

Fujitsu Software

Systemwalker Cloud Business Service Management V1a (V1.4.0)

Systemwalker Cloud Business Service ManagementはAI技術の活用により、ITサービスの運用管理を効率化する運用管理商品です。

本商品では、ITサービス管理機能と運用分析ダッシュボード機能を提供します。

ITサービス管理機能により、蓄積した対応記録をナレッジとして有効活用することで、問合せやトラブルのスピード解決を実現します。

運用分析ダッシュボード機能により、運用管理製品の運用データを有効活用し、ITサービス/システムの状態を可視化できます。

本商品はサブスクリプションライセンスを提供しています。

Systemwalker Cloud Business Service Management 画面例

The screenshot displays the 'Systemwalker Cloud Business Service Management' dashboard. It features a sidebar with navigation options like 'Discover', 'Visualize', 'Dashboard', 'Timeline', and 'Management'. The main area contains several charts: 'チケット発行数推移(月ごとに集計・年ごとに比較)', 'チケット発行数推移(サービス・月別)', 'チケット発行数推移(利用者グループ・月別)', 'チケット発行数推移(受付者・月別)', and 'チケット発行数推移(優先度・月別)'. Below the charts is a table of tickets with columns for TicketID, TICKET#, Title, Service, User Group, Receiver, Priority, and Count. A large '25' is displayed next to the text 'チケット数 Count'. To the right, there is a section titled 'ITサービス管理'.

運用分析ダッシュボード

This screenshot shows a detailed view of the ticket management interface. It includes a 'チケットフィルター一覧' (Ticket Filter List) table, a 'チケット一覧(対応品質)' (Ticket List) table, and a 'チケット詳細' (Ticket Detail) section. The 'チケット一覧' table has columns for TICKET#, 登録時間, タイトル, 担当者, and タイプ. The 'チケット詳細' section shows the ticket's history, including the title, service, user group, receiver, and priority.

- **ITサービス管理機能（マネージャー用）**

PRIMEQUEST 4000シリーズ / PRIMEQUEST 3000/2000シリーズ / マルチベンダーサーバ・クライアント / PRIMERGY / FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure 仮想マシン / パブリッククラウド

- **運用分析ダッシュボード機能（マネージャー用）**

PRIMEQUEST 4000シリーズ / PRIMEQUEST 3000/2000シリーズ / マルチベンダーサーバ・クライアント / PRIMERGY / FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure 仮想マシン / パブリッククラウド

- ITサービス管理機能 (マネージャー用)

Red Hat Enterprise Linux 9 (for Intel64)

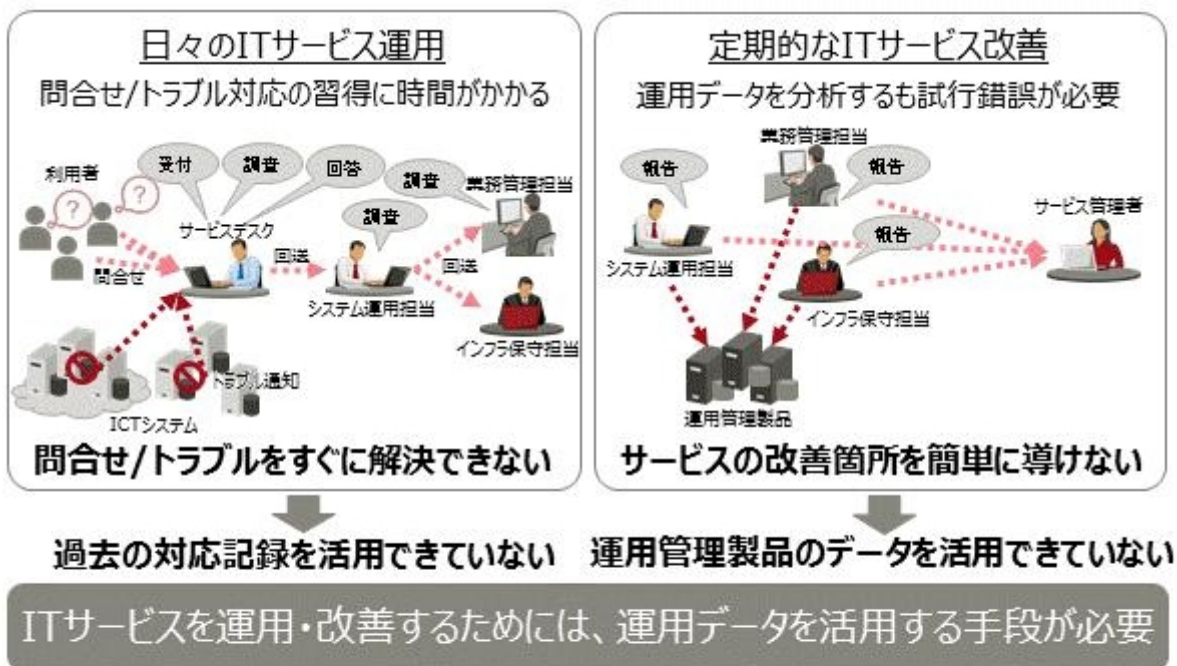
- 運用分析ダッシュボード機能 (マネージャー用)

