

# CA Service Desk Manager r12.1

CA Service Desk Managerは、各企業が抱える課題や目的、用途に合わせた柔軟な運用が可能な、総合的にITをサポートするサービスオペレーション・ソリューションです。このソリューションで、優れたインシデント／問題管理プロセスを構築する手助けや、変更管理の簡略化、インフラストラクチャへの可視性を高めることができます。また優れたセルフサービス機能により、提供するサービスの品質向上を図ると同時に、リソースやコストの軽減にも貢献します。

## 概要

ITのサポート業務に携わる専門スタッフは、数多くの更新作業や、変化するインフラストラクチャへの対応、高まる可用性へのニーズ、そして分断化する情報にもかかわらず、インシデント／問題の報告をプロアクティブに対応するように求められているのが現状ではないでしょうか。

CA Service Desk Managerは、企業規模レベルのサポートシステムであり、ITインフラストラクチャの状態を把握することで、ビジネスの中断など、業務に大きな影響が出る前にインシデントや問題を特定し、早急な解決ができるよう支援します。

またCA Service Desk Managerは、変更管理機能を強化しており、IT変更プロセスをユーザは定義、実装、統括することができます。これにより、変更の効率性と標準化を強化できます。

## メリット

CA Service Desk Managerは、インシデントや問題を企業全体にわたり包括的に管理する上で、中核的な役割を果たします。サポートプロセスを自動化することで、ITスタッフの効率を高めることができます。

また、問題が起こった際の解決対応をより早く、より正確に改善することができます。これにより、サービス品質の向上と応答時間の短縮を図り、顧客満足度を高めるだけでなく、サポートにかかるコストも削減します。

また、孤立化した「ITサイロ」においても、あらゆる変更を横断的に統制することができます。

ITの障害の多くは、新規システム導入、既存システムの更新など、何らかの変更によって引き起こされます。

CA Service Desk Managerは、サービス品質に影響を及ぼす変更の影響を抑えるため、標準化された方法を用いて、あらゆる変更をコントロールします。これにより、組織における日常の運用業務を省力化します。

## CAの優位性

CA Service Desk Managerは、ITサポートの品質向上と優れたサービスオペレーションを実現する、業界でもっとも充実したITIL®準拠のサービスデスク製品です。この製品が網羅する機能として、インシデント、問題、変更、CMDB、アプリケーション依存性マッピング、ナレッジとリモートサポートの自動化が統合されています。このソリューションは、CAが提唱するEnterprise IT Management (EITM) のビジョンの中でも大変重要な役割を担っています。CAのEITMは、企業全体で複雑化するITの統合と簡略化を支援します。

## CA Service Desk ManagerはIT問題の解決を速め、コストを削減

スプレッドシートや独自開発によるインシデント管理の仕組みや、組織の統廃合などを通して受け継がれる複数の社内ヘルプデスクがある場合、これらをきちんと整理・改善しなければ、エンドユーザの抱える問題を解決するプロセスは複雑化する一方です。情報の保管場所が分断していると、問題への対応や解決を妨げ、IT部門は安定したサービス提供に欠かせないインフラの把握ができなくなってしまいます。またITサポート部門は、一元化されたサービスデスクを導入するだけでは不十分です。エンドユーザが自己解決できるようにIT部門の持つナレッジを十分に活用できるプロセスを整備し、かつ問題発生時にはその解決を効率化し、システム変更をかける際のリスクや影響を測る手段が必要です。

### サービスデスクの有効活用

IT部門に求められる一般的な任務は、複数の重要なイニシアチブに対応し、サービス品質を改善しながらサポートのコストを抑えることです。システムが停止し、提供するサービスが頻繁に中断するようであれば、エンドユーザの生産性は悪化し、ビジネス全体のパフォーマンスが低下してしまいます。

