCCS	JXホールディングス向けにサービスデスクを導入し、運用品質を向上	コニカミノルタ	SAP R/3からECサイト運用まで、オープン系の運用に「Senju Family」を導入
コーナン商事	システムのオープン化に伴い、運用管理の改善に「Senju Family」を採用	セブン銀行	運用管理ツールの全面刷新で勘定系システムの運用コスト削減
CTCシステムマネジメント	アラート8万件を自動切分け、運用業務を月300時間削減	ダイキン情報システム	かさむ独自システムの改修コスト、パッケージ切り替えの決め手とは？
ソフトバンク・ペイメント・サービス	月間取扱高650億円、月2000万件のトランザクションを支える運用基盤に活用	ディーバ	システム連携でトラブル発生！重すぎるパッチ処理への対応策
大日本印刷	外資系ツールから「Senju/SM」へのリプレースを決断	東洋紡システムクリエート	グループ110社1000台を監視、多拠点運用の標準化を実現
トウ・ソリューションズ	リリース業務の一元化、自動化、進捗状況の見える化で内部統制を実現	日本タタ・コンサルタンシー・サービスズ	4つの運用ステージを、統合運用サーバを軸に管理
トランザクション・メディア・ネットワークス	決済サービスを支える運用監視基盤を統一、運用監視の内製化やインシデント対応の高速化を実現	百五銀行	新規ビジネスに結びつける統合監視サービスを実現する
ネットワールド	仮想環境を全面的に採用した新システムの運用管理に「Senju Family」を採用	福岡大学	2万人以上が利用するシステムを統合管理し、運用の省力化とサービスレベルの向上を実現
富士電機ITセンター	情報共有の仕組みづくりで品質向上、ビジネスに貢献するサポート部門へと変革	ヤマトシステム開発	カード会社向け共同利用サービスや新ビジネス創造を支える統合管理システム
北海道総合通信網	2蓄積されたナレッジが想定以上の効果、進化し続ける統合運用管理	NRI 金融クラウド基盤推進部	クラウドやコンテナ関連の運用に特化したmPLATがOCIの運用を大きく変える
レーベルゲート	AWSで450万曲配信、障害の内部対応を実現させた運用管理製品とは		

mPLAT		インテック	
イトーキ	属人化したインシデント管理・変更管理をITIL [®] 準拠で自動化・見える化	NRIデータテック	「mPLAT/SMP」の導入でインシデントの対応状況を時系列に把握
SCSK	いかにして大人数で瞬時に情報共有し、正確に業務を遂行するかがポイント	オルゴ(旧:大分県自治体共同アウトソーシングセンター)	自治体の合併、クラウド対応で増大したサービスデスク業務の負荷を軽減
NTTデータ	RPAの問い合わせ殺到、大幅に工数を削減した運用手法とは	QUICK	「止められないシステム」の監視体制とは、「緊急電話」自動化の価値
グローリーシステムクリエイト	ITIL [®] 準拠の「mPLAT/SMP」で記録からシステム改善への意識進化	リログループ	コロナ禍で急増した数百件/日のPC持ち出し申請に迅速対応
東京カンテイ	会員企業2400社のサポート基盤に「mPLAT/SMP」を導入		

Senju Family WEBサイトでお客様導入事例の詳細をご確認いただけます。