

ITサービスマネジメントソフトウェア *Bit Cruiser Process Management* のご紹介

バージョンアップによって インシデントの効率的な管理を実現！

2012年 6月 1日



株式会社キーポート・ソリューションズ

Copyright © 2012 KEYPORT SOLUTIONS, INC.

ITホールディングスグループ



IT Holdings
Group

■ITサービス運用プロセス改善コンサルタント

◆ 黒瀬 美宏

➤ ITサービスプロセスマネジメントソフトウェア

Bit Cruiser Process Management(以下、***BCPM***)

営業担当者



本セッションのポイント(目標)



- 昨年5月に発売されたITサービス管理ソフトウェア"Bit Cruiser Process Management"。発売から1周年で大幅な機能アップを果たしました。今回は、そのバージョンアップでインシデント管理の大幅な効率化を実現しました。また、「重大なインシデント」管理についてもデモでご紹介します。



BCPMの概要と導入のメリット



BCPMの新機能



デモンストレーション



製品の環境と今後の予定

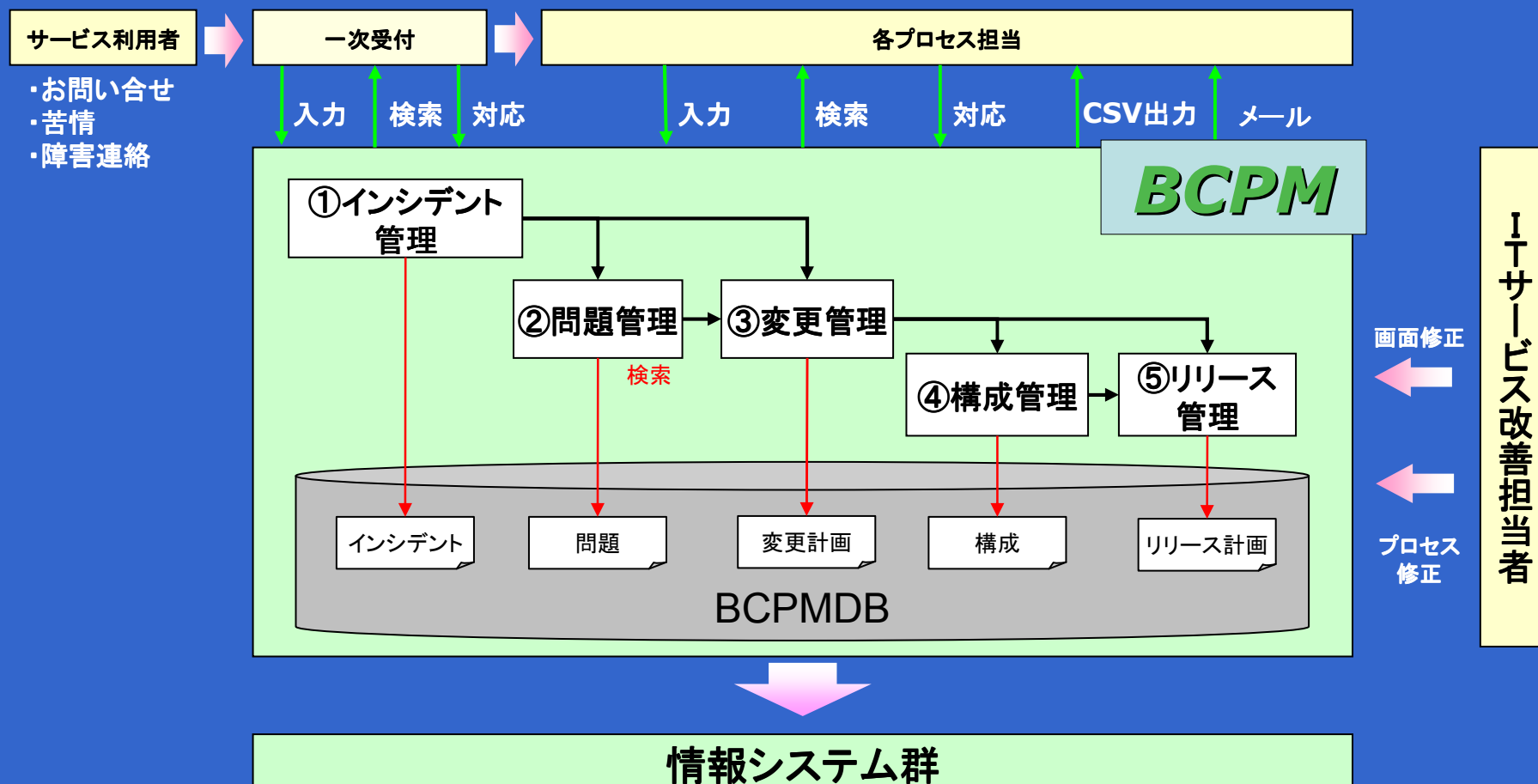


IT Holdings
Group

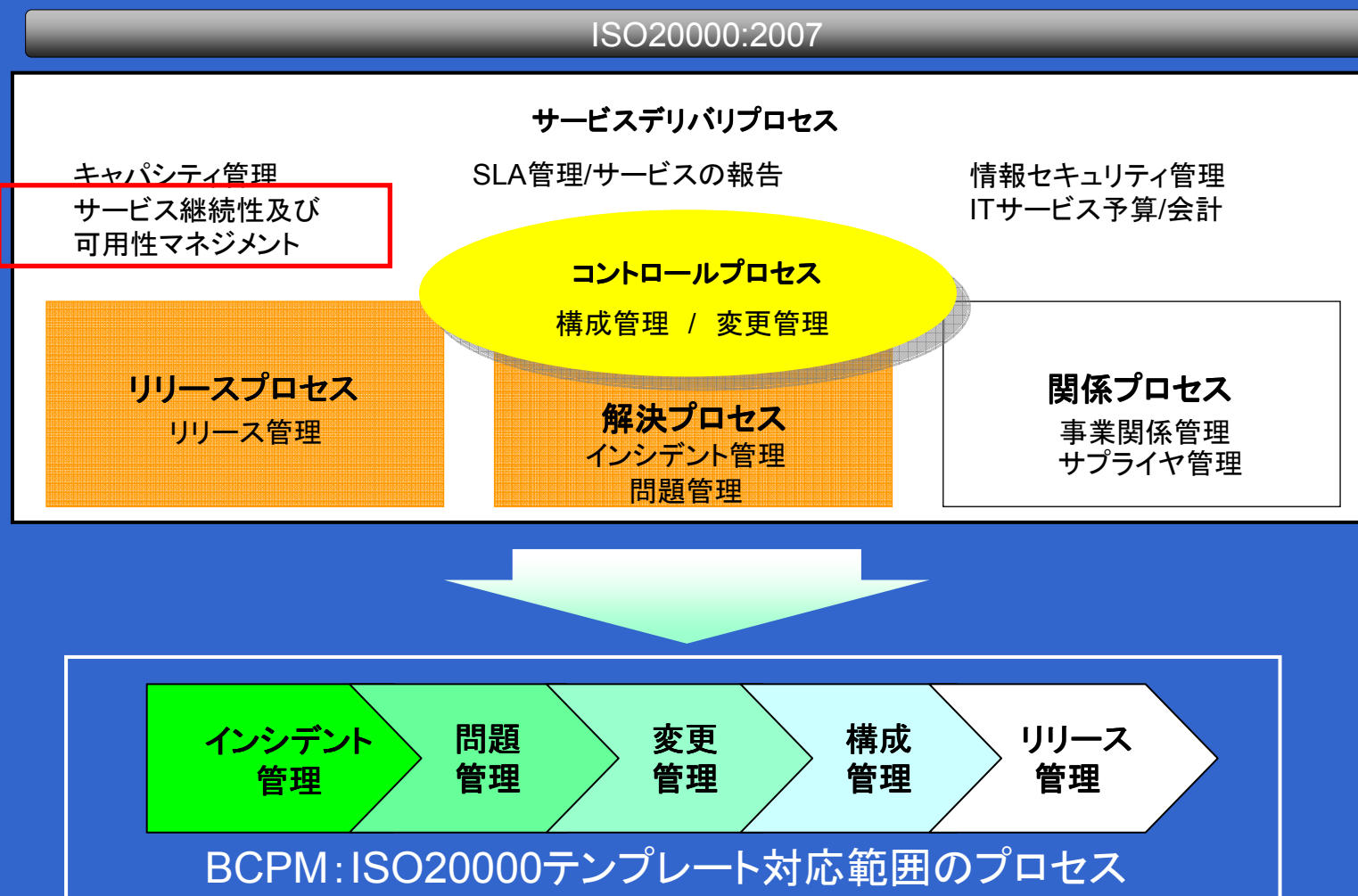
Bit Cruiser Process Management **(*BCPM*)の概要と導入のメリット**



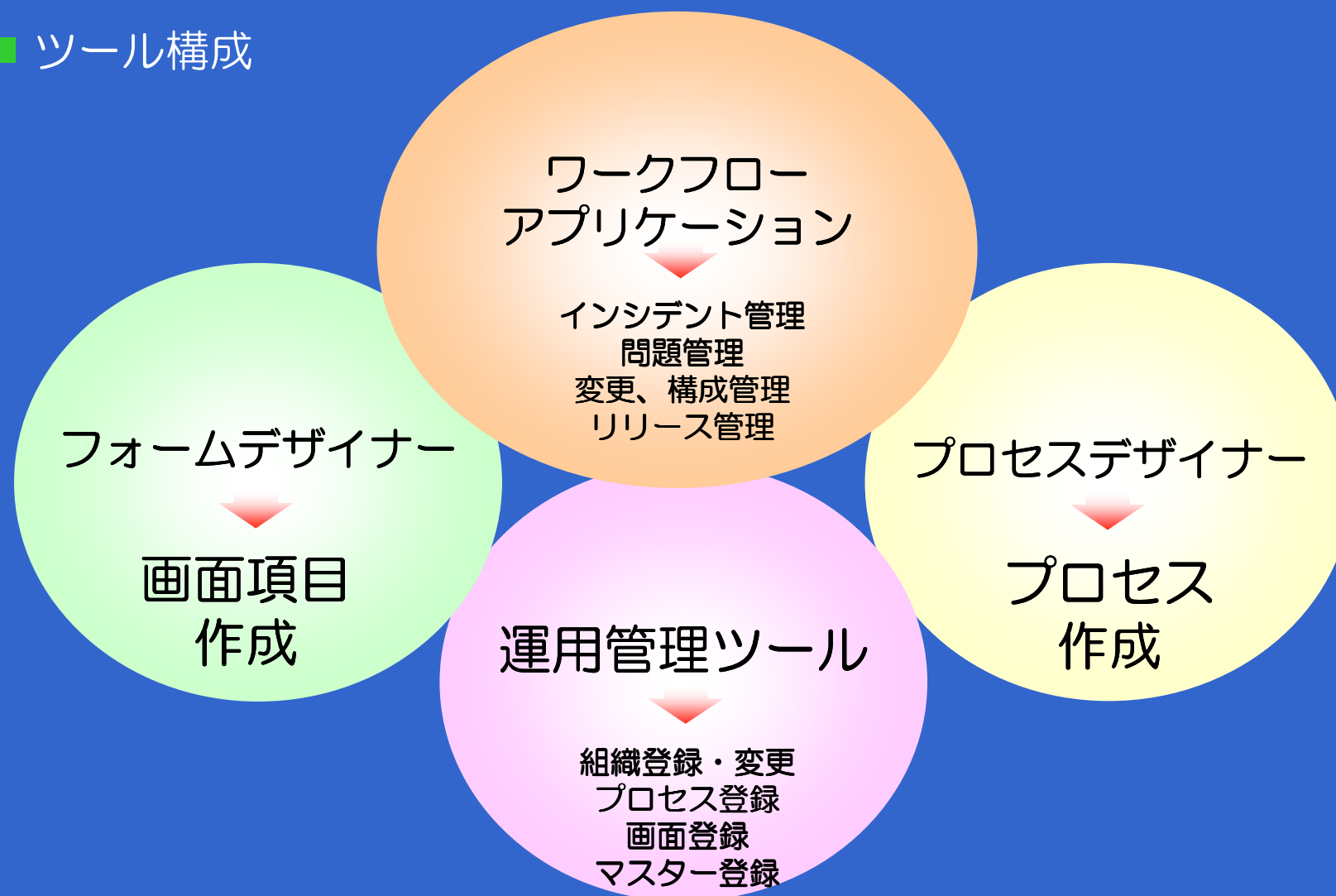
Bit Cruiser Process Management (BCPM) とは？