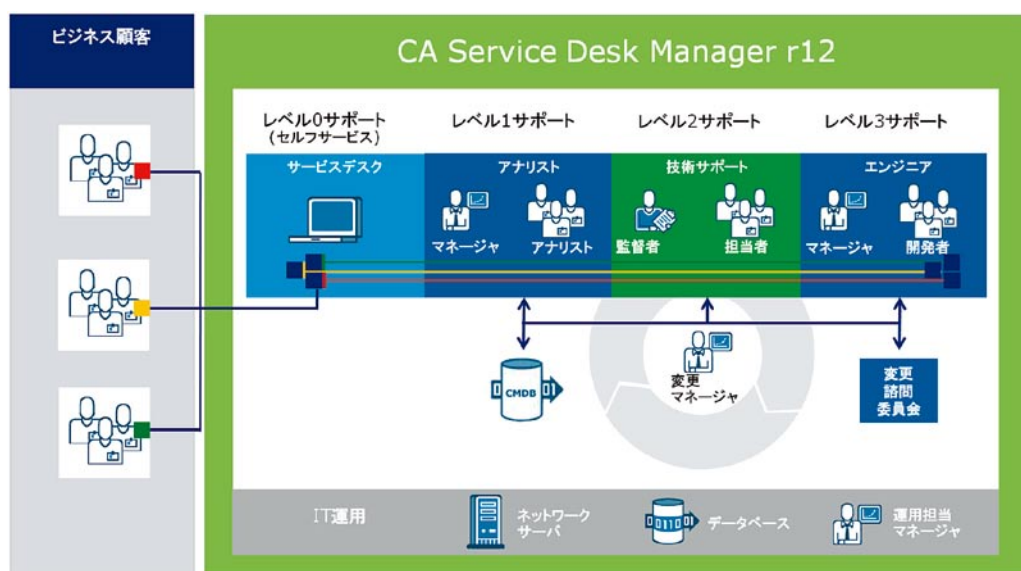
しかし、こうした課題に取り組み、改善できれば、ユーザの生産性を向上させ、ビジネスのキーとなる技術要件をプロアクティブにサポートすることができます。それは、インシデント管理、問題管理、変更管理、CMDBの管理、およびナレッジ管理など、業界で認められているベストプラクティスを自動化することで実現できます。こうしたプロセスを連携させることにより、サービスデスクのアナリストは、ユーザからの似たような問い合わせを減らし、より重要なサービス停止に注力できるようになります。さらに、システム変更が引き起こしうるリスクも回避できるようになります。

CAはこうしたニーズに対し、包括的で統合されたサービスデスクというアプローチで応えます。CA Service Desk Managerは、業界で最も充実したITIL®サービスデスク製品です。インシデント、問題、変更、CMDB、アプリケーション依存性マッピング、ナレッジ管理を統合された単一製品として提供し、導入・維持・管理にかかる総所有コスト（TCO）を軽減しながら、サービスサポートへの包括的なアプローチを促進します。また、インシデントを迅速に解決するだけでなく、インシデントを未然に防止する多面的アプローチを備えており、企業においてますます高まるITサービスへの要件を満たしつつ、目の前にある日々の課題にも対応できます。

図A

サービスデスクの役割

ビジネス顧客は、何らかのインシデントを認識すると、サービスデスクに問合せを行います。サービスデスク側では、内容に応じてエスカレーションを行い、インシデントの回避、問題の解決に向けた変更、経験をナレッジとして公開します。こうした活動により、組織全体のプロセスを効率化します。



## ITサイロを可視化するCA Service Desk Manager

ITはかつて、何百もの孤立した存在として構築され、変更もすばやく行うことができました。以前はこのIT環境を簡略化する際に、変更管理チームの担当は1~2名で済むという場合もありました。変更同士の不整合を見つけようにも、多くの場合後手に回らざるをえず、事が起きた後に対応せざるを得ませんでした。今日のように、IT環境がより複雑になり、地域に分散しているような体制では、すべての各変更を管理するような一部の「ヒーロー」に依存してしまうのは、得策ではありません。

CA Service Desk Managerは、IT環境を多面的に把握できるトータルソリューションとして、インシデント特定と問題解決のプロセスを自動化・簡略化する以下の機能を備えています。

- ITILベストプラクティスに基づくサービスオペレーションを実装しようとする企業に対し、これを支援しつつ、企業固有のプロセスも自動化する柔軟性を提供
- 役割ベースのユーザアクセスと、情報の混在する複数企業向け利用形態（マルチテナンシー型）でのデータアクセスの一貫性を担保する、セキュリティ機能
- 法規制遵守と内部追跡／監視のための監査証跡の提供
- 構成アイテム（CI）とその関係性（リレーションシップ）を管理し、ITインフラ自体やシステム変更が与える影響範囲を把握
- セルフサービス機能により、エンドユーザの問題を自己解決できるよう促し、IT部門の負担を軽減
- 問題解決を導くナレッジを蓄積・公開し、インシデントを迅速に解決、もしくはインシデント自体を回避

またCA Service Desk Managerは、個々の変更を統括するオープンな変更管理プロセスを提供し、一元的な視点に基づいた真にエンタープライズレベルの変更管理を実現します。総合的な変更管理ソリューションとして、個々の様々な変更を統括し、変更責任者を支援します。集中管理を行うことによって、多数の情報源からの変更を統合し、適切なリスク診断や、変更に伴うインパクトを識別することができます。

### 図B

### アナリストのスコアボード

CA Service Desk Managerのアナリストは、自身に割り当てられたインシデントや問題の詳細を確認できます。そのとき、アクティビティのログや、関連する構成アイテム（CI）も用意に確認できます。

