

Hinemosインシデントダッシュボード紹介

NTTデータ先端技術株式会社

NTT DATA
Trusted Global Innovator

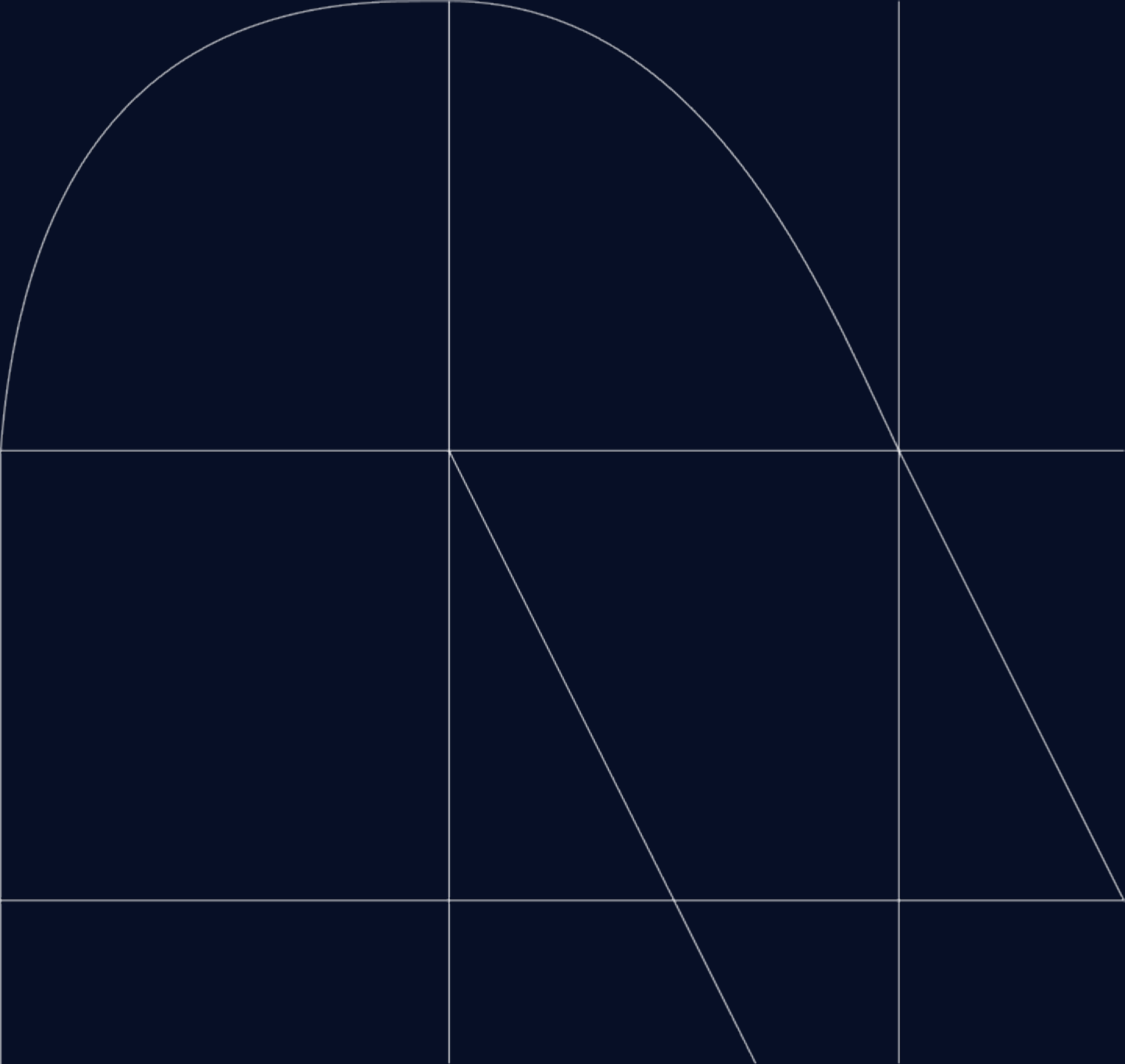


目次

1. ITサービスマネジメントとは
2. Hinemosで始めるITサービスマネジメント
3. Hinemos インシデントダッシュボードでおこなうインシデント管理のメリット
4. ITサービスマネジメント関連サービス・ソリューションのご紹介