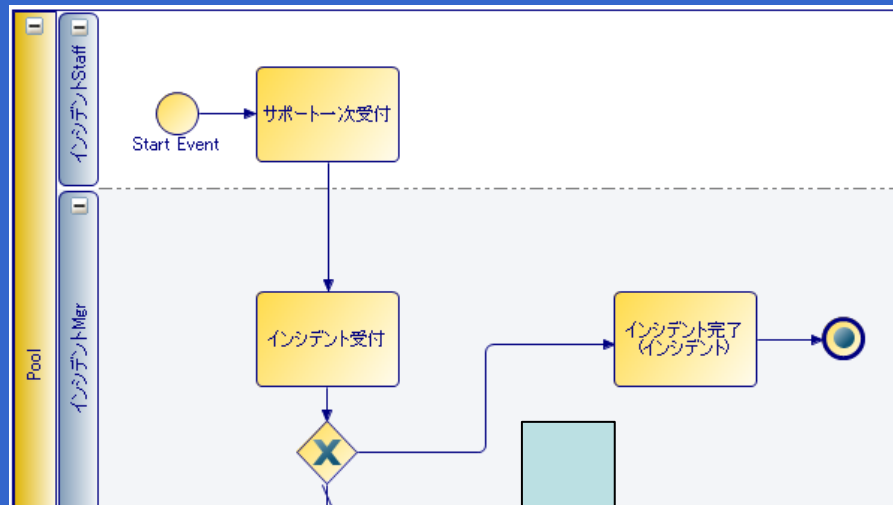


- BCPMは、プロセス標準としてISO20000のテンプレートを提供



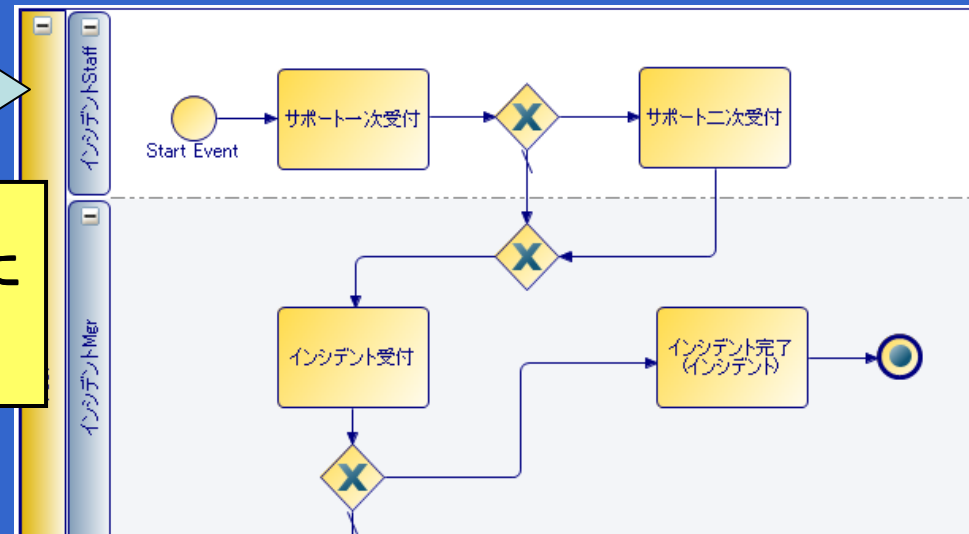
■ ツール構成





プログラムレスで
プロセスを作成

標準化したインシデント管理プロセスに
合うようBCPMのプロセスを設計！！



BCPM導入のメリット1

: 会社の状態に合わせた最適なプロセスを短期間で構築できる

■ プロセスの見える化と柔軟な変更が可能

1

BCPM導入でプロセスの見える化を実現



俗人的な業務プロセスを見える化するため、最適なプロセスを検討する情報を提供できます。

2

ユーザーの業務に合わせてプログラムレスでプロセスを作成できる



検討した結果、最適な業務プロセスが見えたら、それに合わせて、短期間で新しい業務プロセスを作成できます。



変更した組織を、変更予定日を指定して登録できる

ワークフロー管理 システム管理 ユーザ・組織管理 処理基準日時 現在日時 ログアウト ?

ユーザ・組織管理

検索 検索結果出力

☐ すべて ☐ ユーザ ☒ 組織

名称

- 一括組織46
- 一括組織47
- 五島電機
- 削除対象組織1
- 削除対象組織10
- 削除対象組織2
- 削除対象組織3
- 削除対象組織4
- 削除対象組織5
- 削除対象組織6
- 削除対象組織7
- 削除対象組織8
- 削除対象組織9
- 上位組織1
- 上位組織2
- 上位組織3

詳細情報

基本情報

組織名: テスト組織

組織名(カナ): テストノシキ

組織管理 権限付与

上位組織	ポジション	ポジション(カナ)

下位組織・ユーザ	ポジション	ポジション(カナ)
辻間 信介		
津森 萌		

ユーザ・組織 組織ツリー

検索 検索

☐ すべて ☒ ユーザ ☐ 組織

名称

- 月・敏章
- 津郷 悠香
- 津志田 敏男
- 辻間 信介
- 筒木 守雄
- 津森 萌
- 津屋 政幸
- 釣井 武博
- 天場 沙夜香
- 天白 征二
- 佐々木 智子
- 東西 静恵
- 東方田 てつ子
- 東方田 元

組織管理で新規組織を作成し、上位組織・下位組織・ユーザを紐付けます。

- 部や課といった会社の組織の登録に加え、ITサービスを管理するためのグループ、例えば、構成管理マネージャや、構成管理スタッフなどのグループを登録することができます。

複雑な組織構成に合わせて
組織の変更内容を登録可能

[illegible]

BCPM導入のメリット2

:状況の変化に応じた素早い組織変更が可能！



■ 組織の柔軟な変更と変更予定の指定

3

ユーザーの部門再編や複雑な組織構成に合わせて組織の変更内容を登録できる



組織変更に合わせてプログラム修正をする必要がないため、世の中の状況の変化にあわせた素早い変更に対応できる。

4

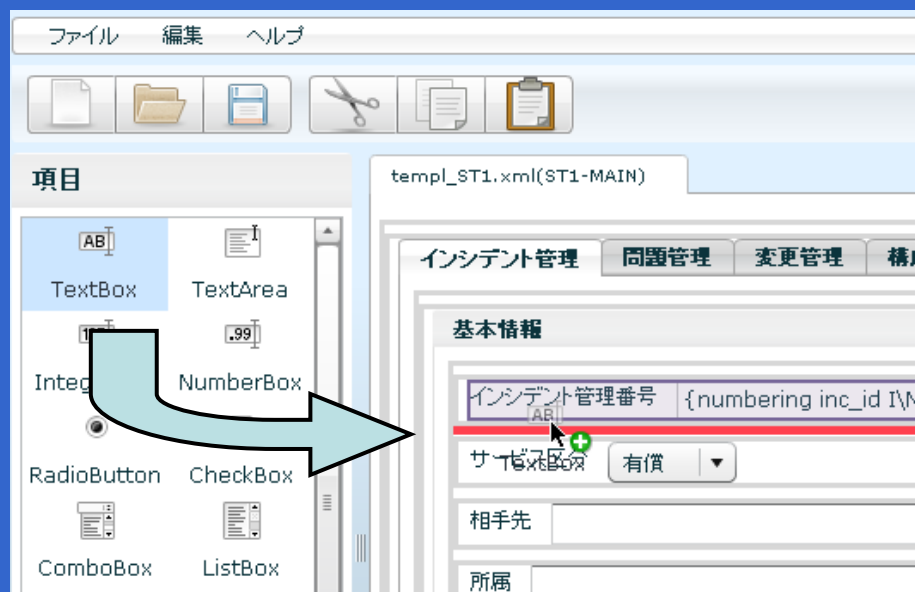
変更した組織を、変更予定日を指定して登録できる



組織変更が決まった段階で、あらかじめ組織を登録しておくことができるため、変更予定日前日夜に残業して組織を入力したり、バッチ処理を走らせる必要がないため、効率的。

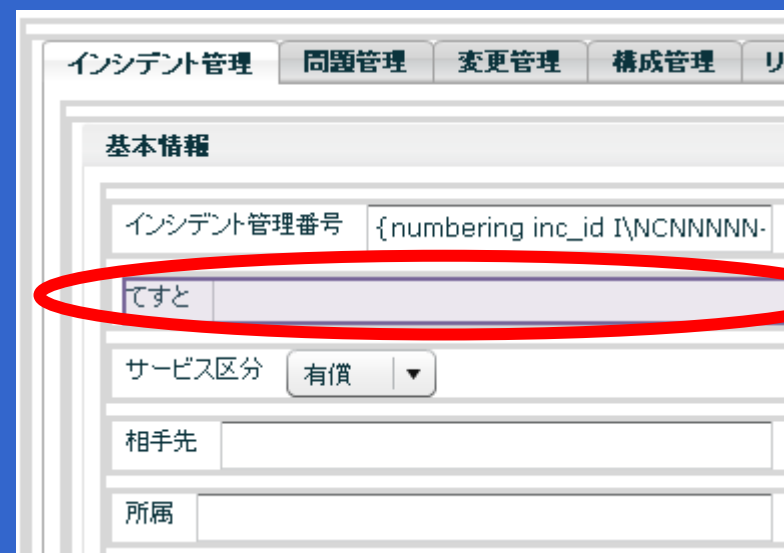


IT Holdings
Group



任意の項目を
好きな位置に追加

プログラムレスで画面項目が
変更できるため、新たなKPIな
などの導入に合わせた画面項目
などが簡単に設定できる



BCPM導入のメリット3

:KPIの設定や障害対策が容易になります



■ 画面項目の柔軟な変更

5

プログラムレスで画面項目
が変更できる



新たなKPIなどの導入に
合わせた画面項目などが
簡単に設定できる



画面項目に障害の分類やシ
ステムの区分などを設定し、
検索キーとすることで、過
去の同様の事例の検索精度
を上げることができる

6

会社全体の過去の障害を分
類し、件数を把握すること
ができる。



発生率の高い障害を発見
し、対策をたてることが
可能になります。



IT Holdings
Group

BC PM *BCPM* の新機能

BCPMの新機能1

- 入力効率および入力精度を改善する為に
 - ◆ 項目内の値によって、強制的に必須入力に変更する。

障害レベル Light ▼ 障害報告シート

障害レベル Red ▼ 障害報告シート*

- ◆ 複数項目の指定値によって、別項目の値を決定する。

緊急度 高 ▼ 優先度

インパクト ▼

緊急度 高 ▼ 優先度 緊急

インパクト 大 ▼

- 入力効率および入力精度を改善する為に
 - ◆ 複数項目の指定値によって、別項目の一覧データが変化する。

スーパー 支店名 設備種類

サーバー(SUN)
カードリーダー

スーパー 支店名 設備種類

サーバー(HP)
カードリーダー
プリンター(HP)