影響を受けるエンド ユーザー	インシデント領域	ステータス	優先度
田中一郎	ソフトウェア環境, Windows	オープン	3

レポート作成者	担当者	グループ	構成アイテム
ServiceDesk	ServiceDesk		

重大度	緊急度	影響度	アクティブ
	1-なるべく早く	5-1人	はい

問題	コールバック日/時間	根本原因
	2009/05/24 12:07 pm	

変更	変更要求に起因	停止の開始時間	停止の終了時間

概要	アクティビティ時間の合計
XP ServicePack適用について	00:01:24

説明	インシデントの優先度
XP ServicePack適用について	6

オープン日/時間	最終変更	解決日/時間	クローズ日/時間
2009/05/22 11:36 am	2009/05/22 12:07 pm		

6. ナレッジ		7. 解決策		8. プロパティ	
1. アクティビティ	2. イベント ログ	3. 添付ファイル	4. サービスタイプ	5. 親/子	

## サービスデスク・コンポーネント

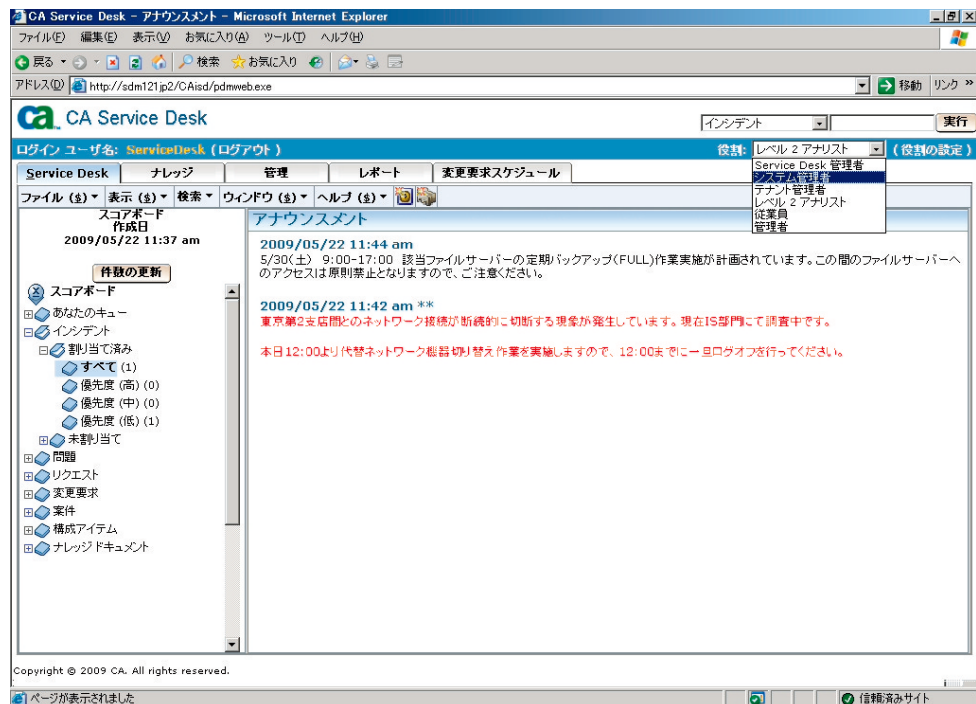
CA Service Desk Manager機能に搭載されたサービスデスク・コンポーネントは、企業の成長に合わせて対応できる拡張性に優れたアーキテクチャを備えており、インシデントや問題の解決と変更管理を兼ね備えた高度な取り組みの基盤となります。ユーザ固有の業務プロセスやニーズに合わせてカスタマイズできる、CA-Workflowプロセスエンジンも組み込んでいます。サービスデスク・コンポーネントは、CA Clarity™ Project & Portfolio Management (PPM)、CA IT Asset Manager、CA Service Catalogといった、他のテクノロジーとも統合できます。また、以下の機能を提供します。

- コスト効果の高いセルフサービス機能
- 組織におけるユーザの役割に応じてコンテンツ／ツール／ナビゲーションを提供し、使いやすさを強化する、役割ベースのインタフェース。ITIL V3に対応した、すぐに利用できる役割設定を用意。組織のニーズに合わせて柔軟に修正・変更も可能
- マルチテナンシー機能。固有のサポートプロセスを持つ別々の部門のサポート、あるいは複数の顧客に対するサービスプロバイダの役割を担う組織のために、単一のインストール環境で共有サービスを実現。複数部門・複数顧客向けのシステムを共用することにより、総所有コスト (TCO) を大幅に削減
- 重要なステータスについて組織全員による常時把握を促し、未解決の問題への対応速度を迅速化する、包括的な通知プロセス
- リクエスト、インシデント、問題、変更、ナレッジなどの、導入してすぐに利用できるベストプラクティス。サービスデスクの運営とコントロールに関する一定水準の品質を維持することにより、ビジネス目標を支援するITプロセスの確保を支援。数千件のCAの導入実績に基づいて作成された、すぐに役立つガイダンスであるCA Green Bookも提供

