UNIRITA Magazine

vol.41

ユニリタマガジン

サービスデスク機能を
中心としたサービスマネジメント
プラットフォームとして

生まれ変わった「LMIS」を大特集！

ユニリタ
イメージキャラクター
朝倉あき

「LMIS」はITの潮流やお客様の業務に合わせ、常に進化し続けます

パートナー様ご紹介　日本システムウエア株式会社 様

ワークアラウンド自動化ソリューション　障害対応をNoOps化! 既知の障害は自動対応。対応結果も自動記録。

企業内のあらゆるサービスの有用性、信頼性、経済性を保証するために、サービスのライフサイクルと全体最適の視点からマネジメントしていくためのコンセプトが「LMIS」です。サービスの企画設計・構築・運用・改善のライフサイクルの中で生じる溝をなくし、情報をシームレスに一元管理することで継続的な改善を実現します

LMIS（エルミス）とは

これまで「LMIS」は、ユニリタグループが運用や開発の現場から経験したノウハウをベースに、組織や文化により発生する乖離を埋めて、より良いITサービスを提供するためにライフサイクルで管理をする考え方として**「LMIS」（Lifecycle Management for IT Service）**を提唱してきました。

しかし近年では、ビジネススピードやテクノロジーの変化により、ITサービス管理としてだけではなく、製品に対する保守・アフターサービスの現場やコールセンターなどに活用するケースが増えています。ここで得られた顧客の声が直接データとなり、そのデータを分析することが、ビジネスの立ち上げスピードの加速を担う重要な業務となってきました。また、属人的な対応を防止するためのナレッジの共有や監査に対応するための証跡管理にも活用されており、利用シーンのさらなる広がりを見せています。今後もDX（デジタルトランスフォーメーション）の時代には、サービスにITを活用する場面は増加の一途をたどることでしょう。

このような実態に合わせ、名称の意味をさらに進化させ、ITサービスの管理**（Lifecycle Management for IT Service）**からインテリジェンスサービスの管理**（Lifecycle Management for Intelligence Service）**として改称することにしました。

インテリジェンスという言葉は、CIA（Central Intelligence Agency）のような諜報機関（情報機関）が、政府の最高機関に対して、多くの収集された情報から分析、要約を行い、意思決定や判断に有用となるための情報に変換し伝達するための機構をイメージすると思います。

当社がインテリジェンスサービスとした背景には、顧客やエンドユーザに対して有効かつ有用な情報を迅速に伝えるための機能、ビジネスに対して分析し使える有用な情報に変換させて正しくフィードバックするための機能といった意味を込めています。

新ロゴの紹介

「LMIS on cloud」から「LMIS」へ名称を変更すると同時に、新しいコンセプトをイメージしたロゴに刷新しました。従来のライフサイクルをイメージする丸いループ型を四角に刷新、四角には「あらゆる物事を安定させ、すべてを包み込み、固めて形作ろうとするパワーを持つ」ことを意味します。多くの情報を集めて、それを分析活用し、早期にサービスの安定を目指すというユニリタのサービスポリシーを表したものです。

また、四角を二重にしているのは、モノ(コト)により改善のサイクルや製品、サービス寿命の違いがあり、短期で行うための小さいサイクルと中長期で行うための大きなサイクルを意味しています。サイクルを4つに分けているのは、物事の要素は4つで構成されていることが多く、ライフサイクルを回すために一般的に用いられる手法であるPDCAサイクルやOODAループも4つで構成されており、4つのステップとしての意味を持たせました。それぞれの色には次のような意味が込められています。

- **青色**・・・誠実、献身と信頼を表している
- **水色**・・・親切で開放的。自由で有益。変化の機会の提供を表している
- **橙色**・・・コミュニケーションや行動を表している
- **黄色**・・・光や希望をもたらす。眼識、洞察力、決断力を表している

このような意味を込めた、ライフサイクル管理を実現し、サービスデスク、サービスマネジメントオフィスの機能としてのサービスマネジメントプラットフォームをお客様に提供できるように、「進化」を続けていきます。