BC PM デモンストレーション

標準的

ビジネスへの影響度、リスク、コストが少なく、変更管理によって対応の手順が確立（承認）されてた変更。例）パスワードのリセットなど

通常

通常の手順に従って行う変更で、RFCを作成し、変更管理プロセス全体を通過して、CABが審査して実施される。例）新機能追加によるプログラムのリリースなど

緊急

ビジネスに大きな影響を与えており、早急に変更しなければならない変更。
例）ITサービスの障害を復旧する場合

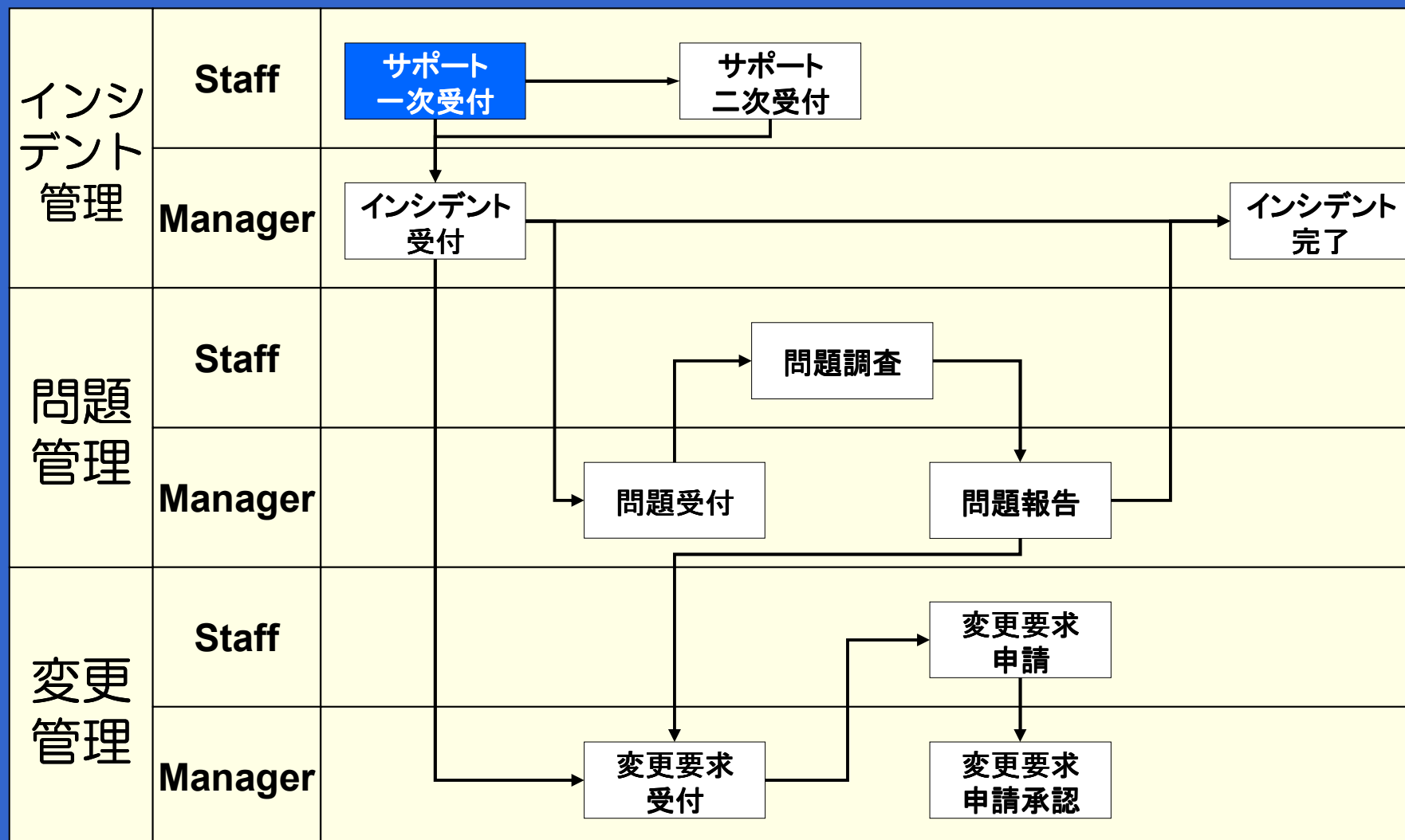
重大

事業に深刻な中断を与える原因となるインシデント。
例）地震や災害などの外的な要因によってもたらされた業務が継続できない状況



BCPM 標準的インシデント

一次受付プロセス



一次受付プロセス その1

伊藤さん

ワークフロー
アプリケーション

ワークフローアプリケーション



ユーザID:

パスワード:

[パスワード変更](#)

伊藤さんによるログイン

一次受付プロセス その2

伊藤さん

クリックし、
ワークフロー画面へ

インシデント処理 **ワークフロー開始** 代理人設定 個人設定 2011-07-08 伊藤 友幸さん

▶ インシデント検索

▼ 受信インシデント / インシデント検索結果

受信インシデント + 最新

処理状態	依頼日	滞留日数	プロセス名	パーティシパ	アクティビティ	前処理者	前処理	開始日	開始者	インシ
依頼中	2011-06-15	17	ISO_テンプレ	インシデント...	サポート二次	今城1号	サポート一次	2011-06-15	今城1号	20110
依頼中	2011-06-22	12	ISO_テンプレ	インシデント...	サポート二次	今城1号	サポート一次	2011-06-22	今城1号	20110

一次受付プロセス その3

伊藤さん

開始したいプロセスを
選択し、ダブルクリック

ワークフロープロセス検索

開始可能プロセスツリー

途中保存プロセスツリー

プロセス名

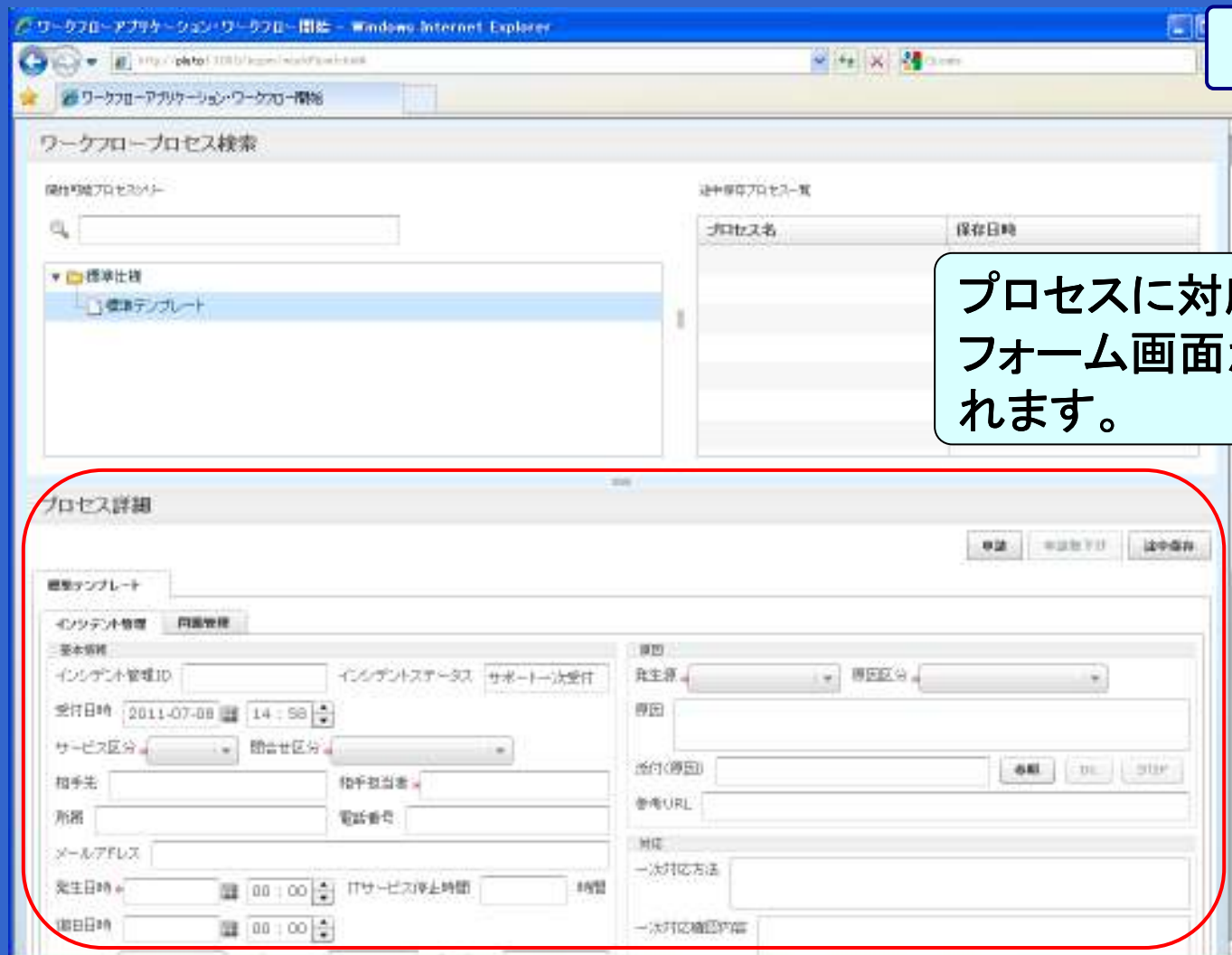
標準仕様

標準テンプレート

一次受付プロセス その4

伊藤さん

プロセスに対応した
フォーム画面が表示さ
れます。



ワークフロープロセス検索

ワークフローアプリケーション・ワークフロー開始

ワークフロープロセス検索

検索

標準仕様

標準テンプレート

ワークフロープロセス一覧

プロセス名

保存日時

プロセス詳細

標準テンプレート

インシデント管理

インシデント管理ID

インシデントステータス

サポート一次受付

受付日時

2011-07-08 14:58

サービス区分

問合せ区分

相手先

担当者

所属

電話番号

メールアドレス

発生日時

00:00

ITサービス停止時間

時間

消滅日時

00:00

原因

発生源

原因区分

原因

原因(理由)