Red Hat Enterprise Linux 9 (for Intel64)

1. 運用管理の課題

新しいビジネス領域の拡大には、新たなITサービスの提供・継続が不可欠となっています。しかし、ビジネスのスピードと変化に運用管理が対応できないという課題があります。

課題



2. AI技術での解決方法

Systemwalker Cloud Business Service Managementは、運用管理の課題を解決するために、AI技術で蓄積されたナレッジ/運用データを活用する機能を提供します。

また、AI技術を活用し、「ナレッジを作る/使う」を自動化し、効率的な問合せ/トラブル対応を実現します。

- ・ ITサービス管理機能
- ・ 運用分析ダッシュボード機能



- (*1)クラスタリング技術：回答や対処の文章をベクトル化・類似度を計算した結果を基に、類似した対応記録を自動的にまとめるもの
- (*2)アノマリ検知技術：“いつもの正常な状態”をモデル化しておき、その状態から外れる“いつもと違う状態”をアノマリとして検知することで、異常の候補を発見するもの

3. ITサービス管理機能

ITサービス管理機能では、ナレッジ管理にAIや最新技術を活用しています。

対応記録の中から簡単にナレッジを作成し、作成したナレッジを有効活用できるため、問合せ対応やトラブル対処を効率的に行うことができます。

1) 試行錯誤して検索しなくても回答候補を自動提示

問合せ受け付けと同時に、ITサービス管理機能の自然文検索技術を活用して回答候補を提示するため、運用者がキーワードを選びなおして何度も問合せを検索しなくても、有効な回答を探し出せます。

また、提示した回答候補を回答に引用できるため、担当者の経験が浅い場合でも、簡単に問合せに対応できます。

2) レビューに頼らず高品質な回答文章に自動校閲

問合せ回答を作成するとき、ITサービス管理が文章校正技術を活用して文章を校閲して誤った文章表現を指摘するため、他者のレビューで品質を確保するより、短時間で回答を作成できます。

3) ナレッジ候補の自動提示で容易にナレッジ蓄積

ITサービス管理機能ではクラスタリング技術(*1)を活用しています。

ナレッジ作成やFAQ作成を行う時に、類似している対応記録をまとめ、ナレッジ候補として提示します。

そのため、運用者は、よくある問合せやよくあるトラブルの抽出・分析に時間をかけなくても、ナレッジ候補を選出できます。

4) 蓄積したナレッジを活用して対処候補を自動提示

過去に発生したトラブルをもとに対処候補と活用ルール(*2)を定義しておくことができます。

この定義により、同様のトラブルが発生したときにインシデントを自動発行して対処候補を提示します。

そのため、経験が浅い担当者でも、対処候補を参考にして迅速に対応できます。

また、対処候補と活用ルールは過去の事例をもとにしているため、トラブル防止にも活用できます。

5) 運用作業をナビゲート(タスクナビゲーション)/ドキュメントを自動提示

運用作業や業務システムに詳しくなくても、フローに従って確実な対処を実現できます。

運用作業ノウハウを形式化し各作業(タスク)のフローを提示するタスクナビゲーションを利用することで、経験が浅い担当者がフローに沿って迅速に作業を進めることができ、現場の仕事の進め方を変革できます。

