

Service Management Automation X (SMAX)

Service Management Automation X (SMAX) は、機械学習と分析の機能を搭載して一から構築された、IT およびエンタープライズサービス管理、IT アセット管理のための初めてのソフトウェアソリューションです。市場をリードする UCMDB や Discovery とすぐに統合が可能です。オンプレミスでもクラウドでもデプロイ可能です。ビジネス状況の変化に応じて一方から他方に移行することもでき、柔軟なライセンスオプションが用意されています。

製品概要

SMAX は、モバイルデバイス、スマート仮想エージェント、スマート電子メール、直感的に使用できる Web ベースのセルフサービスポータルを介して IT やその他のサービスデスクとやりとりするユーザーに、魅力的で画期的なユーザーエクスペリエンスを提供します。このソリューションは ITOM プラットフォーム上に構築されているため、ベアメタルから、仮想、さらに AWS、Microsoft Azure、Google Cloud (Kubernetes 使用) などのパブリッククラウドまでさまざまな環境で機能します。コンテナテクノロジーをベースとしているため、ビジネス状況の変化に応じて、ソリューションを容易に別の環境に移行することができます。ITOM プラットフォームにより、SMAX およびその他の ITOM ソリューションで、アイデンティティ管理、ライセンスおよびアクセス管理、DevOps ライフサイクル、タスクの自動化、Discovery および UCMDB、機械学習、分析、ダッシュボード機能、レポート作成など、数多くの共有サービスが利用できるようになります。

SMAX は、IT Service Management (ITSM)、IT Asset Management (ITAM)、Enterprise Service

Management (ESM) という重要な 3 種類のアプリケーションを 1 つのソリューションにまとめたものです。SMAX により、ITSM と ITAM はすぐに利用できます。SMAX Studio により、コードを使用せずに簡単に拡張することもできます。ESM は、HR ワークフロー管理、考案および提案管理、ポートフォリオ最適化などのすぐに使えるコンテンツをベースとしています。SMAX Studio により、これらの拡張や最先端のコンテンツの追加を容易に行うことができます。

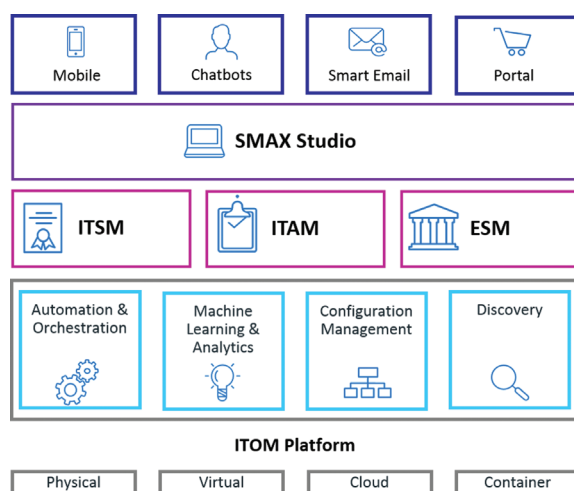


図1 SMAX機能アーキテクチャ

概要

- ビッグデータの分析と機械学習のために一から設計された、直ちに使用可能なベストプラクティスのサービス管理プロセス
- 最新の使いやすい包括的なセルフサービスとスマート仮想エージェントにより、チケット数が減少し、顧客満足度が向上
- 直ちに使用可能なユーザー定義プロセスのコードレス設定により、シームレスなアップデートを低コストで実現
- 自動化、マルチテナント、デプロイメントの柔軟性により、導入期間を短縮し、総所有コストを削減。
- IT Operations Management 全般で使用される専用の共有マイクロサービス

主な利点

- チケットの数が減少し、解決時間が短縮
- エンドユーザーの自律性と満足度が向上
- サービスの質が向上し、サービスレベルの順守数が増加
- 総所有コストの削減
- 価値実現までの時間の短縮と、継続的デリバリー

主な特長

ソーシャルコラボレーションによる

スマートセルフサービス

サービスポータルは、IT およびその他の事業部門に関連する従業員の全リクエストを一元管理する場所です。使いやすいインターフェイスにより、ユーザーは自分でサポートのリクエスト、セルフヘルプナレッジベースの検索、サービスカタログの閲覧ができます。

スマートサーチでは、サービス管理モジュールの中と外でグローバル検索ができるため、ユーザーにセルフサービスのソリューションを提供したり、サービスデスクエージェントにソリューションを推薦したりできます。

スマートチケットは光学文字認識と機械学習を利用して、サービスリクエストを自動的に受理して分類し、的確にルーティングします。

スマート仮想エージェントは、24 時間年中無休のインテントベースの自動アシスタンスを提供します。統合済みのライブチャットまたは電子メールでこれを補完することにより、継続的な顧客サポートを強化します。

ソーシャルコラボレーションには、投票機能、「友達に聞く」機能、エンドユーザーがコミュニティから回答を得てエンドユーザーの自律性を強化するのに役立つ調査機能などがあります。

オンザフライトランスレーションは、ポータルコンテンツとサービスデスクのアップデートへのアクセスを、エンドユーザーが選んだ言語で提供します。

Android と iOS に搭載されているネイティブモバイルアプリケーションは、Web サービスポータルに、出先で管理する必要がある重要なタスクに的を絞った効率的なネイティブインターフェイスを追加します。