参照URL

対応

一次対応方法

一次対応権限内容

一次受付プロセス その5

伊藤さん

ワークフローアプリケーション・ワークフロー開始 - Windows Internet Explorer

http://pluto.13080/bcpm/workFlow.html#

ワークフローアプリケーション・ワークフロー開始

プロセス詳細

申請 申請取下げ 途中保存

標準テンプレート

インシデント管理 問題管理

基本情報

インシデント管理ID インシデントステータス サポート一次受付

受付日時 2011-07-08 14:58

サービス区分 問合せ区分

相手先 相手担当者

所属 電話番号

メールアドレス

発生日時 14:00 ITサービス停止時間 1 時間

復旧日時 00:00

システム サブシステム バージョン

インシデント概要

受付通知日時 00:00

問合せ内容

原因

発生源 原因区分

原因

添付(原因)

参考URL

対応

一次対応方法

一次対応確認内容

一次対応確認日時 00:00

二次対応方法

二次対応確認内容

問合せ内容をフォームに入力したら、申請ボタンをクリックします。

一次受付プロセス その6

伊藤さん

The screenshot shows a web application interface for support requests. A modal dialog box titled "申請" (Application) is displayed in the center. The dialog contains the text "申請をおこないます。よろしいですか？" (We will proceed with the application. Is it all right?) and a text input field for "備考" (Remarks) with the value "パスワード再発行で問題ないと思います" (I think it's no problem with password reissue). At the bottom of the dialog are two buttons: "OK" and "キャンセル" (Cancel). The "OK" button is circled in red, and a red arrow points from a yellow callout box to it. The background of the application shows various fields like "インシデントステータス" (Incident Status) set to "サポート一次受付" (Support First Reception), "発生源" (Source) set to "社内" (In-house), and "原因区分" (Cause Category) set to "不明" (Unknown).

次の処理者に伝えたい
内容があれば記入し
OKボタンをクリックす
る。(記入無しでもOK)

伊藤さん

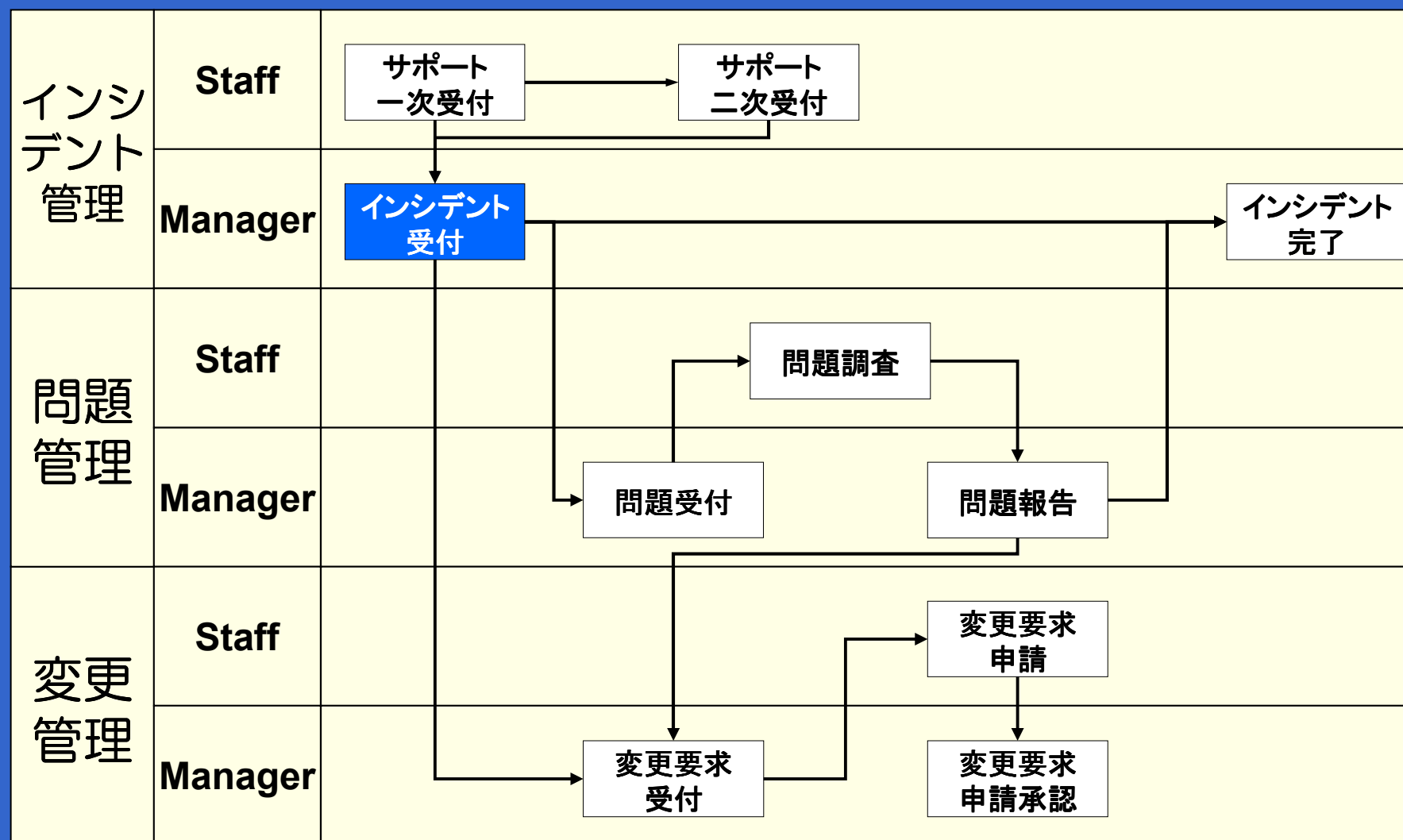
プロセス申請

申請をおこないました。

OK

申請が無事終了すると、このメッセージが表示されます。

インシデント受付プロセス



インシデント受付プロセス その1

真壁さん

ワークフローアプリケーション



ユーザID:

パスワード:

[パスワード変更](#)

真壁さんによるログイン



KEYPORT
SOLUTIONS

ワークフローアプリケーション・インシデント処理 - Windows Internet Explorer

http://pluto:13080/bcpm/workFlow.html#

ワークフローアプリケーション・インシデント処理

インシデント処理 代理人設定 個人設定 2011-07-08 真壁 吾郎さん ログアウト ?

インシデント検索

受信 インシデント / インシデント検索結果

最新表示 検索結果出力

受信インシデント +

処理状態	依頼日	滞留日数	プロセス名	パーティシパント	アクティビティ名	前処理者	前処理	開始日	開始者	インシデントID	備考
依頼中	2011-07-08		標準テンプレート	インシデントMgr	インシデント受付	伊藤 友幸	サポート一次受付	2011-07-08	伊藤 友幸	20110708001	パスワード再発行で問題

受信インシデント欄に先ほどのインシデントが通知されているので、選択しダブルクリックする。

受信インシデント欄に先ほどのインシデントが通知されているので、選択しダブルクリックする。

インシデント受付プロセス その3

真壁さん

ワークフローアプリケーション・インシデント処理 - Windows Internet Explorer

h t t p : / / p l u t o . 1 3 0 8 0 / b c p m / w o r k F l o w . h t m l # a p p = 9 b 3 4 & 5 b c 6 - s e l e c t e d i n d e x = 0 & c d e s - s e l e c t e d i n d e x = 0 & i 5 4

ワークフローアプリケーション・インシデント処理

受信インシデント

処理状態	依頼日	滞留日数	プロセス	パーティ	アクティビティ名	前処理者	前処理	開始日	開始者	インシデントID	備考
依頼中	2011-07		標準テン...	インシ...	インシデント受付	伊藤 友幸	サポート一...	2011-07-08	伊藤 友幸	20110708001	パスワード再発行

▼ インシデント詳細

標準テンプレート-20110708001

フォーム詳細 インシデント履歴

インシデント管理 問題管理

基本情報

インシデント管理ID INC201100002 インシデントステータス サポート一...

受付日時 2011-07-08 14:58

サービス区分 その他 問合せ区分 問い合わせ(CS対応)

相手先 三上商事 相手担当者 高見沢

所属 電話番号 444-1111-2222

メールアドレス

発生日時 2011-07-08 14:00 ITサービス停止時間 1 時間

原因

発生源 社内 原因区分

原因 パスワードミス

添付(原因)