1

ITサービスマネジメントとは



ITサービスマネジメントとは

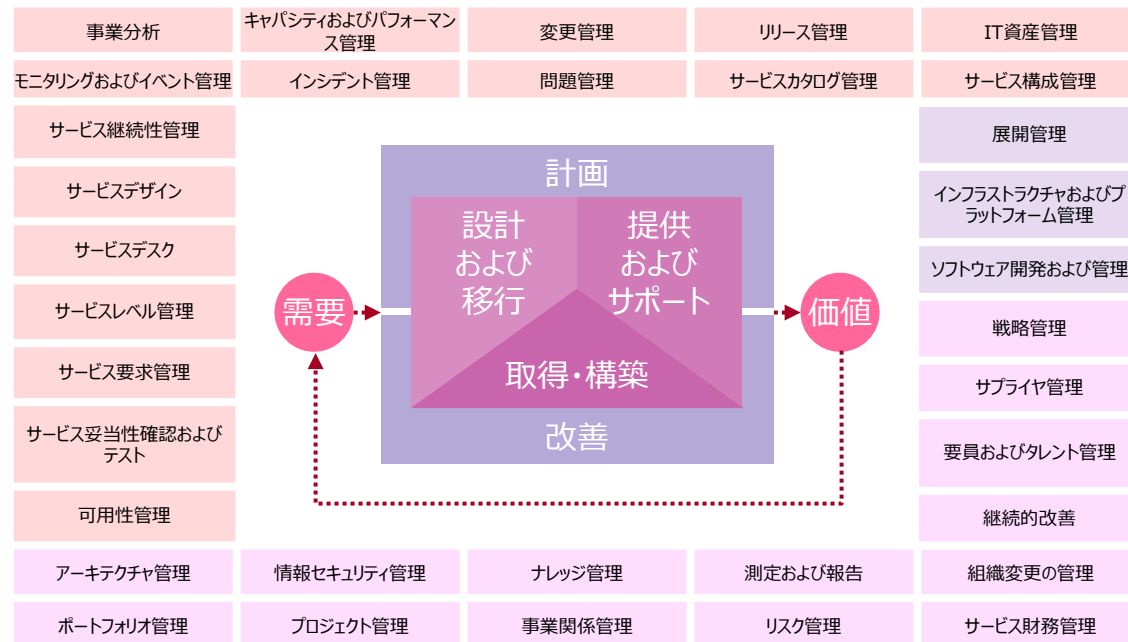
ITサービスマネジメント = ITサービス（価値）を提供し続ける・絶えず改善し続ける営み