沿革

- **2011年** SFDC社基盤にてLMISのクラウド版LMIS on cloud V1.0（サービスオペレーション）を販売開始
- **2012年** サービストランジション機能を追加したLMIS on cloud V1.2をリリース
- **2013年** 大規模運用からモバイルまでさまざまな利用シーンで活用できるLMIS on cloud V1.2をリリース
- **2014年** 開発と運用のプロセス自動化でDevOpsを実現するLMIS on cloud V1.3をリリース
- ユーザの利便性と業務効率を飛躍的に向上するLMIS on cloud V1.4をリリース
- **2015年** 複雑さが増す構成情報をビジュアル化。トラブルの早期解決と予防によるサービス品質向上を実現するLMIS on cloud V2.0をリリース
- **2016年** SAP/ERPシステムの移送の自動化を実現するLMIS on cloud V2.2をリリース
- ITサービスの運用と改修プロセスを統合的に管理するLMIS on cloud V2.3をリリース
- **2017年** サービス要求機能強化で多彩な申請への迅速な対応と業務効率化を実現するLMIS on cloud V2.4をリリース
- **2018年** エンドユーザ向け画面のレイアウト機能や利便性を強化し、満足度の高いサービス提供を実現したLMIS on cloud V2.5をリリース
- **2019年** 業務の生産性とユーザ満足度を高め、あらゆるデバイスからの操作を実現するLMIS on cloud V2.6をリリース
- 「LMIS on cloud」から「LMIS」へ 企業が提供する全てのサービスをマネジメントするサービスマネジメントプラットフォームとしてブランドを刷新

私たちがお客様をサポートします

カスタマーサクセスグループでは「LMIS」を導入したお客様の業務を成功へ導くために、サポート窓口によるお問い合わせ対応はもちろん、定着支援のコンサルやハンズオンセミナーなど、さまざまな支援サービスを提供しています。

ツール利用だけにとどまらない価値をお届けいたしますので、お気軽にご相談ください！

LMISコミュニティ

「LMIS」ではツールの提供だけに留まらず、「LMIS」ユーザ自身の学びやビジネス上の成果を導出するための気づきを得られるようなさまざまな取り組みを実施しています。例えば「LMIS」ユーザ同士や「LMIS」の開発者と実際に意見交換できる情報交換会を毎年実施しており、ユーザによる事例講演やネットワーキングのための懇親会を行っています。「LMIS」ユーザであればどなたでも参加でき、そこから派生して同業種のユーザ間で別途情報交換の場が設けられることもあります。また、これから「LMIS」を使おうという方や新しく「LMIS」担当になったという方が、「LMIS」とは何？どう使うと便利なの？というのを実際に操作しながら勉強できるハンズオンセミナーも毎月で開催しています。

今後は、「LMIS」を活用していくうえでの運用面の課題や設定変更の方法についての相談会を実施していく予定です。

「LMIS」ユーザを成功へと導くさまざまな取り組みを展開していきますので、コミュニティ活動にもご期待ください！

「LMIS」は、さまざまな業務の課題を解決します

サービスデスク機能を中心としたサービスマネジメントプラットフォーム「LMIS」はお客様のITに関わるさまざまな業務課題を解決します。

ここでは、実際に「LMIS」を活用いただいているお客様の事例をもとに、6つの活用シーンをご紹介します。

サービスデスク業務

担当者の対応に差がある、情報共有ができていないなど、サービスデスク業務にお悩みはありませんか？

「LMIS」がその悩みを解決します。

ITIL導入

ビジネスニーズとそのライフサイクルの見通しを持ち、企業価値の最大化と組織の成長を促す「ITサービスマネジメント」。

「LMIS」がその実現をサポートします。

システム監査対応

ワークフローの電子化による業務効率アップをはじめ、システム監査の効率化、ITサービス全体の可視化による有用性評価などを、「LMIS」が提供します。

構成管理

迅速な対応が求められるIT部門には"構成管理"が必要不可欠です。個別に管理されてきた構成情報を一元的に集約し、IT部門の対応スピード向上を実現します。

カスタマーサポート

カスタマーサポートの対応も、リピーター獲得に大きな影響を与えます。業務で重要な「お問い合わせの一元管理」を実現することが、サポート品質の向上につながります。

システム運用の自動化

リリース作業に時間を要したり、障害が頻発したりと、運用作業の時間とコストにお悩みではありませんか?運用の自動化により、時間短縮・コスト削減・作業ミスの低減を実現します。

「LMIS」の今後のロードマップ

「LMIS」は
今後もITやビジネスの課題に追従し、
よりよいサービスを提供するために
「進化」を続けていきます。

2020年 中期提供予定

ITIL4対応

2019年3月にリリースされたITIL4へ対応します。

2019年 11月提供予定

開発ツール連携

「SubVersion」、「GitHub」、「AzureDevOps」などと連携し、レコードの起票や情報の同期を行います。DevOpsなど、開発チームと運用チーム間でのシームレスな情報共有やチケット発行を支援します。