参考URL

対応

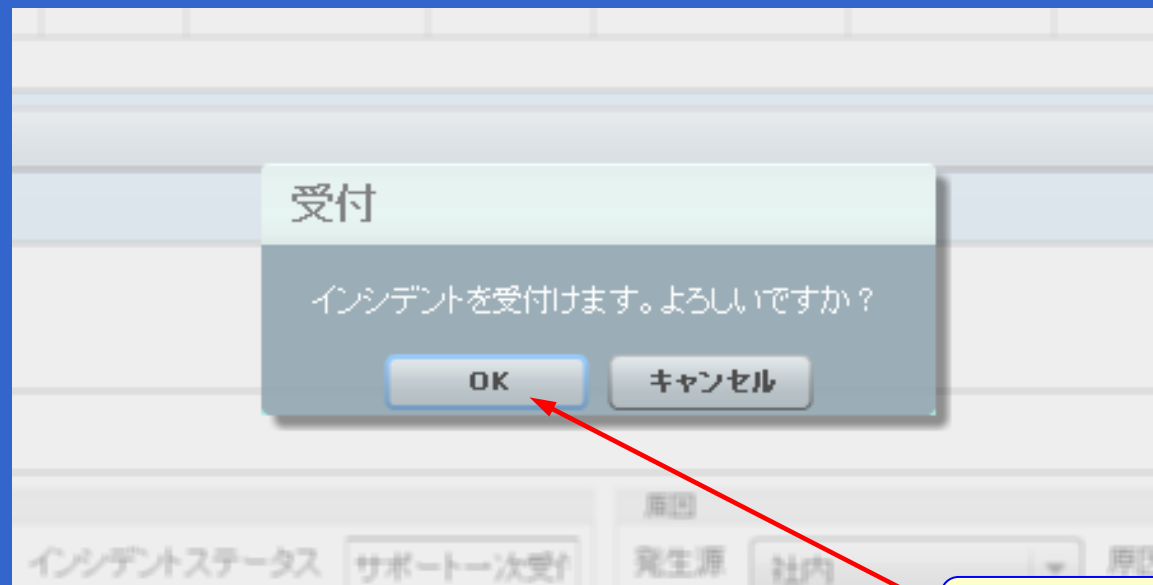
一次対応方法 パスワードミスなので、顧客要望によりパスワード再発行を行う

受付

フォームが開くので、受付ボタンをクリックする。

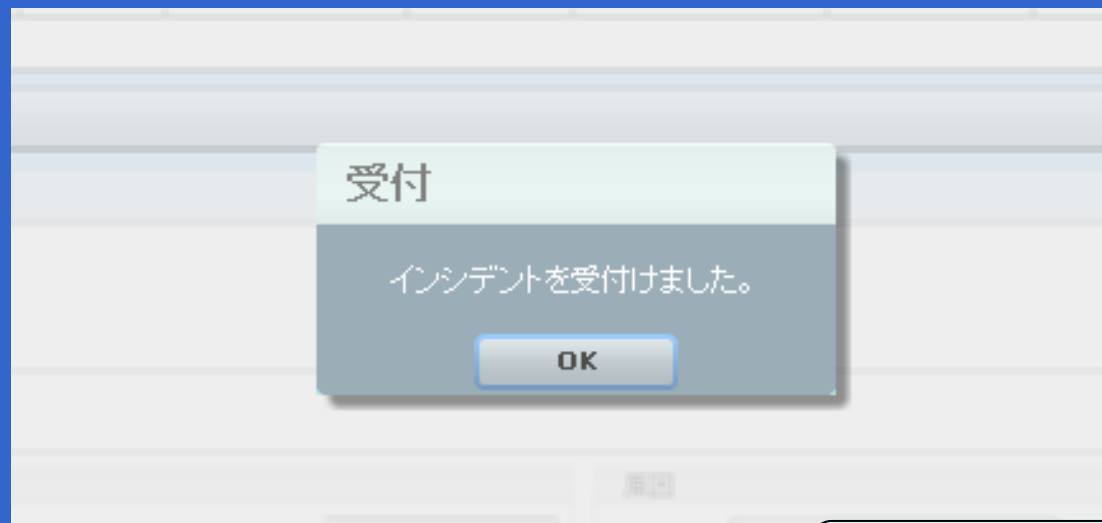
インシデント受付プロセス その4

真壁さん



受付確認POPUPが表示されるのでOKボタンをクリックする。

真壁さん



受付が無事終了すると、このメッセージが表示されます。

インシデント受付プロセス その6

真壁さん

インシデント処理 代理人設定 個人設定

2011-07-08 真壁 吾郎さん ログアウト ?

▶ インシデント検索

▼ 受信インシデント / インシデント検索結果

最新表示 検索結果出力

受信インシデント +

処理状態	依頼日	滞留日数	プロセス	パーティ	アクティビティ名	前処理者	前処理	開始日	開始者	インシデントID	備考
処理中	2011-07-08		標準テン	インシ...	インシデント受付	伊藤 友幸	サポート一次受付	2011-07-08	伊藤 友幸	20110708001	パスワード再発行

受付終了後、インシデントの
処理状態が“処理中”と表示
されます。

インシデント受付プロセス その7

真壁さん

▼ インシデント詳細

標準テンプレート-20110708001

承認 受付解除 途中保存

フォーム詳細 インシデント履歴

インシデント管理 問題管理

基本情報

インシデント管理ID INC201100002 インシデントステータス インシデント受付

受付日時 2011-07-13 21:08

サービス区分 その他 問合せ区分 問い合わせ(CS対応)

相手先 三上商事 相手担当者 高見沢

所属 電話番号 444-1111-2222

メールアドレス

発生日時 2011-07-08 14:00 ITサービス停止時間 1 時間

復旧日時 00:00

システム サブシステム バージョン

インシデント概要

原因

発生源 社内

原因 パスワードミス

添付(原因) 参照 DL クリア

参考URL

対応

一次対応方法 パスワードミスなので、顧客要望によりパスワード再発行を行う

一次対応確認内容

一次対応確認日時 00:00

内容を確認したら承認ボタンを押下する。

インシデント受付プロセス その8

真壁さん

承認

承認します。よろしいですか？備考がある場合は備考欄に入力して下さい。

備考:

OK キャンセル



備考を入力し、OKボタンを押下すると承認処理が完了します。

承認

申請が承認されました。

OK

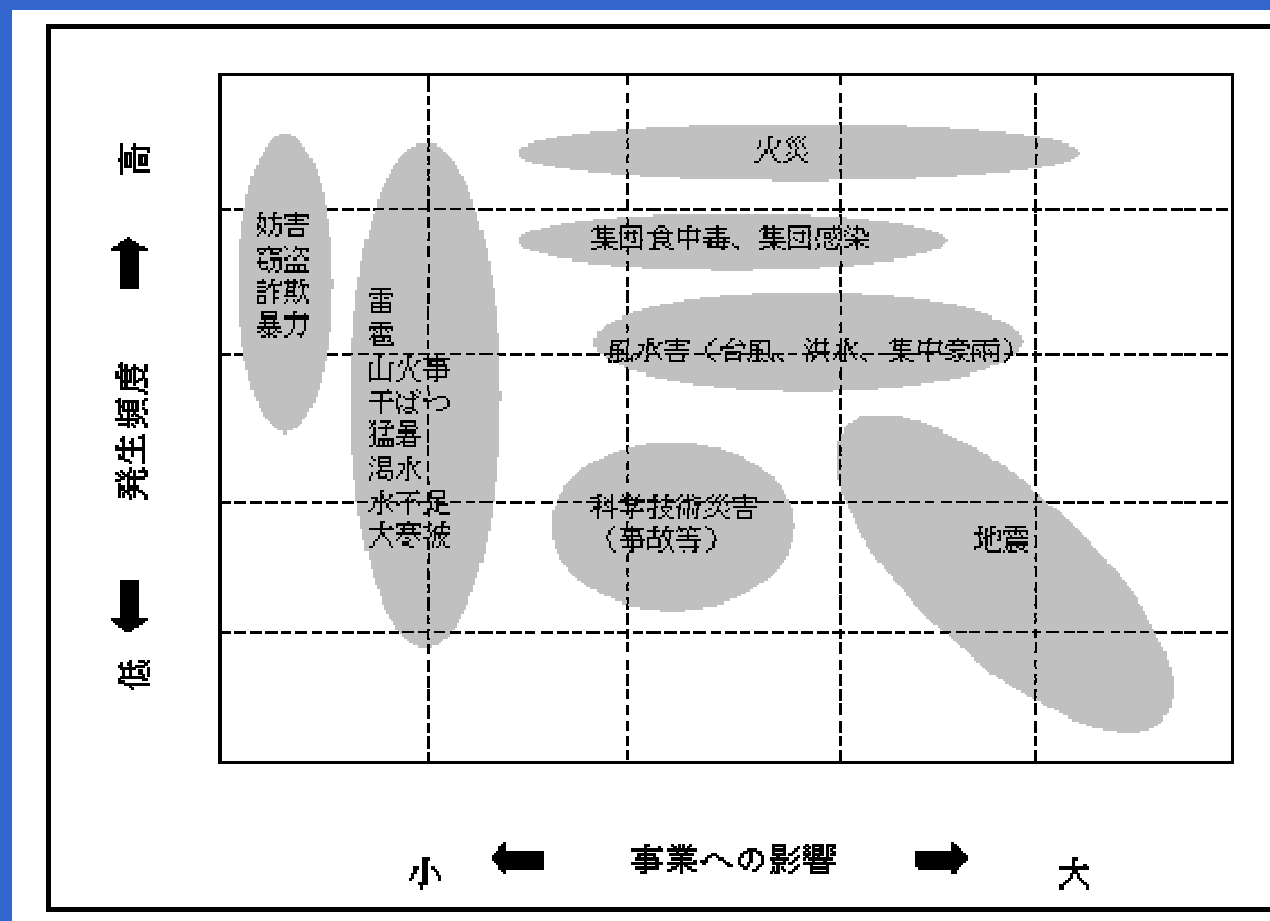
BC
PM

重大なインシデント



重大なインシデントとは？

- 大規模地震
- 河川の氾濫
- 火災発生
- 停電発生
- 新型感染症の大流行



中小企業庁サイト 中小企業BCP策定運用指針（企業を取り巻くリスク）

http://www.chusho.meti.go.jp/bcp/contents/level_a/bcpgl_08_03.html



IT Holdings
Group

■ 東日本大地震のときには

- ◆ 携帯電話や固定電話は、利用できない状態に。
- ◆ また、電子メールや携帯メール、Cメールなども機能せず。

■ 連絡手段として残ったもの

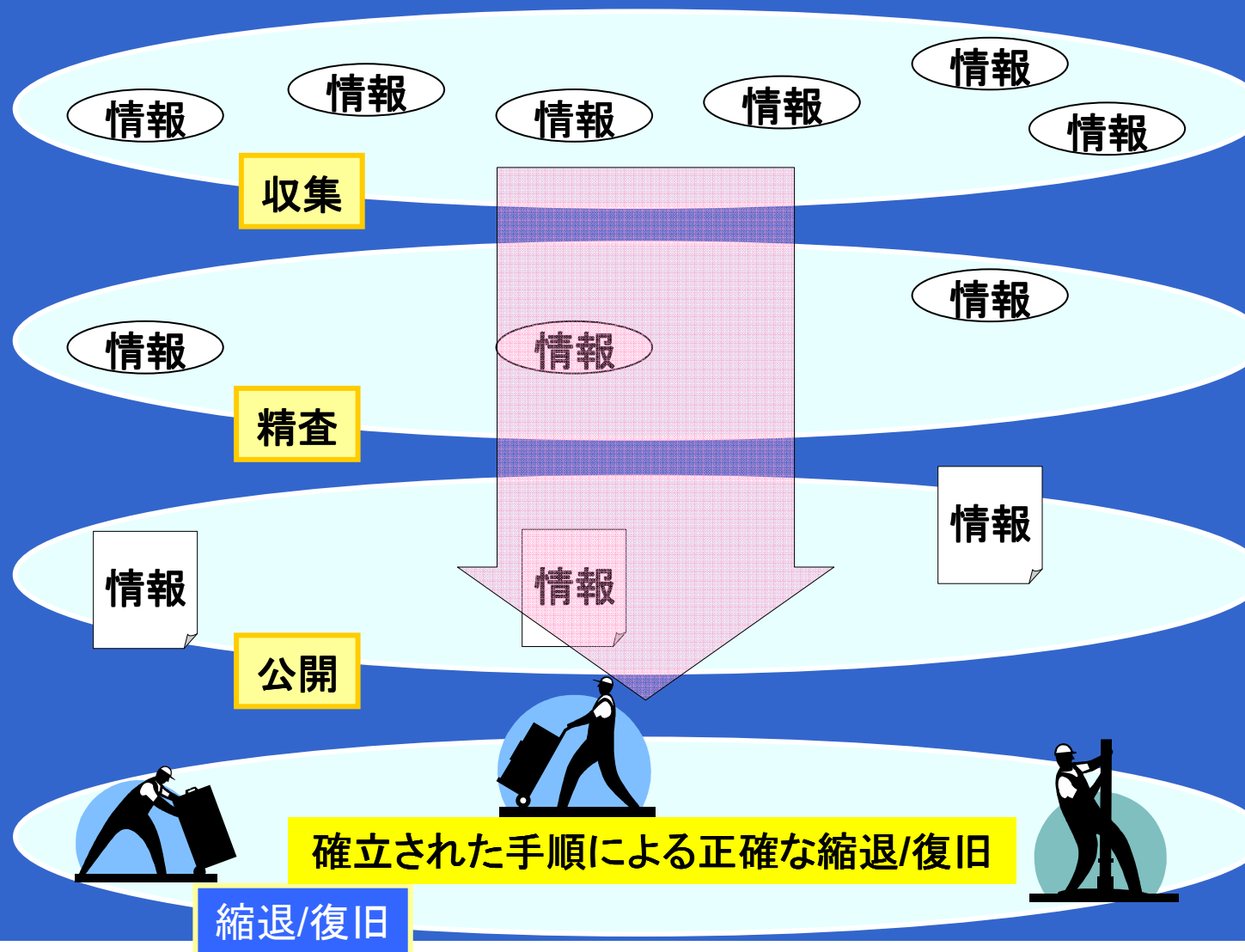
- ◆ twitterやFacebookなどのソーシャルメディア
- ◆ 当社では、サイボウズのメールや伝言板は、稼動
- ◆ したがって、インターネットの特定のクローズド環境では、情報取得ができる
- ◆ BCPMについても動作。BCPMを搭載するサーバーをCloud環境とすれば、地政学的リスクもほとんど無くなる。

