

CA Service Management



サービス・カタログ

概要

サービス・カタログはCA Service Managementソリューションに不可欠な機能です。ビジネス・コンシューマがUnified Self-Serviceからアクセスして、すべてのビジネスおよびITサービスに対するワンストップ・ストアフロントを作成し、生産性向上のためのモバイル・アプリケーションの最適化を実現できるようにします。この種の機能によって、リクエストの承認やサービスのフルフィルメントを含むリクエスト・ライフサイクル全体を管理、自動化することができます。これによりサービス・デリバリのコスト削減と生産性向上が可能になります。Quick Valueコンテンツ、フォーム、ワークフロー定義、イベント、レポート・テンプレートによって、価値創出に要する期間を短縮し、スピードアップが図れます。また、サポートされている言語で、豊富でわかりやすいビジネス用語でサービス内容を詳細に説明できます。これにより、あらゆるコンシューマのサービス・エクスペリエンスを評価し、満足度向上につなげることができます。

主なメリット / 成果

- IT 組織をプロアクティブで戦略的なビジネス・パートナーに**変えて**、顧客満足度を向上。
- 一元化されたセルフサービス、コラボレーション、ソーシャル・メディア、モバイルによるユーザ・エクスペリエンスの**定義**。
- 手作業を軽減して、サービス・デリバリのコスト削減とスピードアップを図る。
- サービス・コストを**可視化**し、財務の観点から使用状況を把握。

主要な特長

- 一元化されたコラボレーティブなセルフサービス**: ビジネス・コンシューマ、パワー・ユーザ、意思決定者がソーシャル・メディアを共有することで、知識へのアクセス、コラボレーション、問題解決、サービスの依頼、資産の表示確認が可能になります。
- 複数のポータルでサービスを公開**: サービスをHTMLソースに表示して、サービスへのシームレスなアクセスを提供します。CA Service Managementソリューション全体でユーザ・エクスペリエンスを一元化します。
- 必要な場所、時間、方法でサービスを提供**: iOS と Android 用のモバイル・アプリケーションによって、いつでもどこでもアクションが可能になります。
- 日常的で時間のかかる手作業やスクリプト・タスクを自動化**: エンタープライズ規模のワークフローと既製のサービスによって、反復性のあるサービス・デリバ리를自動化し、複数の部署やツールを網羅した運用効率を最大化します。
- サービスのコストとパフォーマンスに関する詳細情報の提供**: コストと関連するサービスレベル・アグリーメントを完全に透明化して、サービス内容を定義します。
- サービス消費を財務的な観点で計算**: サービス、顧客、使用量別にサービス・コストのレポートを作成し、自動チャージバックや「ショーバック」機能を提供します。

ビジネス上の課題

IT に対して運用コストを削減し、サービスの価値を実証することがさらに強く求められています。これは、IT のビジネス・コンシューマのニーズに対する認識と IT が実際に提供するサービスの間にギャップがあるためです。このような認識の原因は、IT のサイロ化によって各サービスが孤立していることにあります。また、コストが上昇し、多くの労力が費やされ、エラーが発生するものためです。

ユーザが求めているものと、IT サービスの間にギャップがある: ビジネス・コンシューマ、パワー・ユーザ、意思決定者は社外で使用しているコンシューマ・アプリケーションのような、シンプルなソーシャル・メディア型のセルフサービス・エクスペリエンスを求めています。また、使用しているデバイスに関係なく、すぐに実行して、結果を得たいと考えています。

IT に対して、運用コストを削減しサービスの価値を実証することが強く求められている: IT の貢献については、これまでも問われてきましたが、以前のように運用の観点ではなく、ビジネス価値の観点から問われる機会が増えています。

リクエストのフルフィルメントはコストと手間がかかり、エラーが発生しやすい: リクエスト・フルフィルメントのエントリ・ポイントが複数あると（電話や e メールなど）、管理が複雑になり、反復性や一貫性を確保できません。

サービス・コスト、使用状況、パフォーマンスを把握できない: IT 組織は常にコスト削減を模索していますが、コストを特定できなければコスト削減は非常に難しくなります。