### 図C

### 役割ベースのユーザインタフェース

ユーザ各自の役割に合わせてパーソナライズし、各自の役割に応じた情報を提供することにより、実装を迅速化し、サポート業務を効率化・効果化します。



## ナレッジ管理

CA Service Desk Managerに搭載されているナレッジ管理システムは、エンドユーザとIT部門にとって不可欠な、正確で信頼できる一貫した情報を提示することにより、ビジネスに貢献できるITを確立します。ナレッジ管理は、FAQをはじめ、インシデントの回避策や、問題に対する既知のエラーを蓄積します。また、フォーラムというオンラインでのディスカッションの場を提供し、情報を保管・公開して再利用を促します。このようにナレッジ管理は、単なる情報をナレッジへと高め、より賢く、より迅速に、しかも低コストで、サービスデスクの能力を飛躍的に高めます。

効果的なナレッジ管理は、ユーザの経験や実績をナレッジとして蓄積することで、サポートコストを軽減します。これにより、相互に関連したあらゆるプロセス（リクエスト、インシデント、問題、変更、構成の管理など）の質を向上させることができます。例えば、エラーの修正策が見つかり、その経験はシステムにきちんと分類されたうえで取り込まれ、以降この情報は簡単に取り出せるようになります。ナレッジの自動化を改善すれば、社内外のリポジトリに対する検索能力も向上します。また、インシデントの関連付け、不要な情報や重複情報の削減、ナレッジの保存期間や有効期限を自動化するカレンダー機能、ナレッジの共有や情報交換を促すフォーラム機能によって、さらなる改善がもたらされます。ナレッジはセルフサービス機能と連動し、エンドユーザ自身が容易に情報を見つけ、自己解決できるようになり、サービスデスク業務にかかる負担やリソースも軽くなります。

エンドユーザからはその役割や職務に関わる情報のみ参照できるよう、ナレッジベースはセグメント化することができます。これにより問題解決を迅速化し、新規配属のサービスデスク・アナリストへのトレーニングに要する時間も短縮することができます。ナレッジ管理システムの特長は次のとおりです。

- オーサリング、保持、検索、通知など、包括的なナレッジライフサイクル管理機能
- 過去の解決済インシデントに関する一連の文書への参照を効率化する、最近利用された順に一覧表示する機能
- 運用を簡略化する、すべての関連機能をサポートした統合ナレッジベース
- 複数ステップの手順をガイドし、適切なソリューションへとユーザを導くナレッジツリー機能
- 統合化ナレッジベースに登録されているナレッジを、アナリストに共有・認知してもらうための手段を提供するフォーラム機能
- セルフサービス機能
- ナレッジ文書、ナレッジツリー、添付文書、ファイル、社外リポジトリなど、さまざまなコンテンツタイプを簡単に検索できるサーチ機能
- 組織の知的財産が失われることのないよう、問題の内容や前後関係といった情報を蓄積し形式知化する、ナレッジ管理プロセスの体系化

## 変更管理

CA Service Desk Manager r12.1で拡張された変更管理機能では、ITILに基づいた変更管理者の役割をサポートし、変更カレンダーを使ってあらゆる変更をレビュー、管理することができます。CA CMDBを活用すれば、変更を評価し、その変更による同一の構成アイテム（Configuration Item: CI）への競合を自動的に表示することができます。この新リリースでは、組織全体にわたる変更を管理でき、インフラストラクチャやアプリケーションに関わる意思決定にあたり、真にビジネス志向の視点を持ってインパクトを把握することができます。

- 変更カレンダー
- 変更による競合の検出
- 変更プロセスのワークフローと可視化
- 変更諮問委員会（Change Advisory Board: CAB）向けコンソール
- 変更の識別
- 変更のレポートニング