■ BCPM活用のメリット

- ◆ 重大なインシデント発生時の対応手順書を参照することができる
- ◆ BCPMを使えば、重大なインシデントに対して準備された手順で対処することが可能となる。
- ◆ 手順に沿って、作業を進めた履歴がのこり、レビューも可能となる。



重大なインシデントの情報伝達の流れ



重大なインシデントを対象としたプロセス例

業務

- A ファイナンシャルサービスチーム運用業務
- B 本社ネットワーク環境業務
- C ファイナンシャルサービスチーム管理サーバー
- D 本社管理系各サーバー業務
- E その他サーバー等機器

災害又は感染の進行状況

	右以外	感染症（強毒性）
1	被災又は感染確認	同居家族に感染確認
2	欠勤 25%	従業者欠勤1名
3	欠勤 50%	複数名の従業者欠勤

事業継続区分

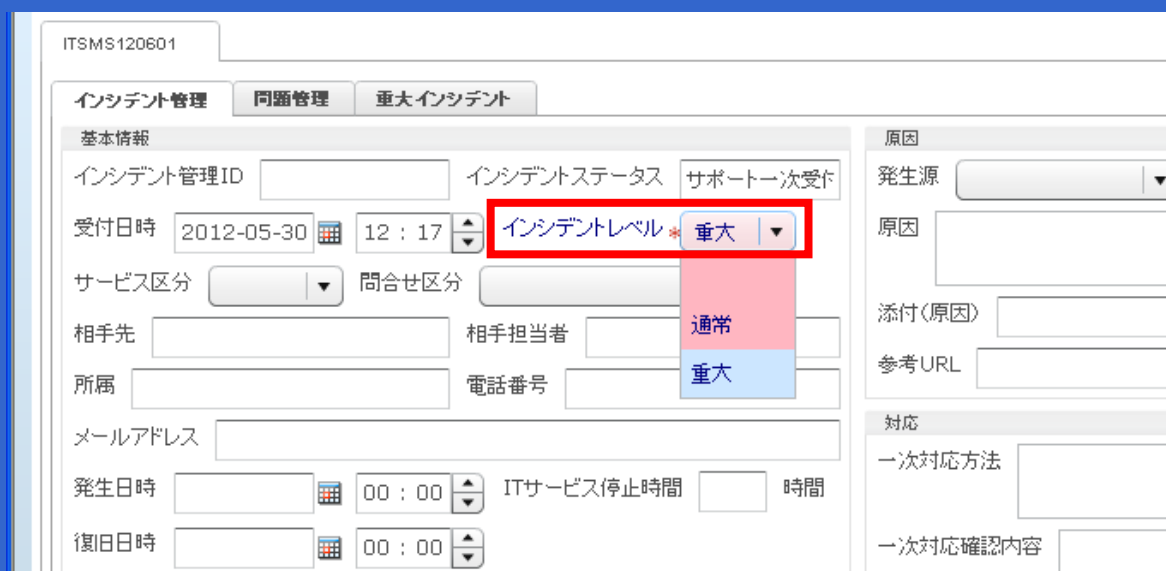
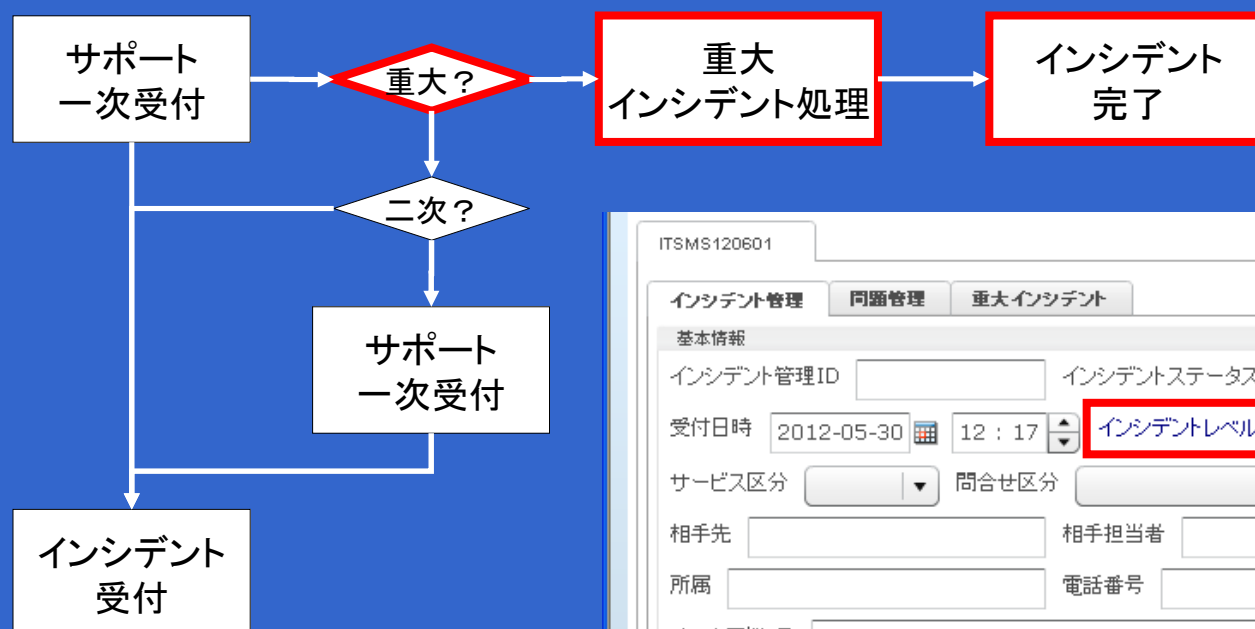
		災害又は感染の進行状況		
		1	2	3
業務	A	準備	継続	継続
	B	準備	移行	縮小
	C	準備	移行	縮小
	D	準備	移行	縮小
	E	準備	移行	停止

①	準備	次の進行状況に対応すべく準備を行う。 （連絡体制の確保、要員の確保、通勤手段の確保等）
②	移行	現状の業務継続が困難と想定される場合には、現状から次の進行状況への移行を開始する。その際は、お客様と十分に調整のうえ体制をとる。（業務引き継ぎ、緊急連絡方法の確保、代替手段の確保、関係者への連絡）
③	停止	当該業務を停止する
④	縮小	業務の実行を延期する
	縮小	業務を縮小（サービスレベルを低下）して実行する
	縮小	等を確保、代替作業場所等を確保して、当該サービスレベルを維持して）継続する