どうやったらうまくいくんだろう？

▶ **ベストプラクティスをまとめた書籍群「ITIL」**
1989年イギリスに誕生。最新はITIL 4

ITILは膨大でやりきれない・・・？

▶ 全部やる必要はない。「**いいとこどり**」でOK
現場に合わせて、**無理なく**取り入れる



「ITIL」を活用しながら、できること・必要なことから始めよう

ITサービスマネジメント – イベント管理・インシデント管理から始めよう

必要なことから始めよう

▶ 日々起こるトラブル、クレーム・問合せの対応は、ユーザ影響に直結

「イベント管理」・「インシデント管理」から始めよう

インシデント = サービスの中断・品質低下。将来的に引き起こす可能性のあるものも含む



まずはイベント管理・インシデント管理から、日々のトラブルを整理しよう

ITサービスマネジメント – 導入のよくある課題

イベント管理・インシデント管理がうまくいかない理由

人力での起票が手間

イベントが多すぎて
振り分けがたいへん

エクセル管理に
限界を感じている

チーム間の情報共有が
うまくいかない

ツールが現場に合わない
機能豊富だけど使いこなせない

運用でなんとかカバーしようとする、続かない・形骸化する
現場に合った、無理なく続けられるしくみが必要



2

Hinemos で始めるITサービスマネジメント

ITサービスマネジメントをHinemosで始めよう

Hinemos で提供するソフトウェアを組み合わせ、ITサービスマネジメントを実現します



Hinemos でイベント管理～インシデント管理が完結

3

Hinemos インシデントダッシュボードでおこなうインシデント管理のメリット

Hinemos インシデントダッシュボードの概要

インシデントの起票から調査、対応、クローズまでの管理を、軽量かつ使い慣れたExcel-likeなUIにて実現



「記録」と「共有」をスムーズに実現し、組織的なインシデント管理をトータルサポート

Hinemos インシデントダッシュボードの機能（1/2）

見やすく操作しやすい表示形式と、組織での管理をサポートする機能を提供

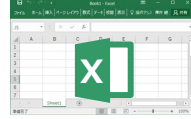
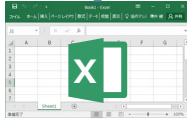
Excelライクでシンプルな画面

管理項目を容易にカスタマイズ可能
CSV連携で、Excel運用からの移行も簡単

ID	名称	ステータス	詳細	発生日時	検出日時	期限	担当者	担当部署	
9	ping01	manager01	010901 Packets: Sent = 1, Received = 1, Lost = 0 (0% loss)	Pinging 127.0.0.1 (127.0.0.1).	2022/10/26 17:35	2022/10/27 17:35	14 時間後	Administrator	チームA

インポート ↑ CSV形式 ↓ エクスポート

既存ナレッジの活用・集約

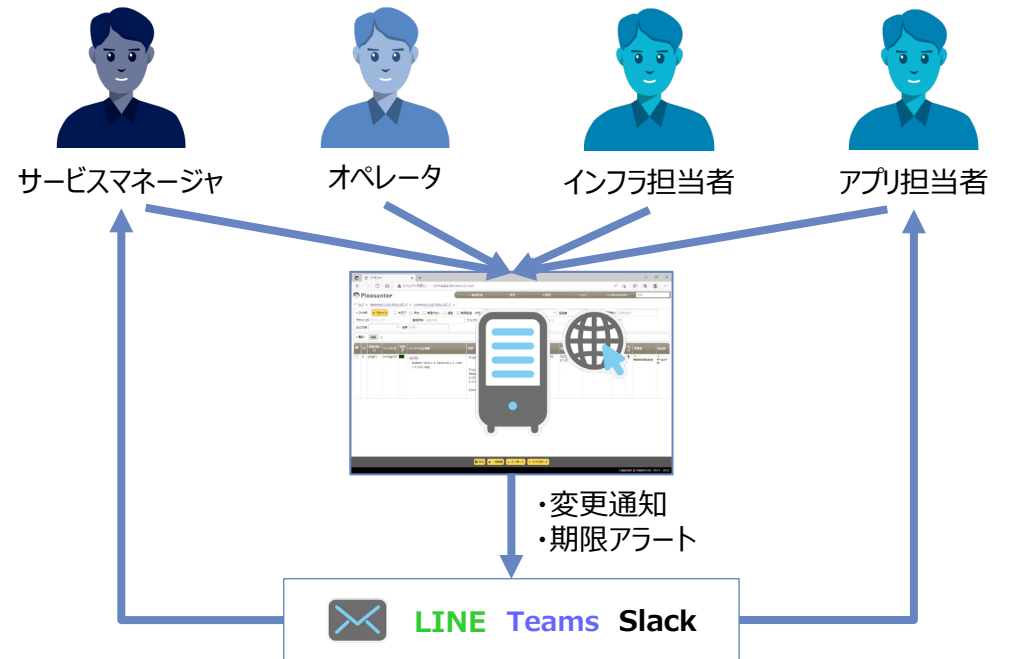


既存運用も踏襲可能



組織での管理をサポート

Webベースで情報を共有し
様々なコミュニケーションツールに連携可能



▶ 初めてインシデント管理する方も安心して導入可能

▶ 複数メンバーでの効率的なインシデント管理を実現

Hinemos インシデントダッシュボードの機能 (2/2)