また、タスクナビゲーションの個々のタスクに応じてナレッジ(ドキュメント)を自動提示できます。

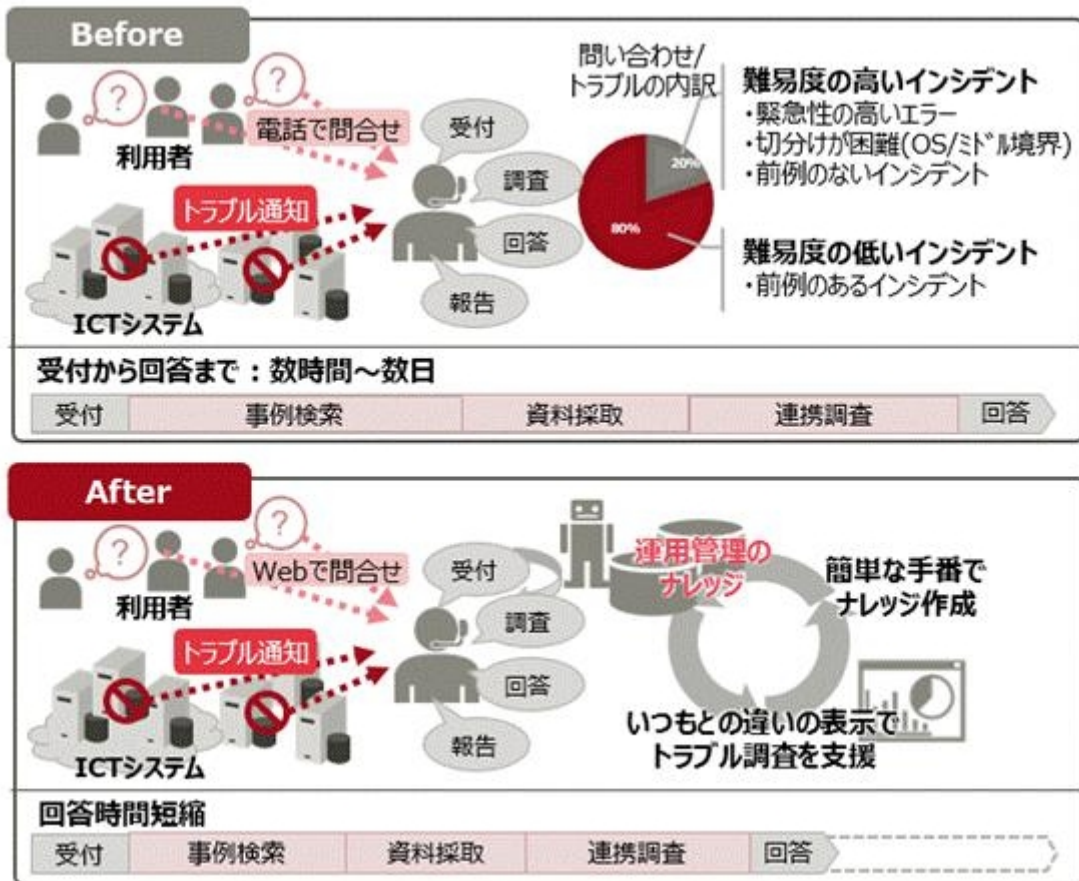
そのため、運用者は提示されたナレッジを活用して作業を進めることができます。

(*1) クラスタリング技術とは、回答や対処の文章をベクトル化・類似度を計算した結果をもとに、類似した対応記録を自動的にまとめるものを指します。

(*2) 活用ルールとは、蓄積したナレッジをインシデントの回答/対処に活用するための条件のことを指します。

例えば、キャパシティ管理製品(*3)と連携する場合、活用ルールとしてCPU使用率・ディスク容量・メモリ使用量などのしきい値やしきい値比較方法などを定義し、活用ルールと対処候補を関連付けできます。