2019年11月に「AzureDevOps」連携、2020年に「SubVersion」と「GitHub」連携を提供する予定です。

2019年 11月提供予定

構成情報自動収集

ネットワーク上のサーバおよびソフトウェアの情報を収集し、「LMIS」に構成情報として登録または更新を行います。「エージェントレスで情報を収集できること」、「ソフトウェア辞書による名寄せやフィルタリングができること」、「更新された差分情報を確認できること」が特長となっています。

2019年 10月提供予定

AI対応

AIによるヘルプデスク業務の効率化支援機能を提供する予定です。

上記以外にも大小さまざまな機能の追加と改良を行っていく予定です。お客様より寄せられたフィードバックも随時反映させていく予定ですので、「LMIS」へのご要望がございましたら、是非ともお声がけください。

※本記事に記載されている開発項目は執筆時点での予定です。
開発項目および提供時期は変更される可能性がございますのであらかじめご了承ください。

AI対応（2019年10月提供予定）について

上記の機能拡張のなかでも、特に注目度の高いAI機能について説明します。

一口にAI対応といっても、画像認識や音声認識、ビッグデータの解析による予測など、その利用方法や用途は多岐にわたります。

今回、「LMIS」のAI対応としてはAIによるヘルプデスク業務の効率化支援機能を提供します。

サービスデスク以上に専門性が求められるヘルプデスク業務では、その対応品質がそのままお客様の満足度を左右し、企業価値そのものを決める大きなファクターになります。ヘルプデスク業務の対応品質向上のためには業種業界を問わず2つの大きな課題があります。それは「問い合わせ数の削減」と「対応時間の短縮および回答品質の向上」です。

「問い合わせ数の削減」の実現には、ユーザがヘルプデスクに問い合わせを行う前に自己解決できる環境の提供がポイントです。そのためにはFAQ（よくある質問）の整備が必要になります。「LMIS」ではAIを利用することで過去の業務で蓄積された膨大な問い合わせ（インシデント）から類似したものを見つけだし、FAQ候補としてピックアップすることができ、これによりFAQの作成の手間が大幅に削減されます。

またユーザが問い合わせを行おうとする際に、PCやモバイルの画面から入力された長文や会話調の質問をAIが解析し、解決に役立つと思われるFAQや過去の問い合わせ情報をユーザに提示します。これによりユーザが対応策を見つけ自己解決することが容易となり、ヘルプデスクへの問い合わせ数の削減を図ります。

さらに、「対応時間の短縮および回答品質の向上」はヘルプデスクのオペレータの作業をAIが支援することで実現します。通常ヘルプデスクでは寄せられた質問に対し過去の問い合わせから類似の事例を探すのが最初の作業となりますが、検索キーワードの組み合わせや指定の仕方といったオペレータの検索スキルによって対応時間や回答内容が左右されます。しかし「LMIS」のAI検索を利用すれば、キーワードが完全にマッチしていなくても、類似する問い合わせを見つけて提示してくれます。これにより対応時間が短縮されるとともに人による回答品質のばらつきも抑止します。

このAIによるヘルプデスク支援機能は2019年10月頃にパイロット版として提供する予定です。

「LMIS」は業種・業界問わず、さまざまな場面で活用されています

「LMIS」は業種・業界、企業規模を問わず、さまざまなお客様にご利用いただいています。「IT部門のサービスデスク」「情報システム子会社の業務基盤」「データセンターの監視プラットフォーム」「お客様向けのカスタマーサポート」「運用オートメーションツール」など、「LMIS」はITサービスマネジメントの枠を超えて、企業が社内・社外に提供するサービス全般を支えています。

サービスデスク構築

インシデント管理をクラウドサービスへ移行した理由
～導入のスピード、コストとともに外部ベンダーとの連携も視野に～

三井不動産リアルティ株式会社

三井不動産リアルティ株式会社 様

この事例の詳細はコチラ!

https://www.lmis.jp/casestudy/desk/mfrealty

ITIL導入

”効率化プロジェクト“の一環で「LMIS」を導入
～管理部門で年間7,000時間もの工数削減へ～

JTB SYSTEM SOLUTION

株式会社JTB情報システム 様

この事例の詳細はコチラ!

https://www.lmis.jp/casestudy/itil/jss

システム監査対応

膨大な紙資料の準備が必要だったシステム監査で、紙出力の時間や手間をほぼゼロに!

