

## デジタルビジネスを加速する ITサービスマネジメント

ITサービスマネジメントに、顧客志向とアジャイルなアプローチを採用し、開発と運用チームの密接なコラボレーションを実現することで、継続的な価値の共創を確実にします。

Jira Service Managementは、サービスリクエスト管理、インシデント管理、問題管理、変更管理、資産管理、構成管理、ナレッジ管理などのITILマネジメント・プラクティスに対応しています。



### Point

#### 01

顧客志向なサービスデスクとリクエスト管理で、大量のリクエストにも、迅速・的確に対応。

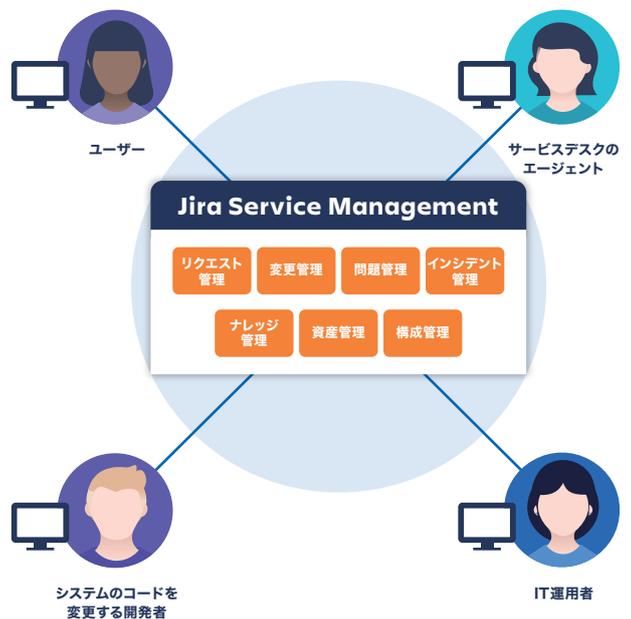
#### 02

自動化とコラボレーションによって、変更管理を能率化。

#### 03

障害発生時に迅速にサービスを復旧させる協働体制を構築することができ、耐障害性を持ったサービス運営を実現。

## ビジネスを支える ITサービスマネジメントを実現



**Before** 大量の問い合わせや頻繁なシステム変更、障害発生時の対処が困難

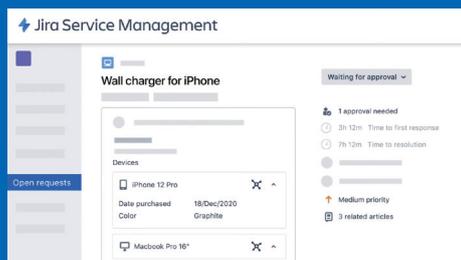
- メールや電話経由の問い合わせを管理表に入力しているが、作業の手間や人的ミスがあり効率が悪い。
- ビジネス状況やユーザーのニーズに合わせて頻繁に変更されるシステムの承認に時間がかかる。
- インシデント発生時、調査に想定外の時間がかかったり、効率よく対応できない。

**After** 迅速・的確な問い合わせ対応や柔軟なシステム運用が可能に

- マルチチャンネルからの問い合わせを自動で記録し、チームで共有。AIによる初期対応や担当者の自動割り当て、ナレッジベースの提供により、作業を効率化。
- ワークフローの自動化やリスク評価エンジンによってリッチな変更コントロールを実践。
- インシデント発生時、ロケーションに関わらず関係者間でリアルタイムの情報を共有。時系列に整理された情報による迅速なサービス復旧で、悪影響を最小限に。

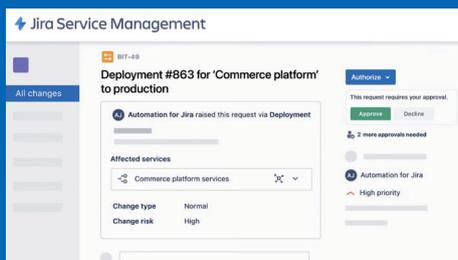
# 機能紹介

## 1. リクエスト管理



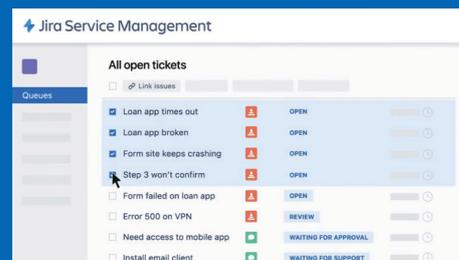
ユーザーにわかりやすいインターフェイスを通じて必要な情報を収集することができ、あらかじめ設定されたワークフローに応じて適切な担当者に自動的に割り当てられます。