目的に合わせた表示ビューを具備し、Hinemosからの自動起票によりインシデント管理の効率化を実現

目的に合わせた表示ビュー

インシデント起票

インシデント一覧

ID	発生時刻	ファンクション名	重要度	インシデント名/概要	詳細	対応履歴	出力日時	返信日時	期限	進捗率	状況	管理者	担当者
2				リモート接続が頻りに切断する	踏み台サーバへの接続を切断して、接続しなおせは動くようになる。		2020/07/23 11:37	2020/07/24 4日後	金	60%	🟡	t01	mw01
4				システムにログインできない	午後からシステムにアクセスできない状態となっている。		2020/07/20 13:12	2020/07/21 1日後	火	75%	🟢	t01	t01
8				システムのレスポンスが重い			2020/07/18 13:53	2020/08/31 2ヶ月後	月	15%	🟠	t01	ap01
3				データ更新処理でエラー	データ更新処理でDBがエラーを吐く		2020/07/22 11:46	2020/07/23 3日後	木	50%	🟢	t01	t01

様々なビューで表示可能

カレンダー

ガントチャート

かんぱん方式

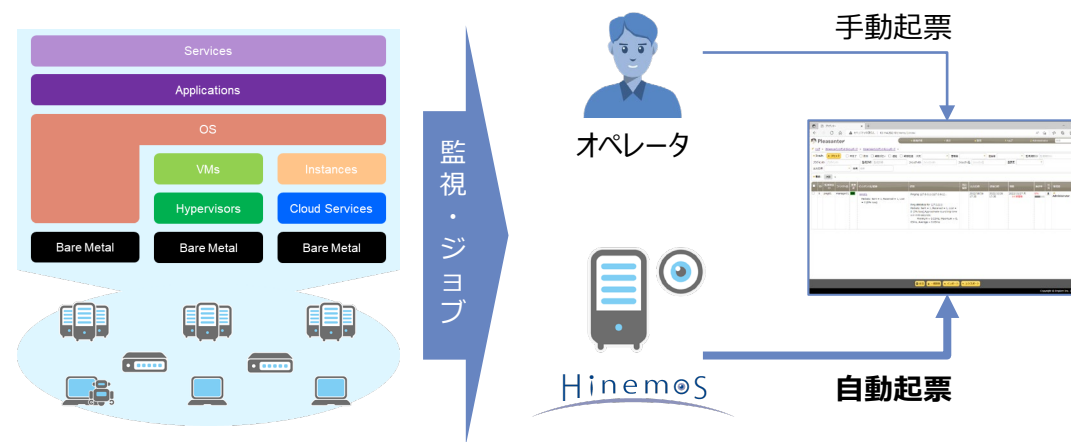
合計: (0h * 0%)

- システムのレスポンスが重い (0h * 15%) ap01: 準備
- システムにログインできない (0h * 75%) t01: 実施中
- データ更新処理でエラー (0h * 50%) t01: 実施中
- リモート接続が頻りに切断する (0h * 60%) t01: 実施中