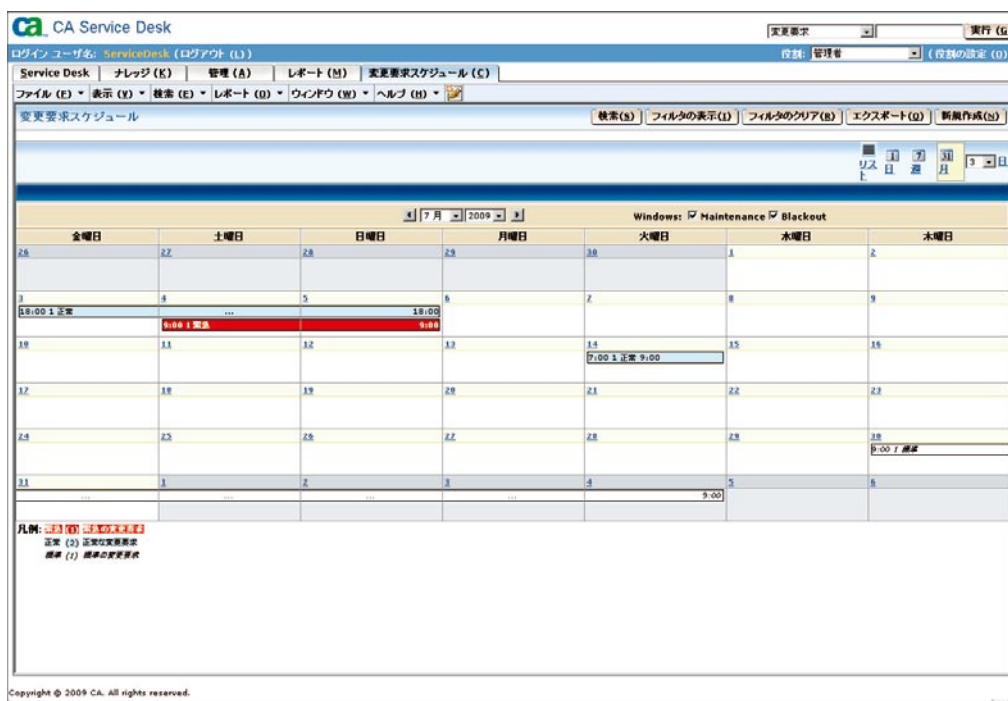
### 変更カレンダー

予定されている変更をカレンダー上に判りやすく表示し、変更時間帯（ブラックアウト、保守中）を可視化します。これにより、変更スケジュールを調整し、ビジネス上重要な業務時間帯への影響を避けた変更スケジュールを立てることができます。スケジュール済、完了、失敗、進行中の変更など、カレンダーのビューを設定でき、様々な属性によるフィルタも可能です。

## 図D

計画されているすべての変更をカレンダー上で確認でき、適切な変更のスケジュールを立てることができます。カレンダーは、一般的に変更の多い金曜～週末を起点に表示します。  
(起点は設定可能)

### 変更カレンダー



## 変更による競合の検出

ある同一の構成アイテム (CI) に対する複数の変更が同じ日にスケジュールされていると、変更カレンダーは変更同士の競合を判り易く表示します。これにより変更担当者は、変更を効果的にスケジュールでき、変更が競合してしまう危険性をあらかじめ避けることができます。

## 変更プロセスのワークフローと可視化

それぞれの変更要求に対して、承認プロセスを可視化します。承認プロセス全体を明確化することができるので、担当者は変更要求 (RFC) の現在の進捗状況を確認できます。

## 変更諮問委員会向けポータル

CABコンソールは、個々の変更リクエストを詳しく調べることなく、必要な情報を容易に知ることができます。

- 変更要求の確認や変更依頼への承認に必要な情報をすばやく提供
- ワークフローの「タスク」タブから、関連タスクを承認するためのリンクを提供
- インパクト分析を支援

## 構成管理データベース (CMDB)

CAの戦略的方向性は、インシデント、問題、および変更を統合することです。変更管理は、作業依頼により行われ、変更スケジュールの発行や、変更カレンダーにより確認することもできます。変更依頼ワークフローは、組織固有のレビュープロセスや承認プロセスに合わせてカスタマイズできます。

CA Configuration Management Database (CA CMDB) を構成アイテム (CI) のデータベースとして使用することで、どのインシデント、問題、変更に対しても、お客様の環境における構成アイテムの参照を集約できます。CA Service Desk Managerは、変更管理プロセスとワークフローを搭載しています。

変更ワークフロープロセスは、CA Clarity PPM、CA Service Catalogやサードパーティ製品など、他のツールと統合することができます。

変更が引き起こす問題に対処し、ばらばらに記録されているITインフラの重要な構成要素の情報を統合するために、CA CMDBは、ソースフォーマットに依存することなく、様々な情報源からのCIデータや関係性といった情報を収集、整理、保管します。

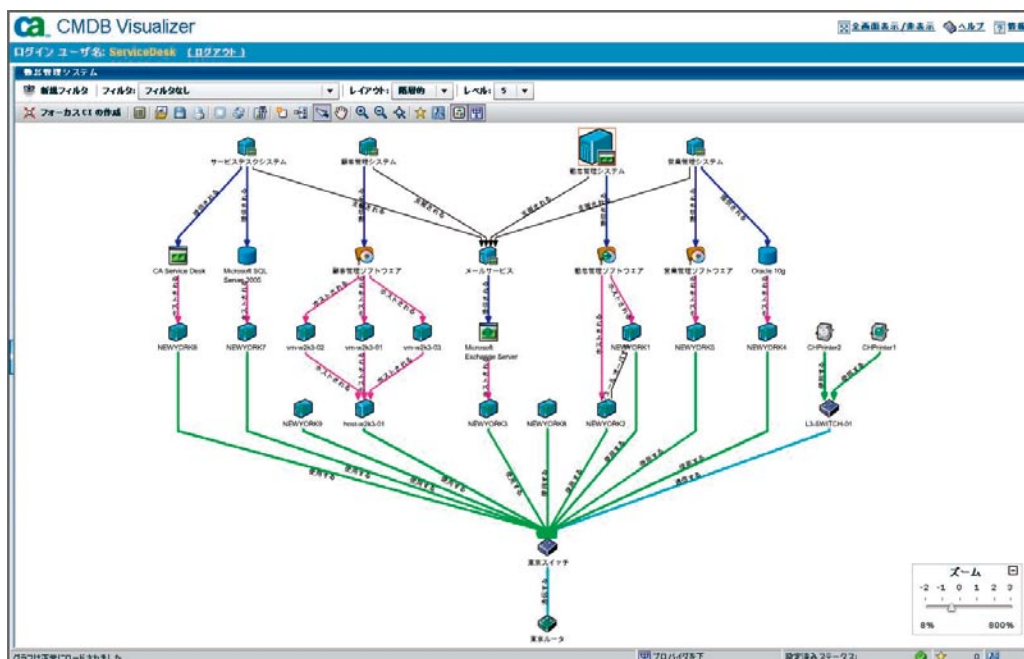
CA CMDBは、キャパシティプランニング、需要管理、変更管理、インシデント/問題管理のサポートなど、多くのIT管理領域をサポートします。