カタログ集約により、エンドユーザーは SMAX サービスポータルからカタログの提供をリクエストすることができます。これは、単一のユーザーインターフェイスによって定義され実行される SMAX と連動して、Micro Focus® Service Manager 内で定義され、実行されます。IT 部門は、すべてのビジネスニーズを把握し、すべてのサービスについて SMA ステータスに関するレポートを作成し、ガバナンスを強化することができます。

自動化されたエンタープライズアプリケーション向けのモダンなユーザーエクスペリエンス

サービスデスクの機能は、包括的な ITIL 一式、連動するサービス管理アプリケーション (Service Request Management、Incident Management、Knowledge Management、Problem Management、Change Management、Release Management、Service Level Management、Configuration Management、Catalogue Management を含む) で構成されます。

Enterprise Service Management は、IT Asset Management、Project Management、Human Resource workflow、Application and Service Portfolio Management、Financial Tracking、Ideation and Proposal Management のアプリケーションで構成されます。

Asset Management は、Service Asset and Configuration Management、Vendor Management、Contract Management、Procurement and Software Asset Management の機能を提供します。

Live Support は、新しいサービスおよびサポートのリクエストと電話で寄せられた問い合わせを効率的に処理するのに役立つ重要な情報とツールを、サービスデスクエージェントに提供します。

分析に基づくサービスデスク

変更分析機能は、利用可能なデータに基づくインサイトと、変更管理の改善の提案を提供します。

ホットピック分析の高度な検索および分析機能により、エージェントは、インシデント、リクエスト、その他のレコードのパターンを表示して分析し、そのパターンに基づいてナレッジベースの記事または問題レコードを作成することができます。

ChatOps は、インシデントの検索、表示、更新のコマンドを提供して人とツールのコラボレーションを実現します。また、推奨される知識記事と、知識管理モジュール内の該当の知識記事全文へのハイパーリンクを表示します。Microsoft Teams、Slack、Mattermost などのコラボレーションツールをコマンドラインインターフェイスから使用して、SMAX とこれらのツールがリンクされます。

コードレス設定と容易なアップグレード

Studio を使用すると、コードレス設定機能によりプロセスベースのユーザー定義アプリケーションとサポートファイルを作成することができます。簡単に使用できるため、IT スタッフの支援を受けずにビジネスプロセスオーナーがアプリケーションを開発できます。

コードレス設定では、アプリケーションのフィールド、フォーム、ビジネスルール、プロセス、通知の定義と編集ができるほか、アプリケーション用にデータのインポートとカスタムアクションの定義もできます。コードレスによりアップデートが容易なため、顧客は新機能にほぼ瞬時にアクセスできます。結果として所有総コストが低減します。

Marketplace は、Studio で作成されたアプリケーションの共有とアプリケーション作成のためのコミュニティを提供します。SMAX を容易に拡張できます。

柔軟な展開オプション

SMAX は、ベアメタル、仮想マシン、クラウドにデプロイできます。AWS、Microsoft Azure、Google Cloud (Kubernetes 使用) に対応します。SMAX は、AWS Marketplace

お問い合わせ先：
www.microfocus.com

でも提供されます。世界中の数多くのサービスプロバイダーが、サービスとしてSMAXを提供しています。SMAXをパブリッククラウドまたはサードパーティのホスティングにより使用することで、作成された国、地域、業界が要求するデータの主権とセキュリティが保証されます。SMAXはITOMプラットフォーム上に構築されているため、コンテナデプロイメント基盤と事前統合済み使用事例をベースとする自動デプロイメントが可能です。最短ダウンタイムによるインプレイスアップデート、自動拡張と再利用が可能なマイクロサービスとREST APIによるビルトインスケラビリティが含まれています。

SMAXはマルチテナントソリューションであり、1回のインストールで複数のテナントにデプロイし、開発、テスト、運用環境に使用できます。また、サービスプロバイダーは、複数テナントデプロイメントにより単一のインストールで複数の顧客向けの環境をホストすることができます。マルチテナントコンソールとグリッドにより、エージェントで単一のユーザーインターフェイスで複数の顧客のSMAXテナントのレコードの表示と編集ができます。

詳細情報はこちら：

www.microfocus.com/itsm

システム要件

SMAXには、ExpressとPremiumの2つのエディションがあります。それぞれの機能の概要は下の表のとおりです。顧客は、ユーザー名ライセンスと同時使用ユーザーライセンスから選択できます。セルフサービスと承認者ユーザーに制限はありません。

エディション	SMAX Express	SMAX Premium
エディションの使用事例	Service Management Enterprise Service Management	<ul style="list-style-type: none">■ Service Management■ Enterprise Service Management■ Asset Management
特長	<ul style="list-style-type: none">■ サービスデスクとサービスポータル■ ネイティブモバイルアプリ■ スマート分析■ ChatOps■ Studio■ スマート仮想エージェント■ Service Level, Change, Release, Knowledge, Incident, and Problem Management■ SACM■ Universal CMDB■ Vendor Management■ Service Catalogue Management■ Service Portfolio Management	<ul style="list-style-type: none">■ SMAX Express +■ Catalogue Aggregation■ Contract Management■ Procurement Management■ Idea & Proposal Management■ Application Portfolio Management■ Project & Programme Management■ Software Asset Management■ Financial Management
提供形態	CDF	CDF
パブリッククラウドのサポート	AWS、Microsoft Azure、Google Cloud	AWS、Microsoft Azure、Google Cloud
サポート対象のOSとデータベース	サポートマトリックス	サポートマトリックス

マイクロフォーカスエンタープライズ株式会社
jp-info-enterprise@microfocus.com
www.microfocus-enterprise.co.jp