(*3) キャパシティ管理製品については、「関連ソフト」に記載の「キャパシティ管理製品」を参照してください。



4. 運用分析ダッシュボード機能

運用分析ダッシュボードは、運用管理製品に蓄積されている様々な運用データを分析し、ダッシュボード上で可視化することで運用改善を支援します。

1) 運用状況を容易に可視化

運用管理製品に蓄積されている様々な運用データを統合・分類して、運用状況を可視化し、ITサービスと運用の改善を支援します。

すぐに運用状況を可視化できるダッシュボードテンプレートを製品標準で提供しています。また、ダッシュボードやウィジェットは運用に合わせてカスタマイズして使用することもできます。

2) 手探りで調査しなくても被疑箇所を自動絞込み

運用者がトラブル対処するとき、大量のリソースやメッセージを手探りで調査するため原因の特定に時間がかかっていました。

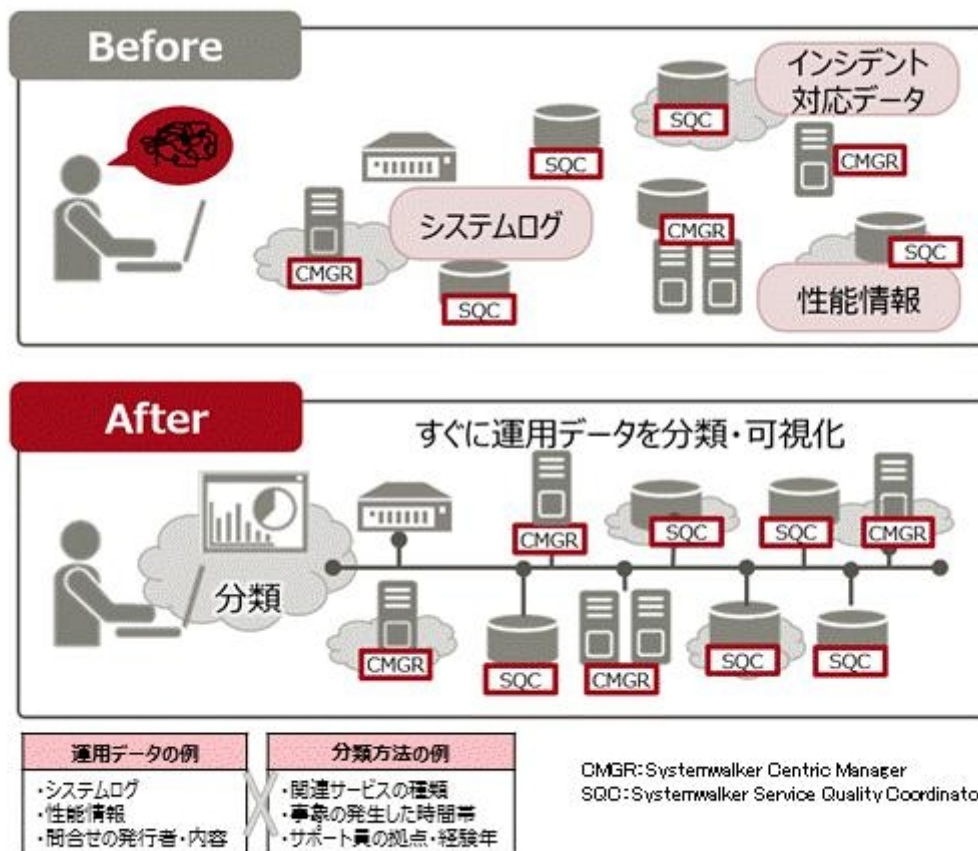
アノマリ検知技術(*)により、リソースの使用状況がいつもと違う箇所を異常候補として発見できるため、どこを調査したらよいか絞込むことができ、迅速に対処できるようになります。