▶ 用途に合わせた表示で管理を効率化

Hinemosからの自動起票

Hinemosで検知したイベントを自動でインシデントダッシュボードに起票が可能

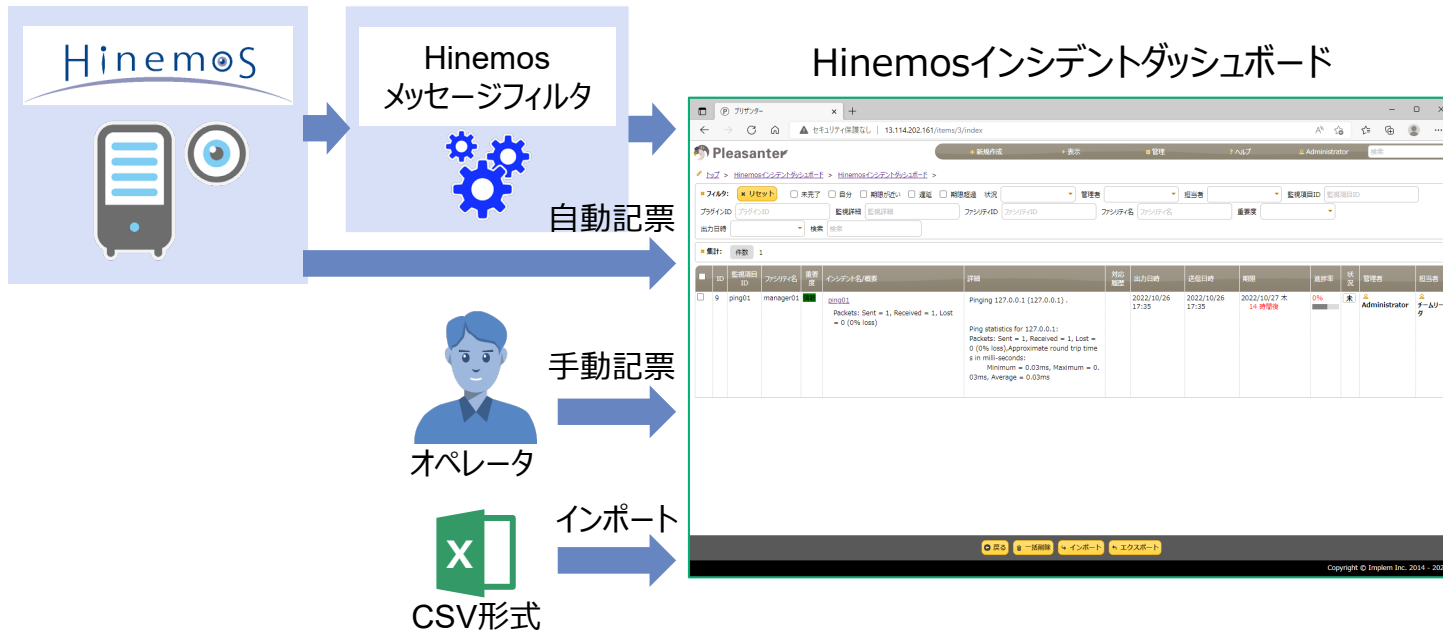


▶ 自動起票により記票ロスの防止と工数削減

Hinemos インシデントダッシュボードでおこなうインシデント管理の流れ - 記票



迅速な解決のために、正確な情報の記録が必須



Hinemos インシデントダッシュボードのメリット

解決に必要な情報を残そう

- 自動起票で取りこぼしなし
- 画像・ファイル添付もOK

現場で使いやすいものを

- システム特有の項目も追加可能
- 使い慣れたExcelライクな表形式
csv取込でExcelからの移行も簡単

Hinemos インシデントダッシュボードでおこなうインシデント管理の流れ – 調査・診断

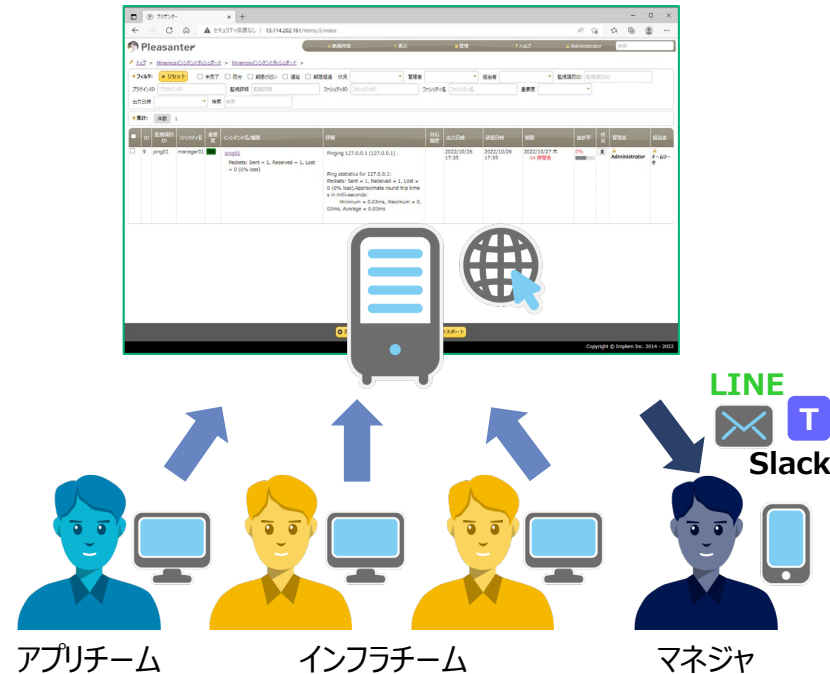
記票

調査・診断

対応・解決

クローズ

適切な担当者をアサインして解決策を検討