ソリューションの概要

CA Service Management のサービス機能は、ビジネスおよび IT サービス内容を定義し、生産性とユーザ満足度を向上するためのエンタープライズ規模のソリューションを提供します。これによってビジネス用語でサービスを定義して、グラフィックやテキストで説明し、サービス・デリバリと管理に必要なすべての要素を関連付けることができます。サービスを総合的に定義して、企業全体または個々の事業部門やテナントにサービス・カタログとして発行できます。また、各サービスは iOS や Android モバイル・アプリケーションを使用して、必要なときに HTML ページやポータルなど必要な場所で必要な方法によって利用できます。「パスワード・リセット」などの Quick Value サービスが提供されており、価値創出のスピードアップが図れます。また、マルチテナント機能は、MSP やクラウドベース・モデルなど、さまざまなサービス・プロバイダやコンシューマ・ビジネス・モデルに対応しています。

このソリューションに組み込まれたワークフロー・オーケストレーション・エンジンを使用すると、物理、仮想、およびクラウド環境など、フルフィルメント・アーキテクチャ全体でのサービス・デリバリーが自動化されます。固定または使用率に基づくコスト・モデルをサービスの定義に追加できるため、財務面の透明性も確保されます。効率的な運用をサポートするため、サービス CA Service Management CMDB の構成アイテムに関連付けたり、サービスレベル・アグリーメント (SLA) を組み込むこともできます。

重要な差別化要因

サービス・カタログ機能には、明確な SLA とコストと共に価値を中心とした表現でサービスを説明し、リクエストの承認やフルフィルメントを自動化し、サービスの使用状況を財務面から把握するのに必要なすべての機能が含まれています。

サービス・カタログ機能は強力なエンタープライズ・ソフトウェア・ソリューションである CA Service Management に組み込まれています。このソリューションによって生産性、プロセス成熟度、ユーザ導入、コンシューマ満足度が向上します。このように広範で強力なサービス・マネジメント・ソリューションにより、15 の認定済み ITIL® プロセスを網羅したサービス・ライフサイクル全体の管理が可能になります。これをビジネス・コンシューマ、パワー・ユーザ、意思決定者の求めている一元化された、コラボレーティブなセルフサービス・インタフェースで実現します。

詳細については、ca.com/jp/servicecatalog をご覧ください。

CA Technologies (NASDAQ:CA) は、企業の変革を推進するソフトウェアを開発し、アプリケーション・エコノミーにおいて企業がビジネス・チャンスを獲得できるよう支援します。ソフトウェアはあらゆる業界であらゆるビジネスの中核を担っています。プランニングから開発、管理、セキュリティまで、CA は世界中の企業と協力し、モバイル、プライベート・クラウドやパブリック・クラウド、分散環境、メインフレーム環境にわたって、人々の生活やビジネス、コミュニケーションの方法に変化をもたらしています。詳細については ca.com/jp をご覧ください。

CA Service Management のサービス・カタログにより、Unified Self-Service と最適化されたモバイル・アプリケーションによって必要な場所、タイミング、方法でサービスを利用することができます。



CA Service Management は資産、変更、リクエスト管理のための画期的な自動化機能を提供し、生産性向上とビジネス・リスクの軽減を行います。この IT サービス・マネジメント・ソフトウェアには包括的なモバイル・アプリケーションが含まれており、場所、時間、方法に関係なくサービスにアクセスすることができます。

これらはすべて最新のユーザフレンドリなエクスペリエンスで提供されるので、サービスの導入が拡大し、社内やコンシューマ間での IT 組織の立場が改善されます。

関連製品およびソリューション

サービス・カタログ機能は、CA Technologies が提供している広範で包括的な **CA Service Management** ソリューションに含まれています。

- **Service Desk:** サービス・リクエストに基づき、チケット発行や変更依頼を自動的に処理
- **Asset Management:** 企業の IT 資産を長期的に管理し、サービス・リクエストを特定の資産に関連付ける
- **Advanced Reporting and Dashboards:** 専門知識のないユーザでも対話式のダッシュボードとレポートを迅速に作成、共有