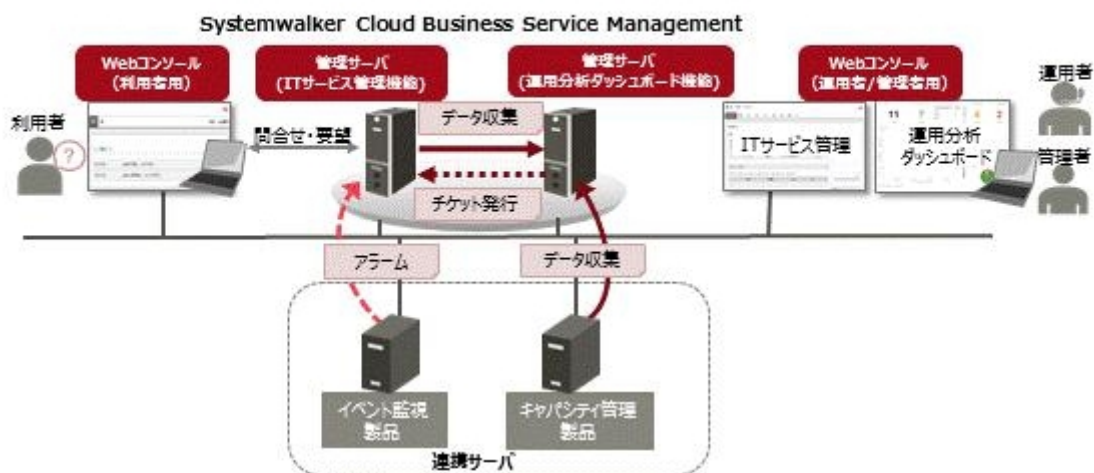
3) 既存のSystemwalker製品と連携

既存のSystemwalker製品の運用データを活用できます。

詳細は「Systemwalkerファミリー製品との連携」を参照してください。

(*) アノマリ検知技術とは、「いつもの正常な状態」をモデル化しておき、その状態から外れる「いつもと違う状態」をアノマリとして検知することで、異常の候補を発見するものを指します。





構成要素	概要	
管理サーバ	ITサービス管理機能	ITサービス管理機能では、サポート対応に関連するユーザー（運用者/管理者、利用者）に対して、サポート対応の管理とAI技術を活用した機能を提供します。
	運用分析ダッシュボード機能	運用分析ダッシュボード機能では、運用者/管理者が利用する多様な運用管理ツールの管理データをダッシュボードでグラフ化します。また、ITサービス管理が利用するAI/分析/ドキュメント自動仕分の機能も提供します。
Webコンソール	運用者/管理者用	本商品の管理サーバにログインし、インシデント管理・問題管理・要求実現・ナレッジ管理・変更管理など、システム運用・アプリ/インフラ保守を行う方用のWebコンソールです。また、継続的サービス改善を行うための運用分析ダッシュボードを利用することができます。 管理者は、ITサービス管理や運用分析ダッシュボードのシステムを設計・管理する方を指します。 運用者は、ITサービス管理のシステムを運用する方、または運用分析ダッシュボードのシステムを運用する方を指します。
	利用者用	本商品の管理サーバにログインし、問合せ・作業依頼(インシデント発行) や状況確認、ナレッジ検索など、業務サービスを利用する方用のWebコンソールです。
連携サーバ	本商品と連携する製品が動作するサーバです。 連携する製品には、Systemwalker Centric ManagerやSystemwalker Service Quality Coordinatorがあります。	

V1.3.0からV1.4.0への機能強化項目は、以下のとおりです。

1. 新規環境への対応

ITサービス管理機能（マネージャー用）

以下のOSに対応します。

- ・ Red Hat Enterprise Linux 9 (for Intel64)

運用分析ダッシュボード機能（マネージャー用）

以下のOSに対応します。

- ・ Red Hat Enterprise Linux 9 (for Intel64)