CMDBに搭載されている多数の機能は、単なる「データ」を、意味付けされ活用できる「情報」へと変換する能力を持ちます。主な機能は以下のとおりです。

- 構成情報 (CI) やそれらの関係を識別し、その情報をグラフィカルな依存関係ツリーとして描画、それぞれのCIの依存関係を容易に把握することができる視覚化機能
- CI変更の監査証跡を保持し、変更者、変更内容、変更日時を記す変更履歴管理機能
- 複雑なマルチベンダ混在のITインフラストラクチャから取得した情報へのアクセスを可能にし、CMDBと他の管理データリポジトリ間の情報の統合を支援するフェデレーション機能
- CIファミリ、クラス、関係などの豊富な属性と、組み込み済のレポートやクエリ
- 複数言語への対応、複数のOSやデータベースのサポート
- 組み込み済でITIL対応の役割設定に応じ、パーソナライズ可能なユーザインタフェース
- ひとつの環境とコストで、個別のサービスを提供できる、マルチテナンシー機能

変更が実施される際、CA CMDBは実施された変更履歴を監査証跡として記録し、変更者、変更内容、変更日時を追跡可能にします。関係性、バージョン、L59 CIファミリ、187個のCIクラス、85個のCI関係タイプ (260件以上のクエリを含む) に対する変更も、ITインフラを即座に把握できるように追跡されます。

CA CMDB Visualizerは、構成アイテム同士の関係を表示し、提案された変更が実施される前にその影響を迅速かつ容易に確認できるようにし、想定される問題の抑制を支援します。



## レポートिंगと分析機能

CA Service Desk Managerに搭載されている意思決定サポート機能と分析レポートング機能は、サービスデスクとナレッジ管理の運営に関する高度で視覚的な情報により、リアルタイムな分析を支援します。これにより、マネージャレベルでも現場に頼らずレポートと分析を簡単に作成し、主要パフォーマンス指標（KPI）やトレンドを即座に把握できます。導入してすぐ利用できる豊富なグラフィカルビューと表形式ビューにより、サービスデスク担当者やITマネージャは運用に不可欠な評価指標や日々の業務を即座に把握できます。これにより、アナリストのパフォーマンス、問題解決の状況、ナレッジの使用率といったKPIによる洞察を得ることができます。

こうしたレポートには、現在起きているインシデントや問題、変更に関する、過去の履歴とリアルタイムのステータスが組み込まれており、ITサービスデスクの価値を高めるために活用することができます。また、セルフサービスやナレッジ管理に関連する評価指標も含まれています。さらに、SLA目標値などの違反に対して管理部門へ通知することができるので、IT部門は一定のサービス品質を維持できるだけでなく、提供するサービスの向上に努めることができます。主な機能は以下のとおりです。

- CA Service Desk Managerには、「Business Objects」という業界トップのビジネスインテリジェンスツールが搭載されています。このツールを使用すれば、ユーザはCA Service Desk Managerから直接レポートの表示やスケジュール、実行、作成を行うことができます。データベース構造については気にすることなく、必要な属性やフィルタをレポートにドラッグアンドドロップするだけで、オンデマンドでレポートを作成できます。
- CA Service Desk Managerには、導入してすぐ利用できる130ものグラフィックレポートが用意されており、サービスデスクの運用効果、履歴データ、現在発生しているインシデントやチケット、リクエスト、変更要求などのステータスを把握できます。
- これらのレポートでは、以下のようなITIL準拠の測定基準を網羅しています：
  - **カウント**：ある一定期間におけるインシデントや問題の発生数などを測定
  - **SLA目標**：コミットされたSLAは満たされているか、SLAの目標値に対し何パーセント達成されたのか、などを測定