類似インシデントの記録を活用して早期解決を図る



Hinemos インシデントダッシュボードのメリット

複数人で迅速対応

- Web経由で、複数チームで確認・編集できる
- 担当者をアサインして通知できる
様々なコミュニケーションツールに連携できる

過去のナレッジを生かそう

- 軽量なので、多くの過去インシデントをためても類似インシデントをサクサク検索できる

Hinemos インシデントダッシュボードでおこなうインシデント管理の流れ – 対応・解決

記票

調査・診断

対応・解決

クローズ

解決策が明確になったら、いよいよ復旧対応

インシデント

アプリチーム タスク



インフラチーム タスク



インフラチーム タスク



Hinemos インシデントダッシュボードのメリット

タスクを具体化して確実に実施

- インシデントに子タスクを紐づけて見える化
- 各タスクに対応者をアサイン

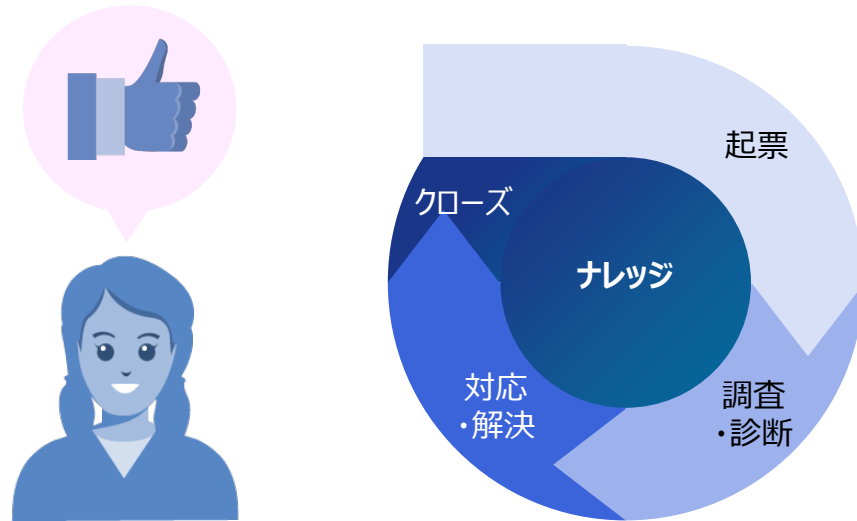
復旧対応の記録も残そう