## 2. 変更管理



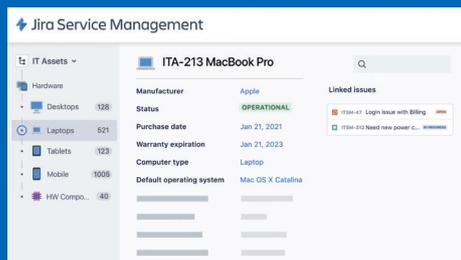
開発チームが低リスクのシステム変更を行なった場合、自動的に承認。高リスクの変更については、あらかじめ設定されたワークフローに従い、適切な承認者が必要な関連情報を即座に確認できるため、頻繁なシステム変更への迅速な対処が可能です。

## 3. インシデント管理



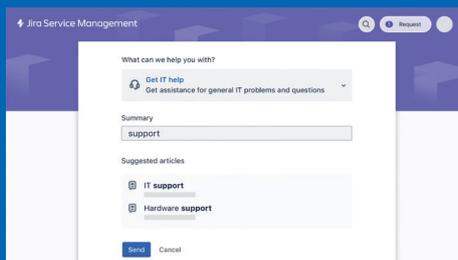
障害に関する記録し、関係者間に即座に通知。時系列で詳細情報や、最近のシステム変更などに関する情報も確認できるため、影響のあるサービスなどの依存関係も把握でき、迅速な復旧に役立ちます。

## 4. 資産管理



価値のあるあらゆる資産を管理することができます。ネットワークスキャナをシャドウITデバイスを発見するなど、組織のITインフラを完全に掌握可能です。

## 5. セルフサービスを促すナレッジベース

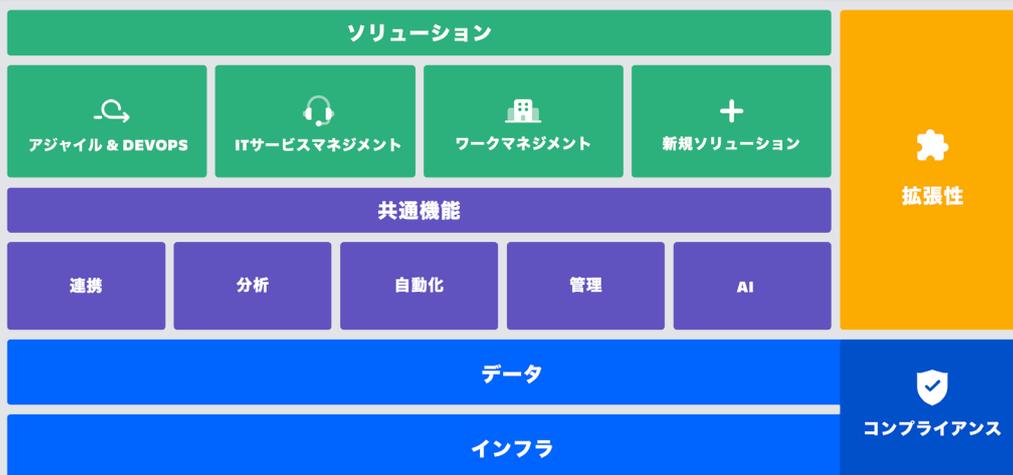


よくある問い合わせは記事化しておくことで、問い合わせ入力時の画面で関連する記事を表示させることができます。



## あらゆるチームやツールをつなぐアトラシアンプラットフォーム

アトラシアンは、共通のクラウドプラットフォーム上で、ソフトウェア開発、ITサービス管理 (ITSM)、ワークマネージメントの3分野に対するソリューションを提供しています。アトラシアンプラットフォームは、ローコード/ノーコードによる自動化、アトラシアンおよびサードパーティー製品からのデータの集約と分析、AIを活用したインテリジェントなコラボレーション機能、拡張性と管理性などを、製品横断の共通機能として提供します。



## ATLASSIAN

アトラシアン株式会社  
〒220-8114 神奈川県横浜市西区みなとみらい2丁目2-1 ランドマークタワー 1407

導入前のご相談・お問い合わせ

045-330-9081  
受付時間 9:00-18:00 月曜日～金曜日(祝日・弊社休業日を除く)

メールによるお問い合わせ

japan-sales@atlassian.com

お問い合わせフォーム

https://www.atlassian.com/company/contact/japan



Solution Partner