- ・ オンラインマニュアル
 - ・ ITサービス管理 管理者ガイド
 - ・ ITサービス管理 運用ガイド
 - ・ 運用分析ダッシュボード 管理者ガイド
 - ・ 運用分析ダッシュボード 運用ガイド
 - ・ リリース情報

【メディア】

- ・ Systemwalker Cloud Business Service Management メディアパック (64bit) V1a (1.4.0以降)

【サブスクリプションライセンス/サポート】

[サブスクリプションライセンス/サポート(月額払い)]

- ・ Systemwalker Cloud Business Service Management 基本ライセンスパック for Linux (SL&S)
- ・ Systemwalker Cloud Business Service Management 1サーバライセンス (マネージャーITサービス管理機能追加用) for Linux (SL&S)
- ・ Systemwalker Cloud Business Service Management 1ユーザーライセンス (運用者/管理者追加用) for Linux (SL&S)
- ・ Systemwalker Cloud Business Service Management 10ユーザーライセンス (運用者/管理者追加用) for Linux (SL&S)
- ・ Systemwalker Cloud Business Service Management 50ユーザーライセンス (運用者/管理者追加用) for Linux (SL&S)
- ・ Systemwalker Cloud Business Service Management 10ユーザーライセンス (利用者追加用) for Linux (SL&S)
- ・ Systemwalker Cloud Business Service Management 100ユーザーライセンス (利用者追加用) for Linux (SL&S)
- ・ Systemwalker Cloud Business Service Management 500ユーザーライセンス (利用者追加用) for Linux (SL&S)

1. メディアパックについて

メディアパックは、媒体（CD/DVD 等）のみの提供です。使用権は許諾されておりませんので、別途、ライセンスを購入する必要があります。初回購入時には、最低 1 本のメディアパックとサブスクリプションライセンス/サポートを同時にご購入ください。

本メディアパックの購入でバージョンアップ/レベルアップすることはできません。

バージョンアップ/レベルアップする場合は本メディアパックを購入せず、アップグレード権を行使してメディアを入手してください。

2. 基本ライセンスパックについて

基本ライセンスパックには、以下が含まれています。

- ・マネージャー用のサーバライセンス（ITサービス管理機能(注)）：1サーバ分
- ・マネージャー用のサーバライセンス（運用分析ダッシュボード機能(注)）：1サーバ分
- ・運用者/管理者用(注)のユーザーライセンス：1ユーザー分
- ・利用者用(注)のユーザーライセンス：10ユーザー分

(注)システム/機能構成図の表を参照してください。

新規に本商品のシステムを構築する場合、基本ライセンスパックを購入する必要があります。

また、別システムに、新規に本商品のシステムを構築する場合、システムごとに基本ライセンスパックを購入する必要があります。

マネージャーには、「ITサービス管理機能」と「運用分析ダッシュボード機能」があります。本ライセンスで、「ITサービス管理機能」と「運用分析ダッシュボード機能」を別サーバ（推奨）または同一サーバに導入可能です。なお、同一サーバに導入する場合は、利用するサーバのリソースに余裕があるか事前に確認が必要です。

3. サーバライセンス（マネージャーITサービス管理機能追加用）について

基本ライセンスパックに含まれる、マネージャーのサーバライセンス（ITサービス管理機能）の他に、追加で別サーバにマネージャーを導入する場合に必要なライセンスです。

本ライセンスで「ITサービス管理機能」をサーバに導入可能です。

4. ユーザーライセンス（運用者/管理者追加用）について

基本ライセンスパックに含まれる運用者/管理者の1ライセンスの他に、追加で運用者/管理者を登録する場合にユーザー数に応じて購入するライセンスです。1ユーザー/10ユーザー/50ユーザー用があります。

運用者/管理者用ユーザーライセンスは、本製品に運用者/管理者用ユーザーを登録する数分、手配してください。

5. ユーザーライセンス（利用者追加用）について

基本ライセンスパックに含まれる利用者の10ライセンスの他に、追加で利用者を登録する場合にユーザー数に応じて購入するライセンスです。10ユーザー/100ユーザー/500ユーザー用があります。