地球を、キモチいい家に。 アース製薬株式会社

アース製薬株式会社 様

この事例の詳細はコチラ!

https://www.lmis.jp/casestudy/audit/earth-chem

LMIS

構成管理

分散していたグループ企業のインシデント情報、機器情報台帳を「LMIS」で一元化
～インシデント発生から復旧までの時間を削減～

住友林業情報システム

住友林業情報システム株式会社 様

この事例の詳細はコチラ!

https://www.lmis.jp/casestudy/configuration/sumirin

カスタマーサポート

お客様視点での業務効率化だからこそ「LMIS」を選定
～大幅な業務効率化とコスト削減を実現～

TSUZUKI Make New Value その先へ

都築電気株式会社 様

この事例の詳細はコチラ!

https://www.lmis.jp/casestudy/desk/tsuzuki

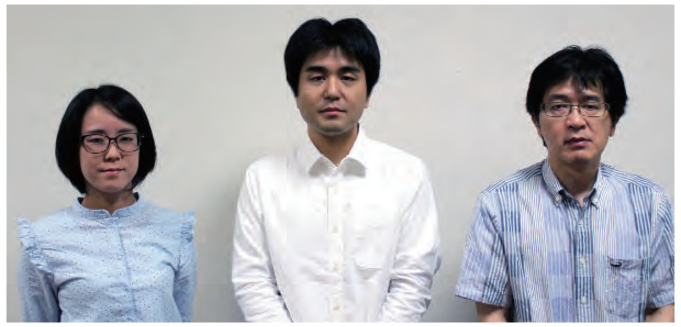
システム運用の自動化

バラバラだった運用管理を統合し脱Notes SAP移送処理も申請から実行まで「LMIS」で一元化

YAMAHA

ヤマハ株式会社 様

この事例の詳細はコチラ!



https://www.lmis.jp/casestudy/monitoring/yamaha

※部署、役職、インタビュー内容などはすべて取材当時のものであり、改善などのため予告なく変更する場合があります。
※掲載の社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

パートナー様ご紹介

NSW 日本システムウエア株式会社

ワークアラウンド自動化ソリューション
障害対応をNoOps化！
既知の障害は自動対応。対応結果も自動記録。

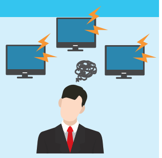
「ワークアラウンド自動化ソリューション」は、システム内で発生した障害に対して、設定された手順による自動対応と対応結果の自動記録を行うことで、障害対応のNoOps化を実現します。

少子高齢化による人口減少により、システム運用者の確保はますます困難になる一方、システム管理の複雑化は歯止めがかかりません。また、近年、ITサービス管理の手法としてITILの導入が広く浸透してきましたが、ITILの実践には作業負荷を伴う側面もあります。こうした中、障害の早期回復・精度の高い対処・対応内容のタイムリーな記録を同時に実現すべく、当社では株式会社ユニリタと協力し、お客様の障害対応におけるNoOps化を促進させるソリューションを提供します。

人手による障害対応の問題点

障害検知

・複数の監視ツール
・アラート認定の複雑な条件
・対応の遅延

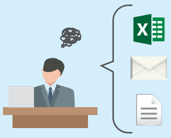


対応作業

・オペレータ依存のナレッジ検索
・対応手順書の散逸
・チェックシートの不備
・ダブルチェック工数

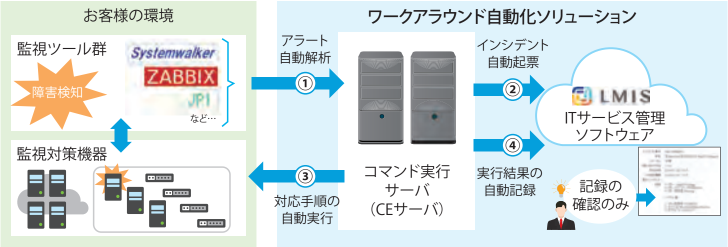
結果記録

・対応記録の漏れ
・記載粒度のばらつき
・記録の工数
・記録の報告工数



「コマンド実行サーバ」とITサービス管理ソフトウェア「LMIS」の連携

本ソリューションは、業務自動化ツールを実装した「コマンド実行サーバ」（以下：CEサーバ）と株式会社ユニリタのITサービス管理ソフトウェアである「LMIS」を連携させることで、既知の障害の自動対応と対応結果の自動記録を実現し、システム運用者の負荷を軽減させるだけではなく、迅速な障害復旧と作業品質の向上をもたらすことができます。