BCPMの新機能の項目
間連携により、自動的に
プロセス「停止」が選択さ
れることを実現

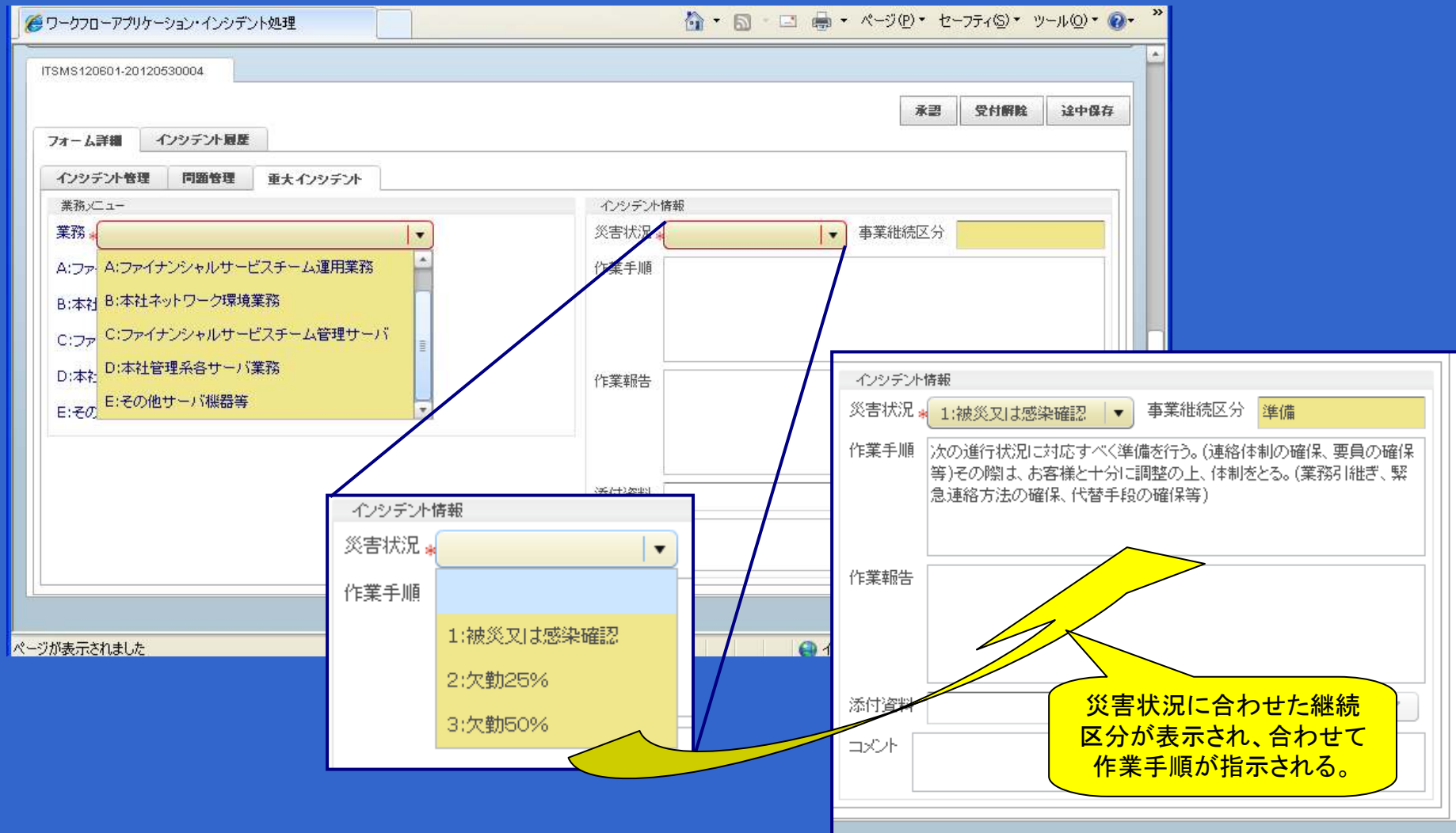
重大なインシデントを対象としたプロセス例

- インシデントレベル「標準的」「通常」「緊急」に「重大」を加え、「重大」を選択時には、事業継続区分にしたがったプロセスにエスカレーションする。



The screenshot shows the 'インシデント管理' (Incident Management) interface. The 'インシデントレベル' (Incident Level) dropdown menu is open, showing options: '通常' (Normal) and '重大' (Major). The '重大' option is selected. The interface includes fields for 'インシデント管理ID', 'インシデントステータス', '受付日時', 'サービス区分', '問合せ区分', '相手先', '相手担当者', '所属', '電話番号', 'メールアドレス', '発生日時', 'ITサービス停止時間', '復旧日時', '原因', '発生源', '添付(原因)', '参考URL', '対応', '一次対応方法', and '一次対応確認内容'.

重大なインシデントへの対応方法を指示



ワークフローアプリケーション・インシデント処理

ITSMS120601-20120630004

承諾 受付解除 途中保存

フォーム詳細 インシデント履歴

インシデント管理 問題管理 重大インシデント

業務メニュー

業務 *

- A:ファイナンスサービスチーム運用業務
- B:本社ネットワーク環境業務
- C:ファイナンスサービスチーム管理サーバ
- D:本社管理系各サーバ業務
- E:その他サーバ機器等

インシデント情報

災害状況 *

作業手順

1:被災又は感染確認

2:欠勤25%

3:欠勤50%

事業継続区分

準備

作業手順

次の進行状況に対応すべく準備を行う。(連絡体制の確保、要員の確保等)その際は、お客様と十分に調整の上、体制をとる。(業務引継ぎ、緊急連絡方法の確保、代替手段の確保等)

作業報告

添付資料

コメント

ページが表示されました

災害状況に合わせた継続区分が表示され、合わせて作業手順が指示される。

一次受付プロセス その1

伊藤さん

ワークフロー
アプリケーション

ワークフローアプリケーション



ユーザID:

パスワード:

[パスワード変更](#)

伊藤さんによるログイン

一次受付プロセス その2

伊藤さん

クリックし、
ワークフロー画面へ

インシデント処理 **ワークフロー開始** 代理人設定 個人設定 2011-07-08 伊藤 友幸さん

▶ インシデント検索

▼ 受信インシデント / インシデント検索結果

受信インシデント + 最新

処理状態	依頼日	滞留日数	プロセス名	パーティシパ	アクティビティ	前処理者	前処理	開始日	開始者	インシ
依頼中	2011-06-15	17	ISO_テンプレ	インシデント ...	サポート二次	今城1号	サポート一次	2011-06-15	今城1号	20110
依頼中	2011-06-22	12	ISO_テンプレ	インシデント ...	サポート二次	今城1号	サポート一次	2011-06-22	今城1号	20110

一次受付プロセス その3

伊藤さん

開始したいプロセスを
選択し、ダブルクリック

ワークフロープロセス検索

開始可能プロセスツリー

途中保存プロセスツリー

プロセス名

標準仕様

標準テンプレート

KEYPORT
SOLUTIONS

プロセスに対応した
フォーム画面が表示さ
れます。

[illegible]

一次受付プロセス その5

伊藤さん

ワークフローアプリケーション・ワークフロー開始 - Windows Internet Explorer

http://pluto.13080/bcpm/workFlow.html#

ワークフローアプリケーション・ワークフロー開始

プロセス詳細

標準テンプレート

インシデント管理 問題管理

基本情報

インシデント管理ID インシデントステータス サポート一次受付

受付日時 2011-07-08 14:58 **インシデントレベル 重大**

サービス区分 其他 問合せ区分 問い合わせ(CS対応)

相手先 三上商事 相手担当者 高見沢

所属 電話番号 444-1111-2222

メールアドレス

発生日時 2011-07-08 14:00 ITサービス停止時間 1 時間

復旧日時 00:00

システム サブシステム バージョン

インシデント概要

受付通知日時 00:00

問合せ内容 経理システムにログインしようとしたところ、ログインができない

原因

発生源 社内 原因区分 不明

原因 パスワードミス

添付(原因)

参考URL

対応

一次対応方法 パスワードミスなので、顧客要

一次対応確認内容

一次対応確認日時 00:00

二次対応方法

二次対応確認内容

申請 申請取下げ 途中保存

インシデントレベルを重大にして、申請ボタンをクリックします。

一次受付プロセス その6

伊藤さん

The screenshot displays the KEYPORT SOLUTIONS incident management interface. A modal dialog box titled "申請" (Request) is centered on the screen. The dialog contains the text "申請をおこないます。よろしいですか？" (We will submit the request. Is it all right?) and a "備考" (Remarks) field with the text "重大なインシデントが発生しましたので、対応プロセスを発動して下さい。" (A major incident has occurred, so please activate the response process). At the bottom of the dialog are two buttons: "OK" and "キャンセル" (Cancel). The "OK" button is circled in red, and a red arrow points from a yellow callout box to it. The background shows a form with fields for "インシデントステータス" (Incident Status) set to "サポート一次受付" (Support First Reception), "発生源" (Source) set to "社内" (In-house), and "原因区分" (Cause Category) set to "不明" (Unknown). Other fields include "発生日時" (Occurrence Date/Time) as 2011-07-08 14:58, "問合せ区分" (Inquiry Category) as "その他" (Others), and "三上商事" (Mitsukami Shoji) as the company name.

次の処理者に伝えたい
内容があれば記入し
OKボタンをクリックす
る。(記入無しでもOK)

伊藤さん

プロセス申請

申請をおこないました。

OK

申請が無事終了すると、このメッセージが表示されます。



IT Holdings
Group

重大インシデント処理プロセス その1



黒瀬さん

ワークフローアプリケーション

 **Bit Cruiser**
Process Management

ユーザID:

パスワード:

[パスワード変更](#)

黒瀬さんによるログイン



ワークフローアプリケーション・インシデント処理 - Windows Internet Explorer

http://pluto.13080/bcpm/workFlow.html#

ワークフローアプリケーション・インシデント処理

インシデント処理 代理人設定 個人設定 2011-07-08 真壁 吾郎さん ログアウト ?

インシデント検索

受信インシデント / インシデント検索結果

最新表示 検索結果出力

受信インシデント +

処理状態	依頼日	滞留日数	プロセス名	パーティシパント	アクティビティ名	前処理者	前処理	開始日	開始者	インシデントID	備考
依頼中	2011-07-08		標準テンプレート	インシデントMgr	インシデント受付	伊藤 友幸	サポート一次受付	2011-07-08	伊藤 友幸	20110708001	パスワード再発行で問題

受信インシデント欄に先ほどのインシデントが通知されているので、選択しダブルクリックする。

受信インシデント欄に先ほどのインシデントが通知されているので、選択しダブルクリックする。

重大インシデント処理プロセス その3

黒瀬さん



ワークフローアプリケーション・インシデント処理

ITSMS120601-20120530004

フォーム詳細 インシデント履歴

インシデント管理 問題管理 重大インシデント

業務メニュー

業務

A:ファイナンシャルサービスチーム運用業務

B:本社ネットワーク環境業務

C:ファイナンシャルサービスチーム管理サーバ

D:本社管理系各サーバ業務

E:その他サーバ機器等

インシデント情報

災害状況 事業継続区分

作業手順

作業報告

添付資料

コメント

多照 DL クリア

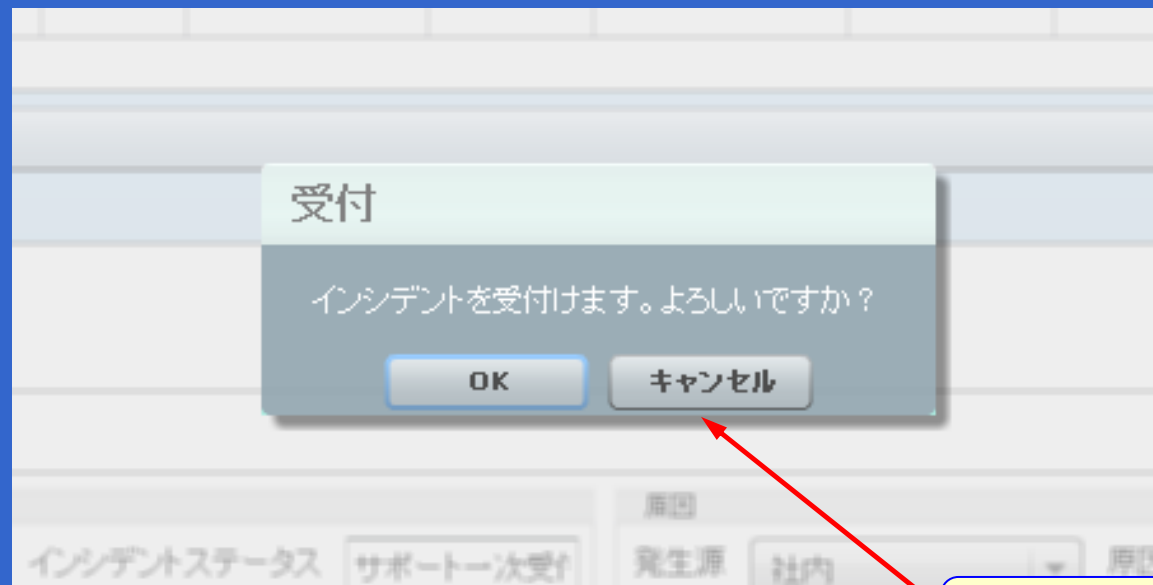
ページが表示されました

インターネット 100%

フォームが開くので、受付ボタンをクリックする。

重大インシデント処理プロセス その4

黒瀬さん



受付確認POPUPが表示されるのでOKボタンをクリックする。

重大インシデント処理プロセス その5

黒瀬さん

ワークフローアプリケーション・インシデント処理 - Windows Internet Explorer

http://10.10.30.31:15080/bcpm/workFlow.html#app=94b7&f458-selectedIndex=0&9937-se