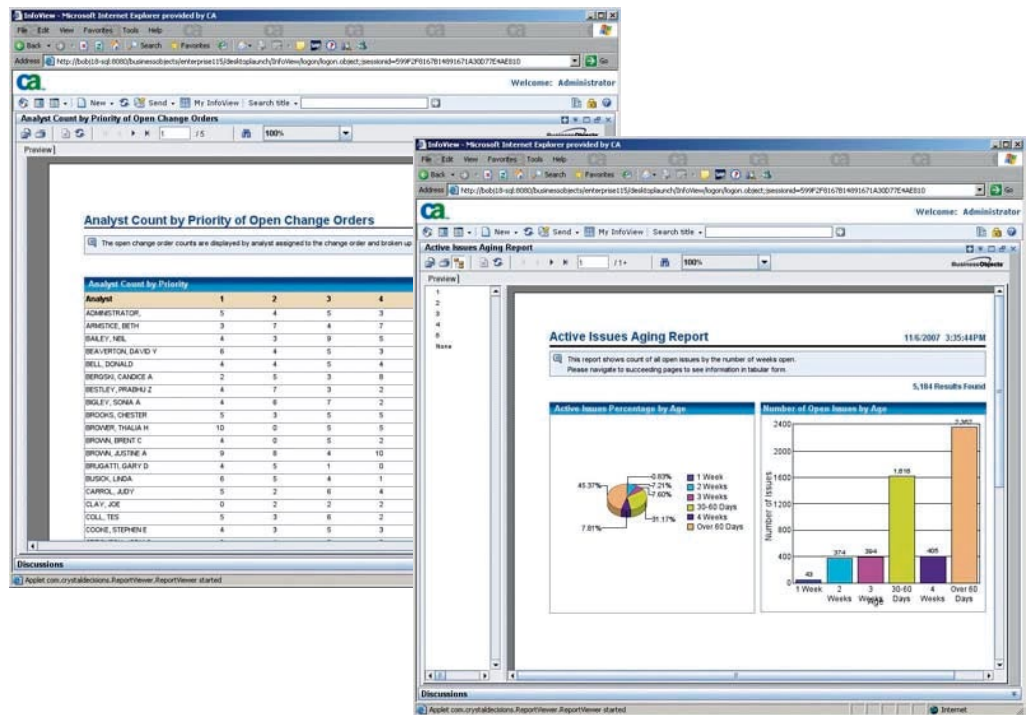
- **トレンド分析**：プロセスの効果を測定。例えば各種パラメータ別のチケットの傾向、発生したインシデントのうち、いくつ問題にまで至ったかなど

- ナレッジ管理に関するレポートは、ナレッジがどのようにインシデントや問題管理を改善しているか、またナレッジベース上のコンテンツに抜けがないか特定します。
- KPIエンジンは、企業がトレンドレポートを簡単に作成できるように、主要なシステム変更と評価指標を追跡します。

図F

レポートと分析機能

レポートと分析機能により、求めるレポートと分析をすばやく作成し、主要パフォーマンス指標やトレンドを即座に把握できます。



CA Productivity Accelerator

オプションとなるこのモジュールは、CA Service Desk Managerの各種機能を活用し、アナリストのスキル向上を目的とした、リアルタイム（本番環境）のアナリスト向けガイダンスです。この機能はサービスデスクに組み込まれ、タスクやプロセスの状況に合わせ、必要に応じて、画像を使った分かりやすいトレーニングを受けることができます。このトレーニングにより、導入効果を実感できるようになるまでの時間を短縮し、トレーニングコストを削減して、ベストプラクティスに忠実な運用が可能になり、組織としてのナレッジも維持できます。

---

## 総合的なサービスオペレーション・ソリューション

IT部門は、厳しい予算制限とのバランスを取りながら、ビジネス部門の必要とするITサービスの提供、ないしは期待を上回る水準の達成を求められています。そのため、IT環境の変更から生じるビジネスへの影響とリスクを最小限に抑える必要があり、さらにはビジネスの状況を理解したうえで、事業成長を促しながら、優先順位に配慮し、より価値の高いサービスを提供する必要があります。

CA Service Desk Managerは、効率的で効果的なインシデントや問題の解決、変更の管理を提供することにより、ビジネスの目標達成を支援します。また、ITインフラを利用しているユーザのサポートにも貢献できます。

CA Service Desk Managerのメリットをまとめます：

### 安定運用とビジネスの保護

インシデントのログ記録から初動対応、診断、エスカレーション、解決まで、インシデント／問題管理プロセスを促進することにより、重要なビジネスオペレーションが中断に至る前に、IT部門は適切な対応を取ることができます。

### ビジネスに貢献するサービスの提供

リアルタイムのグラフィック表示、主要パフォーマンス指標、ビジネス評価指標、履歴データ、ステータス更新などを活用することで、インシデントや問題を短時間で評価できます。さらに、未解決のサポート案件や今後起こりうる問題を把握することができます。

### コスト削減

文書化されたサポートソリューションとオンラインのセルフサービスツールにより、エンドユーザの自己解決能力を高めつつ、日常のサポート負担となっていた頻度の高いインシデントを減らし、ITコストを削減できます。これにより、解決時間を短縮し、エンドユーザの満足度が向上し、ITスタッフはより生産的な、ビジネス価値の高い活動に取り組むことができます。