効果1 高い汎用性

障害検知を行う監視ツールは、ほとんどの製品に対応可能です。複数の製品が混在している環境でも問題ありません。また、障害対応の実行対象となる機器は、サーバ（各種OS）のみならずNW機器も対象にできます。（※1）

効果2 QCDの改善

手順が確立されている障害対応であれば、人手で作業するよりも、CEサーバによる自動実行の方が障害復旧までの時間を大幅に短縮できます。また、作業ミスも防止でき、ダブルチェック用の立ち会いも不要になります。

効果3 証跡管理

障害対応に関する履歴は、「LMIS」に漏れなく自動記録されるため、証跡を残し忘れる心配はありません。

※1 導入の前に、お客様のご利用機材について確認させていただきます。

自動化の内容

自動化① アラートの自動解析

•監視ツール製品が混在するような環境でも、アラートをCEサーバに集約することができます。
•障害アラートについて例外措置などに該当するか否か、周辺状況を取得しての総合判定した上で、インシデント化することも自動化できます。

自動化② インシデント自動起票

•インシデントと判断された障害は、「LMIS」に自動起票されます。
•アラートに応じた定型文や、CEサーバが環境から取得した情報も記載できます。
•障害が未知のエラーだった場合には、その旨を記録の上、システム運用者に通知します。

自動化③ 対応手順の自動実行

•各アラートに応じて、あらかじめ設定された対応手順を実行します。
•複雑なコマンドの組み合わせや、コマンド実行の結果から、次のコマンドパラメータを変更して実行するなどの対応も可能です。

自動化④ 実行結果の自動記録

•CEサーバの実行結果を適切な箇所へ追記します。
•対応手順により障害が解消された場合、システム運用者は完了承認のみを行います。
•障害の解消に至らない場合には、その旨を記録の上、システム運用者に通知します。

さらなる拡張性

オプションで、次のような活用もできます。

活用例1 サービスリクエストの自動化

実行トリガーを「監視ツールからのアラート」から「エンドユーザからの申請メール」に変えることで、サービスリクエストの自動実行（「パスワードの初期化申請」「ユーザIDの払出」など）にも応用できます。（※2）

活用例2 ITILの適用範囲の拡大

ITサービス管理ソフトウェアである「LMIS」を利用してインシデント管理データを記録するため、「LMIS」環境を整備するだけでシームレスに問題管理・変更管理・リリース管理にデータ連携できるようになります。有機的な繋がりを持つデータを活用することで、より緻密な傾向分析の実施など、ITサービス管理の効果を増大させることができます。

活用例3 NoOpsの適用範囲の拡大

障害対応といった受動的トリガーでの作業のみならず、定期作業・夜間作業・手間のかかる作業などを手順化してCEサーバに登録することで、人手を介さずに作業結果記録まで自動化することが可能になります。（※3）
時刻トリガーで夜間に自動実行させたり、複数サーバからのログ収集などをボタン1つで実行することなどが想定されます。

※2、3 作業対象の操作インターフェースがGUIのみの場合を除きます。

お問い合わせ
日本システムウエア株式会社
サービスソリューション事業本部　営業統括部　第二営業部
TEL: 03-3770-0096　Mail: nsw-dc@gw.nsw.co.jp

NSW　LMIS　自動対応　検索

UNIRITA
株式会社ユニリタ　www.unirita.co.jp

本　　社　〒108-6029　東京都港区港南2-15-1 品川インターシティA棟　TEL 03-5463-6383
名古屋事業所　〒451-0045　名古屋市西区名駅3-9-37 合人社名駅3ビル（旧48KTビル）　TEL 052-561-6808

ユニリタグループ
株式会社アスペックス ／ 株式会社ビーティス ／ 株式会社データ総研
備実必（上海）軟件科技有限公司 ／ 株式会社ビーエスピーソリューションズ
株式会社ユニ・トランド ／ 株式会社ユニリタプラス／株式会社無限

※ 本誌掲載の会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。
※ 掲載されている内容については、改善などのため予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。
©UNIRITA Inc. 2019.7　MG41-1907-3000-1