利用者用ユーザーライセンスは、本製品に利用者用ユーザーを登録する数分、手配してください。

6. サブスクリプションライセンス/サポートでの最新プログラムの提供について

サブスクリプションライセンス/サポート契約の一環として、最新バージョン/レベルのプログラムを提供いたします。

（お客様からのご要求が必要です。）

7. 購入時の特約事項

サブスクリプションライセンス/サポートの契約におけるライセンス使用条件の特約事項について記載します。

【V1.3.0 以降】

(1) オープンソースソフトウェア等のライセンス条件

本サービスのうち、富士通が別途定めるオープンソースソフトウェア等（以下「OSS」という）については、サブスクリプションライセンス/サポートのサービス仕様書に加えて、ソフトウェア説明書に記載されるライセンス条件が適用されます。ソフトウェア説明書に記載されるライセンス条件にサブスクリプションライセンス/サポートのサービス仕様書と異なる定めがある場合は、ソフトウェア説明書に記載されるライセンス条件の定めが優先して適用されるものとします。

8. 購入例

(A) 購入例1

以下の体制/システム構成の場合、購入対象商品と購入数は下記のようになります。

〔体制〕

- ・運用者10人による運用体制
- ・お客様が問合せ・要望をメール/電話で運用者に連絡し、運用者がインシデントを発行
- ・運用者はITサービス管理(インシデント管理など)と運用分析ダッシュボードを利用して対応
本商品に利用者用ユーザーを登録しない場合、利用者用ユーザーライセンスは不要です。

〔システム構成〕

- ・管理サーバ「ITサービス管理機能」用：1台
- ・管理サーバ「運用分析ダッシュボード機能」用：1台
- ・運用者/管理者用ユーザーライセンス：10ユーザー分
- ・利用者用ユーザーライセンス：なし(不要)
- ・連携サーバ：2システム

〔対象商品と購入数〕

- ・Systemwalker Cloud Business Service Management メディアパック (64bit) 1本
- ・Systemwalker Cloud Business Service Management 基本ライセンスパック 1本
- ・Systemwalker Cloud Business Service Management 10ユーザーライセンス (運用者/管理者追加用) 1本(*1)

(*1) 該当のユーザーライセンスは「1ユーザーライセンス×9本」の追加購入より安価になります。

(備考) 購入後の保有ユーザーライセンス数は以下になります。

- ・運用者/管理者用ユーザーライセンス：11ユーザー分
- ・利用者用ユーザーライセンス：10ユーザー分

(B) 購入例2

以下の体制/システム構成の場合、購入対象商品と購入数は下記のようになります。

〔体制〕

- ・運用者50人/利用者500人による運用体制
- ・利用者がWebコンソール(利用者用)で問合せ・要望を発行 または FAQ検索で自己解決
- ・運用者はITサービス管理(インシデント管理など)と運用分析ダッシュボードを利用して対応
利用者用ユーザーを登録することで、インシデント対応時の入力/校閲に利用者情報を利用でき、運用負荷を軽減できます。

〔システム構成〕

- ・管理サーバ「ITサービス管理機能」用：1台
- ・管理サーバ「運用分析ダッシュボード機能」用：1台
- ・運用者/管理者用ユーザーライセンス：50ユーザー分
- ・利用者用ユーザーライセンス：500ユーザー分
- ・連携サーバ：2システム

〔対象商品と購入数〕

- ・Systemwalker Cloud Business Service Management メディアパック（64bit） 1本
- ・Systemwalker Cloud Business Service Management 基本ライセンスパック 1本
- ・Systemwalker Cloud Business Service Management 50ユーザーライセンス（運用者/管理者追加用）
1本(*2)
- ・Systemwalker Cloud Business Service Management 500ユーザーライセンス（利用者追加用） 1本(*3)