ファイル(E) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

お気に入り ☆ おすすめサイト ▼ HotMail の無料サービス Web スライス ギャラリー ▼

ワークフローアプリケーション・インシデント処理

ITSMS120601-20120530004

承認 受付解除 途中保存

フォーム詳細 インシデント履歴

インシデント管理 問題管理 重大インシデント

業務メニュー

業務 *

A:ファ A:ファイナンスサービスチーム運用業務

B:本社 B:本社ネットワーク環境業務

C:ファ C:ファイナンスサービスチーム管理サーバ

D:本社 D:本社管理系各サーバ業務

E:その他 E:その他サーバ機器等

インシデント情報

災害状況 ▼ 事業継続区分 ▼

作業手順

作業報告

添付資料 参照 DL クリア

コメント

ページが表示されました

インターネット 100%

受付終了後、対象業務を選択します。

重大インシデント処理プロセス その6

黒瀬さん

ITSMS120601-20120530011

承認 受付解除 途中保存

フォーム詳細 インシデント履歴

インシデント管理 問題管理 重大インシデント

業務メニュー

業務 * E:その他サーバ機器等

A:ファイナンスサービスチーム運用業務

B:本社ネットワーク環境業務

C:ファイナンスサービスチーム管理サーバ

D:本社管理系各サーバ業務

E:

インシデント情報

災害状況 3:欠勤50% 事業継続区分 停止

作業手順 当該業務を停止する。停止にあたっては、以下の手順に従って実施してください。 ①最新の災害状況の確認。 ②業務停止に伴う影響部門への連絡 ③業務停止マニュアルに従った業務停止作業の実施 ④業務停止マニュアルに従って業務停止作業が行われたことのレビュー ⑤業務停止報告書の作成 以上 なお、業務停止報告書は、本インシデントに添付してください。

報告

資料

コメント

参照 DL クリア

災害状況を選択すると事業継続区分が決定され作業手順が表示される。



重大インシデント処理プロセス その7

黒瀬さん

ITSMS120601-20120530011

承認 受付解除 途中保存

フォーム詳細 インシデント履歴

インシデント管理 問題管理 重大インシデント

業務メニュー

業務 * E:その他サーバ機器等

A:ファイナンシャルサービスチーム運用業務

B:本社ネットワーク環境業務

C:ファイナンシャルサービスチーム管理サーバ

D:本社管理系各サーバ業務

E:その他サーバ機器等

インシデント情報

災害状況 * 3:欠勤50% 事業継続区分 停止

作業手順 当該業務を停止する。停止にあたっては、以下の手順に従って実施してください。 ①最新の災害状況の確認。②業務停止に伴う影響部門への連絡 ③業務停止マニュアルに従った業務停止作業の実施 ④業務停止マニュアルに従って業務停止作業が行われたことのレビュー ⑤業務停止報告書の作成 以上 なお、業務停止報告書は、本インシデントに添付してください。

作業報告 業務停止手順に準じて作業を完了しました。特に問題は発生していません。

添付資料 業務停止報告書20120425. pdf 参照 DL クリア

コメント

作業を実施し、概略の作業報告を記述する。作業報告書を添付し、承認ボタンをクリックする。

重大インシデント処理プロセス その9

黒瀬さん

承認

承認します。よろしいですか？ 備考がある場合は備考欄に入力して下さい。

備考:

OK キャンセル



備考を入力し、OKボタンを押下すると承認処理が完了します。

承認

申請が承認されました。

OK

BC PM 製品的环境と今後の予定



■ サーバ Web/APサーバとして、JavaEE5が動作すること

OS	Windows Server 2003/2008 Ubuntu 10.04 ※32bit OS対応(32bit 互換モードも含む)
DB	PostgreSQL 8.4 ※SQL-99準拠のRDBMS

■ クライアントPC

Adobe Flash Playerが動作するブラウザがインストールされているPC

ブラウザ	Internet Explorer 7.x / 8
------	---------------------------

■ 推奨構成

CPU	Intel Pentium4 3.00GHz 相当以上
メモリ	2GB 以上 ※OS が推奨するメモリ容量が 2GB を超える場合は、OS が推奨するメモリ容量以上
HDD	10GB 以上の空き容量 ※アプリケーション領域、データ領域を合わせて
RAID 構成	RAID5、RAID1+0 を推奨

利用状況やハードウェア使用、あるいは OS のバージョンアップ等によって、パフォーマンスに影響が出る場合があります。
最適なハードウェア構成は、ハードウェア構築サービスでご提供させていただきます。

最新情報	https://www.bitcruiser.jp/
------	---

オープンソースソフトウェアをベースとして
いるため、OS、DBの保守料が不要

製品標準価格



- 本製品をご利用頂くためには、基本ライセンス、基本システムマニュアル、ISO20000テンプレート・マニュアルと年間サポート料が必要となります。
- 年間サポート料は、最低10ユーザからの販売となります。10ユーザ以上は、1ユーザ単位でご購入頂けますので、余分なユーザをご購入する必要はありません。
- ユーザ数とは、同時接続ユーザ数をカウントします。
- サーバ単位でのご利用となります。

項目			標準価格	備考
基本料金	基本ライセンス料金	CD-R	¥1,900,000.-	インストールガイド、基本システムマニュアルを含む
	年間サポート料金	10 ユーザ	¥480,000.-	¥48,000.-/ユーザ
		20 ユーザ	¥720,000.-	¥36,000.-/ユーザ
		30 ユーザ	¥936,000.-	¥30,000.-/ユーザ
		40 ユーザ	¥1,120,000.-	¥28,000.-/ユーザ
テンプレート・規程	ISO20000テンプレート	CD-R	¥400,000.-	
	ISO20000規定集	CD-R	¥1,000,000.-から	

- 単位：円
- 上記はすべて消費税別価格です。



IT Holdings
Group

サービス名	サービス内容
サーバ環境構築／ソフトウェア インストール サービス	ユーザ数やプロセス数など、お客様の利用環境から最適なサーバ環境を構築致します。 ・適正なハードウェアのお見積・ハードウェアの構築・OSのインストール・本製品のインストール (注)組織や権限の定義、ワークフローの画面やプロセスの作成は含まれません。
プロセス導入サポート サービス	お客様のご要望に合わせ、組織とワークフロー、画面項目を作成します。 (注)各コースとも設計書やマニュアルの作成は含まれておりません。
機能力スタマイズ サービス	ソースコードを修正して、新たな機能を追加致します。 各種デザイナーで作成できない機能を追加したい場合にご利用頂くサービスです。
ISO20000取得コンサルティングサービス	Bit Cruiser Process Management 並びにISO20000の各種手順書テンプレートを使用して、ISO20000取得をサポートします。
ISO20000監査サポートサービス	ISO20000テンプレート導入後のISO20000監査前セルフチェックをサポートします。
教育サービス	1.プロセス作成コース 2.画面作成コース 3.プロセスアプリケーション操作ガイドコース 等

BCPM 2012年6月1日時点の展開



■ BCPM 2011年5月20日発売開始

■ 2011年6月1日 BCPMサポートサイト (bitcrui) 開設 (サービス提供済み)

- ◆ BCPM評価版及び製品資料ダウンロードコーナー、
(サービス提供予定)

最新版のダウンロードは、現在準備中ですので、少々お待ち下さい。

- ◆ ITサービスマネジメント関連ニュース情報、ITILファンデーション模擬テストコーナー
- ◆ リリース情報、セキュリティパッチ情報、使い方コーナー、コミュニティサイト

■ 2012年度の機能追加、サービス化の予定

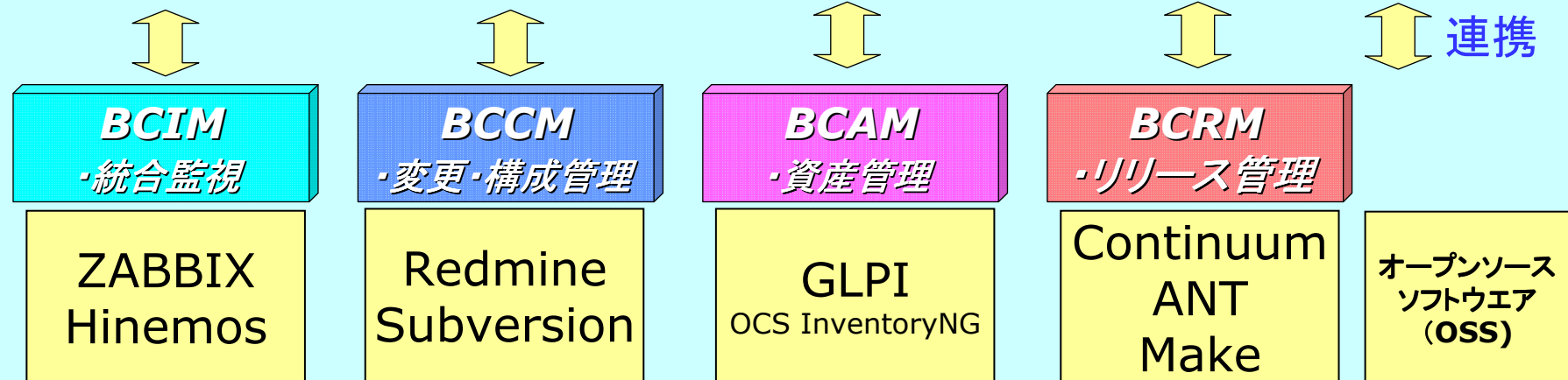
- ◆ ITILV3テンプレートの提供
 - ITILV3に対応したワークフローと管理画面
- ◆ BCPMとOSSの統合環境サービス化
 - BCPMに加え構成管理やリリース管理等のオープンソースソフトウェアの環境を実装



IT Holdings
Group

Bit Cruiser Series

BCPM ・プロセス管理



ビットクルーザーシリーズ:リリースロードマップ(計画)



2012年度

4月

7月

10月

1月

1Q

2Q

3Q

4Q

発売
時期

第1四半期

第2四半期

第3四半期

第4四半期

STEP1

STEP2

STEP3

STEP4

BCIM

BCCM

BCAM

BCRM

機能

統合監視
・NW監視
:

変更・構成管理
・計画書、手順書
:

資産管理
・計画書、手順書
:

リリース管理
・計画書、手順書
:

連携
機能

自動連携
・JP1
・Hinemos
・BCPM

自動連携
・JP1
・Hinemos
・BCPM
・Redmine
・Subversion

自動連携
・JP1
・Hinemos
・BCPM
・Redmine
・Subversion
・GLPI+OCS

自動連携
・JP1
・Hinemos
・BCPM
・Redmine
・Subversion
・GLPI+OCS
・Continuum
.

テンプレ
ート

BCPM テンプレート
・ITILV3テンプレート



IT Holdings
Group

ありがとうございました。
今後ともどうぞ、よろしくお願いいたします。



THANK YOU

Bit Cruiser URL

<https://www.bitcruiser.jp/>

お問い合わせは

株式会社キーポート・ソリューションズ
ITサービスユニット

<http://www.keyportsolutions.com>

Email: bc@keyportsolutions.com

TEL: 03-3523-8601



IT Holdings
Group