- 随時状況を記録・共有し、チーム間で連携
- 詳細な記録が、次の対応に生きる

Hinemos インシデントダッシュボードでおこなうインシデント管理の流れ – クローズ



完全に解決されたことを確認して、クローズ



Hinemos インシデントダッシュボードのメリット

ユーザ目線で最終確認

- インシデントが完全に解決されたことと、ユーザが満足しクローズに合意していることを確認

インシデントの記録を蓄積しよう

- 対応履歴が、次の対応のナレッジとなる
- レコードを蓄積してもサクサク動作

Hinemos インシデントダッシュボードでおこなうインシデント管理の流れ - 全体管理

記票

調査・診断

対応・解決

クローズ

対応漏れや遅れがないか、棚卸も大切



Hinemos インシデントダッシュボードのメリット

インシデントの状態を棚卸しよう

- 目的に応じた様々な表示形式
- ガントチャートで進捗管理
- かんばん方式で偏りを見える化、フォロー

遅れを防ごう

- 設定した期限に従ってリマインドできる

4

ITサービスマネジメント関連サービス・ソリューションのご紹介

ITサービスマネジメント関連サービス・ソリューションのご紹介

システム規模：小～中
まずはミニマルに開始したい



Hinemosに閉じて
始めてみよう

Hinemos
+ Hinemos メッセージフィルタ
+ Hinemos インシデントダッシュボード

システム規模：中～大
組織横断的に実施したい



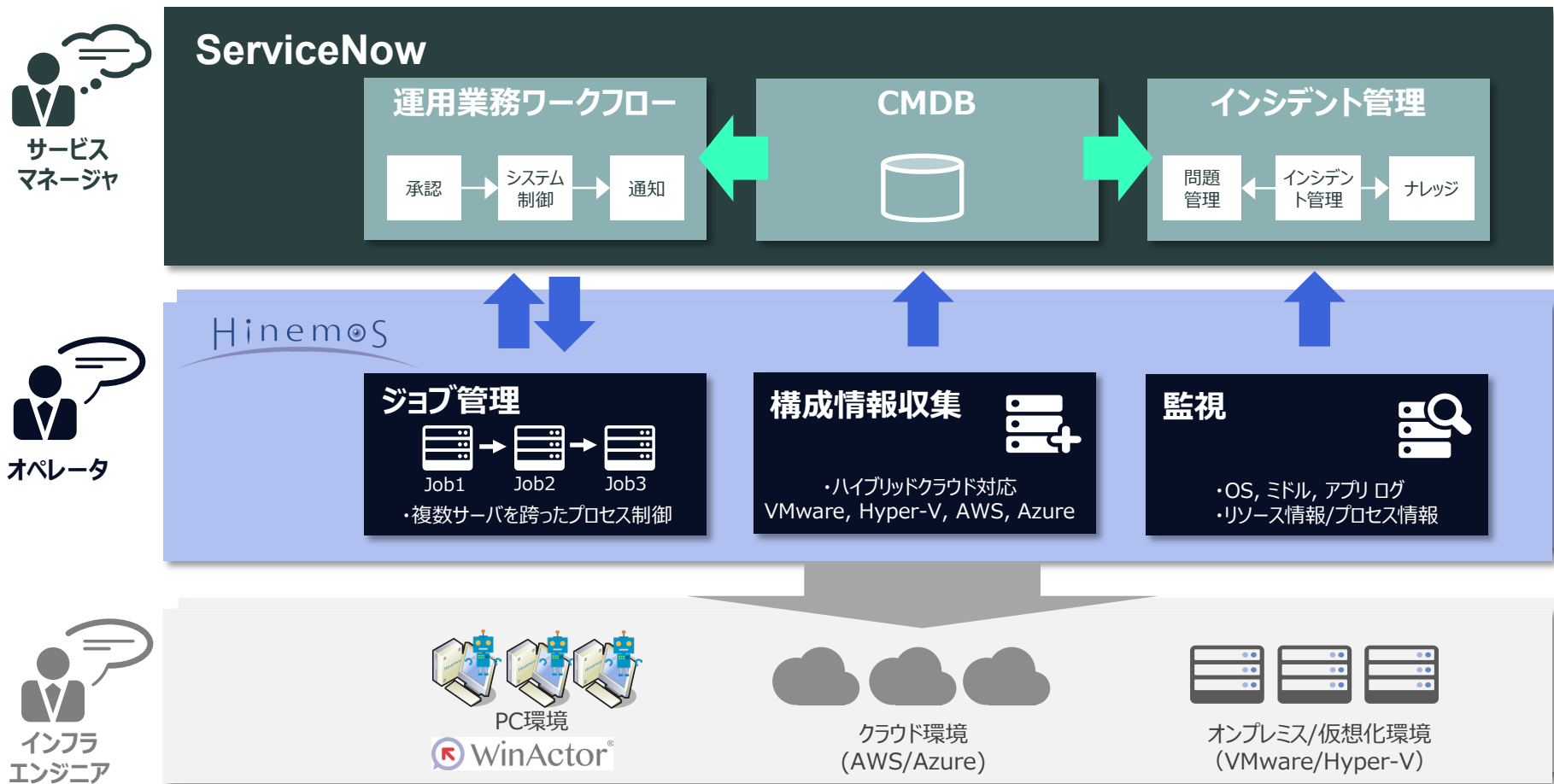
ServiceNowを導入して
リッチに業務変革を進めよう

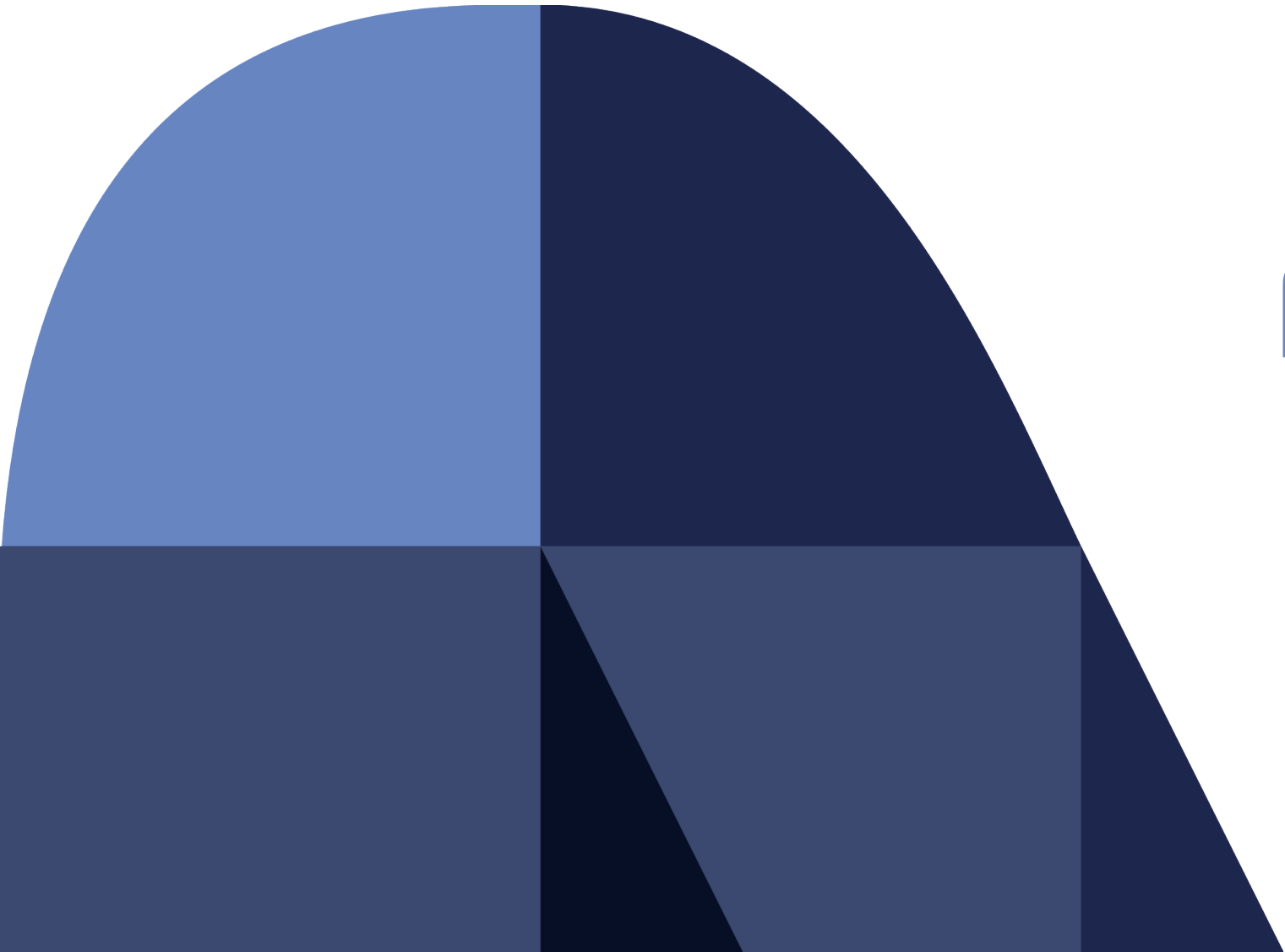
Hinemos ServiceNow連携

システム規模に応じたソリューションを選ぶ

ITサービスマネジメント関連サービス・ソリューション – ServiceNow連携

ITサービス運用において重要なCMDBの集約を中心に、
ワークフロー・インシデント管理をHinemosが高度にサポートします





NTT DATA
Trusted Global Innovator