(*2) 該当のユーザーライセンスは「10ユーザーライセンス×4本+1ユーザーライセンス×9本」の追加購入より安価になります。

(*3) 該当のユーザーライセンスは「100ユーザーライセンス×4本+10ユーザーライセンス×9本」の追加購入より安価になります。

(備考) 購入後の保有ユーザーライセンス数は以下になります。

- ・運用者/管理者用ユーザーライセンス：51ユーザー分
- ・利用者用ユーザーライセンス：510ユーザー分

1. Systemwalkerファミリー製品との連携

以下のSystemwalkerファミリー製品と連携することができます。

(1) イベント監視製品

- Linux版 Systemwalker Centric Manager V15.2.0以降
- Windows版 Systemwalker Centric Manager V15.2.1以降

(2) キャパシティ管理製品

- Linux版 Systemwalker Service Quality Coordinator V15.2.0以降
- Windows版 Systemwalker Service Quality Coordinator V15.1.1以降

1. Intel64環境での動作について

本商品は、適応OS上で64ビットアプリケーションとして動作します。

2. パッケージの構成について

Linux64版 Systemwalker Cloud Business Service Managementメディアパックには、以下のプログラムとマニュアルが同梱されています。

- ・ [Systemwalker Cloud Business Service Management メディアパック (64bit) Disc 1]
 - Linux マネージャー (ITサービス管理機能) 用プログラム 1/2
 - オンラインマニュアル
 - ソフトウェア説明書
- ・ [Systemwalker Cloud Business Service Management メディアパック (64bit) Disc 2]
 - Linux マネージャー (ITサービス管理機能) 用プログラム 2/2
 - ソフトウェア説明書
- ・ [Systemwalker Cloud Business Service Management メディアパック (64bit) Disc 3]
 - Linux マネージャー (運用分析ダッシュボード機能) 用プログラム
 - ソフトウェア説明書

3. Webコンソールについて

Webコンソールを使用する場合、Webブラウザが必要です。

以下のWebブラウザ/OSを使用してください。

<Webブラウザ>

- ・ Chromium版 Microsoft Edge 120以降
- ・ Google Chrome 121以降
- ・ Mozilla Firefox ESR 122以降

<OS>

- ・ Windows 11(64-bit)
- ・ Windows 10(64-bit) / Windows 10

4. 共存できないソフトウェアについて

本商品の「共存できないソフトウェア」に関する情報は、マニュアルの「ITサービス管理 管理者ガイド」と「運用分析ダッシュボード 管理者ガイド」をご覧ください。

マニュアルについては、「関連URL」に記載の「ソフトウェア：富士通（マニュアル）」を参照してください。

5. 前版 (V1.3.0) との差異

今版 (V1.4.0) では、適応OSとしてRed Hat Enterprise Linux 8 (for Intel64)をサポートしていません。

お客様向けURL

- **ソフトウェア：富士通（Systemwalker Cloud Business Service Management）**
製品概要や動作環境、導入事例、価格等、製品紹介資料を幅広く提供しております。
<https://www.fujitsu.com/jp/software/systemwalker/cbservicemanagement/>
- **ソフトウェア：富士通（ソフトウェアの一覧表（システム構成図）と各種対応状況）**
価格/型名の一覧（システム構成図）を提供しております。
<https://www.fujitsu.com/jp/products/software/resources/condition/configuration/>
- **ソフトウェア：富士通（インフォメーション&ダウンロード）**
「ライセンスについて、くわしく知る」の項で、富士通製ミドルウェア製品のライセンスに関する解説、サポートポリシーなどの情報を提供しております。
<https://www.fujitsu.com/jp/products/software/information-download/>
- **ソフトウェア：富士通（マニュアル）**
富士通のソフトウェア製品に添付されているマニュアルが閲覧できます。
<https://www.fujitsu.com/jp/products/software/resources/manual/>
- **Systemwalker Cloud Business Service Management 技術支援サービスについて**
技術支援サービスについては、以下のホームページの下部にある「本コンテンツに関するお問い合わせ」にお問い合わせください。
<https://www.fujitsu.com/jp/products/software/resources/services/software-services/servicelineup/commonproducts/>