---

## CA を選ぶ理由

CA Service Desk Manager は、ITIL 準拠の総合的なサービスデスク機能、従来別々の機能として提供されてきたサービスを単一製品に集約した、業界で最も充実したソリューションです。主な特長は以下の通りです：

- 一般的にはスタンドアロンで提供されているサービスサポート機能を単一製品として提供。アプローチを簡略化し、総所有コスト(TCO)を低く抑えながらより短い時間でビジネスに価値をもたらす
- セルフサービス機能により、ITサポートコストを削減し、IT部門のビジネスへの対応を迅速化
- CIのライフサイクル管理機能とCIの依存関係情報が統合されたCMDBを提供。変更リスクを正確に分析し、根本原因の究明を速め、ビジネスへの影響度に基づいてインシデントを優先順位付け
- ITIL、COBIT、ISO のベストプラクティスに基づく、文書化された導入方法論に裏付けられたサービス
- 自動化されたトレーニング、CA Productivity Accelerator。ユーザの操作タスクやプロセスの状況に合わせ、画像を使ったトレーニングをオンデマンドで提供。すばやい導入効果の達成、トレーニングコストの削減、ベストプラクティスに忠実な運用、組織としてのナレッジの維持を達成
- ガバナンス、セキュリティ、アプリケーション、データセンタ、およびインフラストラクチャ管理ソリューションとの統合。ビジネス重視のサービスの視点でIT全体を統合

### CA Service Desk Managementソリューションの一環

CA Service Desk Managementソリューションは、その価値を最大に活用できるよう、プロセス、教育、サポートを集約し提供します。ビジネス要件を最重要課題としながら、リクエスト、インシデント、問題、変更、およびナレッジを管理する方法を提案致します。CA Service Desk Managementソリューションは、インシデント/問題/変更ライフサイクルの管理戦略を成功させるために不可欠なサポート内容となっています。

### CAの提供するトータルソリューション

CA Service Desk Managerは、ITマネジメントの変革を目指すCAの総合的なアプローチである、Enterprise IT Management (EITM) の重要なコンポーネントの一つです。CAのEITMフレームワークは、IT管理を統合し、企業全体で複雑なコンピューティング環境の管理を簡略化して、ビジネスの業績改善を図ります。

## 次のステップ

CA Service Desk Managerは、企業レベルに対応したITサービスデスクシステムであり、企業のインフラストラクチャへの可視性を高めます。重要なビジネスオペレーションが中断される前に、問題の特定と解決を円滑に進められるように支援するツールです。ビジネスを脅かすITの問題を解決する重要なツールの一つとして、CA Service Desk Managerは、問題解決のスピードと正確さを改善します。これにより、サービスの質が向上し、応答時間が短縮されます。CA Service Desk Managerは、サポートプロセスを自動化し、ITインフラの状態を把握しやすくします。また、カスタマイズ可能なレポートや、ナレッジ管理などの機能を提供することで、障害の特定やエスカレーションプロセスを自動化し、ビジネス目標の達成を中核からサポートする組織の競争力を高めます。

## CA Service Managementソリューション

企業・組織を支える優れたITサービスを提供し、適切に維持することは、存続と成長に直接結び付きます。限られた予算と資源を最適に投資し、ITサービスのコスト、リスク、品質などをライフサイクル全般にわたって効率化することは、今日のIT組織のミッションと言えます。ますます複雑化するIT環境を効果的に維持しながら、少ない労力で、より高水準のサービスを提供することが求められています。

こうした課題を支援するため、CAは、ITサービスの運用コストを改善し、ITの潜在価値を引き出すサービス・マネジメント製品群をご提供します。

- CA CMDB: サービス・マネジメントの基盤となる、構成管理データベース
- CA Service Desk Manager: 総合的なサービスオペレーションの実現
- CA IT Client Manager: サーバやPCの展開・維持・保守を支援するITクライアント管理
- CA IT Asset Manager: 申請・取得から破棄までのIT資産ライフサイクル管理
- CA Service Catalog: ITサービス業務やワークフローを合理化するサービスカタログ管理
- CA Service Accounting: ITサービスを財務面からコントロールするIT管理会計

CA Service Managementソリューションの詳細は、こちらをご覧ください：

[【CA ITIL InfoCenter】](#) [ca.com/jp/itil](http://ca.com/jp/itil)

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.



# 日本CA株式会社

お問い合わせ

〒163-0439 東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル  
お問い合わせ窓口：CAジャパン・ダイレクト 0120-702-600  
Webサイト：[www.ca.com/jp](http://www.ca.com/jp)

すべての製品名、サービス名、会社名およびロゴは、各社の商標、または登録商標です。  
製品の仕様・性能は予告なく変更することがありますので、ご了承ください。  
© 2009 CA. All rights reserved.