ITサービスの業務プロセスを“Re-Modeling”

KEYPORT SOLUTIONS

Bit Cruiser
Process Management

ITサービスマネジメントソフトウエア

今まで曖昧だったITサービスの各局面を適切に定義して、
PDCAサイクルを推進できるプロセスモデルに“Re-Modeling”しませんか？

Bit Cruiser Process Management（BCPM:ビットクルーザー プロセスマネジメント）は、ITサービスにおける
インシデント管理・問題管理・変更管理・リリース管理・構成管理 の各業務プロセスの管理機能を提供することで、
お客様のITサービスプロセスの効率化と高品質化を低コストで支援します。

ITサービスプロセスの効率化と高品質化を強力サポート！

よくある問題

- 問題！変更！要求！ プロジェクトごとに定義がバラバラで一貫性が無く、同じ評価軸での管理ができない・・・
- インシデントから問題管理へ対応が進むたびに 無駄な二重入力！
- 過去に発生した障害と同じインシデントなのに、解決策が 見つからない！
- インシデント管理と問題管理のツールを導入してみたけど サポート費が高い！

課題解決!

ISO20000テンプレートで 業務の見直し

ITサービスマネジメントに関する国際規格「ISO20000」(※1)の、インシデント管理・問題管理・変更管理・リリース管理・構成管理の記録事項とプロセスをテンプレート化。ITILテンプレート(※2) としても活用できます。

ITIL導入にも！

作業 効率UP / サービス 品質UP

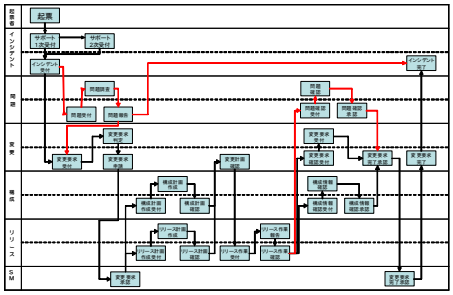
ITサービスの効率化、品質改善のための様々な機能を提供します。
例えば、記入漏れが起こらない入力画面で、再申請などの無駄な作業の軽減が可能です。また、過去の障害解決事例も簡単に検索でき、起こっている障害に迅速な対応をすることで、サービスの品質向上につながります。

ITサービス コスト削減

BCPM は、オープンソースソフト(OSS)のバージョン管理ツール「SVN」や、ビルド管理ツール「Continuum」と組み合わせて使うことで、導入費用と年間サポート費を大幅に削減することができます。

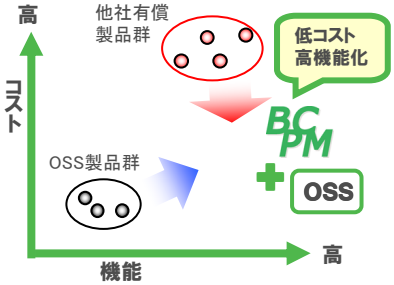
※1 ISO20000は、ITサービスマネジメントにおける、評価指標の国際規格です。
※2 ITIL(アイティル)は、ITサービスマネジメントにおけるベストプラクティス(成功事例)を体系化した国際標準のガイドブックです。

■ ISO20000テンプレートのワークフロー



■ 効率・品質UPへ（インシデント管理画面）

■ コスト削減へ



プロセスを支える標準機能

組織・権限の指定日反映機能で、組織変更対応作業も計画的に

BCPM は、組織改定の施行日前に組織と権限及び施行日を登録し、施行日に反映させることができます。施行日当日に登録する必要がありませんので、計画的なシステム変更を安全に登録できます。

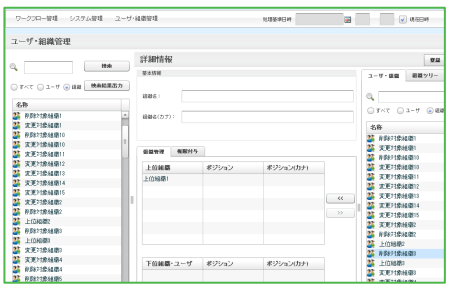
プログラムレスで業務プロセス修正や入力画面の変更ができる

業務フローと画面デザインをプログラムレスで簡易に作成できます。新しい業務プロセスや追加が必要な画面項目が素早く追加できますので継続的に品質改善を進めることができます。

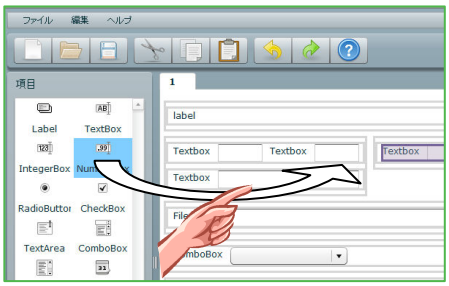
作業状態の記録を全て保存し、監査業務を効率化

インシデント管理や問題管理等の業務フロー上の全ての画面項目や添付ファイルの履歴を記録できます。したがって、ISO20000の監査業務を効率的に進めることができます。

■ 運用管理ツールのユーザ・組織管理画面



■ フォームデザイナー画面



■ インシデント履歴画面の例

ITサービスの推進をサポートするサービス

（詳しくはお問い合わせください）

サービス名	内　容
サーバー環境構築/ ソフトウエアインストールサービス	ユーザー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ー環境を構築します。 適正なハードウエアのお見積/ハードウエアの構築/OSのインストール/本製品のインストール ※ 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の定義、画面項目を作成します。 ※ 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。
機能カ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いただくサービスです。
ISO20000取得コンサルティングサービス	Bit Cruiser Process Management 及び 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　他

動作環境

■ サーバ

OS	Windows Server 2003/2008 Ubuntu 10.04 ※32bit OS対応（32bit 互換モードも含む）
APサーバ	GlassFish 2.1
DB	PostgreSQL 8.4　※SQL-99準拠のRDBMS

■ クライアントPC

ブラウザ	Internet Explorer 7 / 8 ※Adobe Flash Player 10.2以降がインストールされていること

■ 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エア使用、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。
最適なハードウエア構成は、ハードウエア構築サービスでご提供させていただくことができます。

最新情報	http://www.bitcruiser.jp/

記載されている社名、製品名等は各社の商標または登録商標です。
製品の仕様・外観・価格等は予告なく変更されることがあります。（2011年7月）

開発・販売元　株式会社　キーポート・ソリューションズ

〒104-0033　東京都中央区新川1丁目28-38
東京ダイヤビルディング2号館7階
TEL：03-3523-8601（代表）　FAX：03-3523-7377
E-mail ： bc@keyportsolutions.com
URL ： http://www.keyportsolutions.com

Copyright © 2012 KEYPORT SOLUTIONS,INC.

2012.03_v6.2