

# エンド・ツー・エンドの ITサービスマネジメントソリューション

リクエストポータルやサービスカタログ、キュー、SLAをはじめとするサービスデスク機能に加え、インシデント管理や変更管理、問題管理、アセット管理、構成管理などを備えたITサービスマネジメントソリューションです。  
Jiraを基盤としたこのソリューションは、開発とIT運用チームが統一プラットフォーム上で高速にコラボレーションし、ビジネスの変化に迅速に対応できるようにすることで、優れた顧客体験と従業員サービスの提供を可能にします。



## Point

### 01

サポートコストを抑える  
各種機能により、  
サービスリクエスト管理を効率化。

### 02

アラート管理や  
オンコール管理による、適切な  
担当者へのタイムリーな通知。

### 03

インシデント発生時の  
迅速な対応と、高度なレポートや  
分析機能による改善。

## 迅速・的確なサービスリクエスト管理や インシデント対応を実現

### Before 問い合わせの追跡・管理や、インシデント発生時の対応が煩雑

- メールや電話経由の問い合わせを管理表に記入しているが、作業の手間や人的ミスがあり効率が悪い。
- モニタリングツールからの通知が多すぎるため、重要なアラートが埋もれてしまう。また、最適な担当者に通知がされない。
- インシデント発生時に効率よく対応できない。

### After 問い合わせに関する情報を一元管理でき、 インシデント発生時もスムーズに対応

- フォームで必要な情報を収集し、リアルタイムにチームで共有。定型返信や担当者の自動割り当てにより、作業を効率化。
- モニタリングツールからの各種通知を集約し、必要な情報のみをチームに通知。
- オンコール管理とエスカレーション機能により、アラートをタイムリーに最適な担当者に通知。
- インシデント発生時にすぐに関係者を召集し、チームで対応。  
高度なレポートや分析機能により、改善点も明確化。

IT運用チーム



ユーザー



マネージャー・リーダー



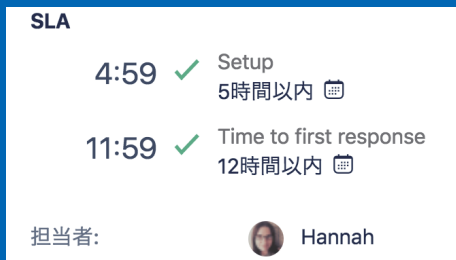
# 機能紹介

## 1. 入力しやすい問い合わせ画面を作成



問い合わせ画面の入力フィールドや選択肢、記入例や説明を、事前設定済みのテンプレートを用いて柔軟に設定可能。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ます。

## 2. 優先順位が可視化され、SLAを厳守



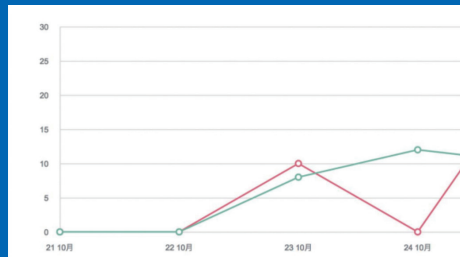
問い合わせが送信されると、初回回答と解決までの目標時間 (SLA) が付与されます。この情報は詳細画面と作業キューの両方に表示されるため、対応するチームは常に優先順位を意識して作業が可能です。

## 3. 繰り返しのタスクを自動化



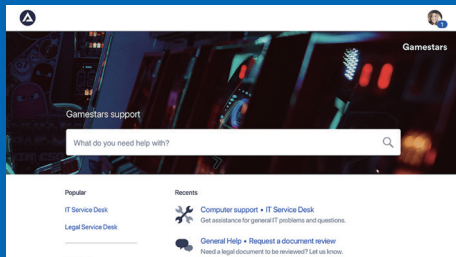
独自のルールに沿って、繰り返しの作業や定型返信、担当者のアサイン、フローの設定が可能です。これにより、チームの作業負荷を軽減し、重要なタスクに集中できます。

## 4. 状況を一目で把握できるレポート



応答時間や件数に関するレポートが自動で生成されるため、リーダーはチームの状況を瞬時に把握することができます。また、必要に応じてレポートをカスタマイズすることも可能です。

## 5. セルフサービスを促すナレッジベース

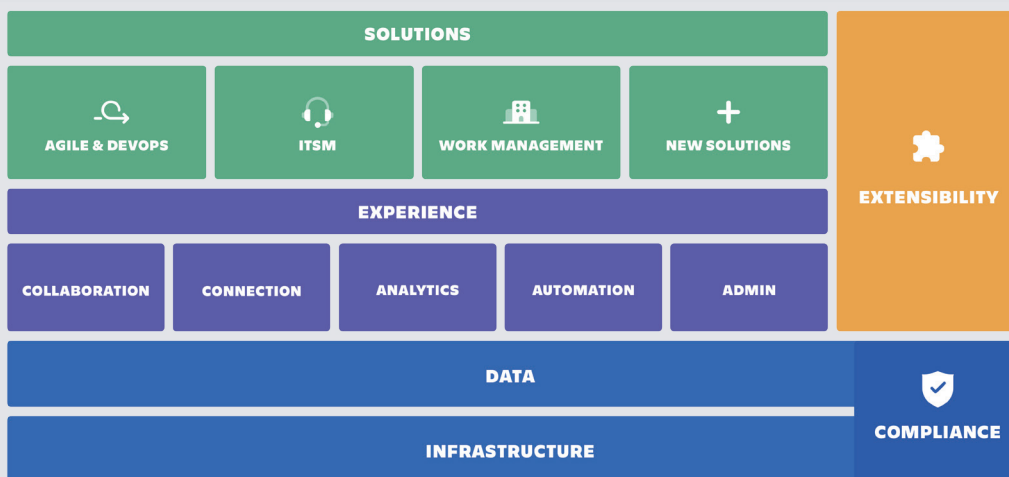


情報共有とコミュニケーションのためのツール「Confluence」でナレッジベースの記事を作成し、問い合わせ入力時の画面に関連する記事を表示させることができます (別途、Confluenceのライセンスが必要)。



## あらゆるチームやツールをつなぐアトlassianプラットフォーム

アトlassian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lassian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lassian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lassian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

商品・サービスに関するお問い合わせ・ご相談受付  
[www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/](http://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/)

※ご相談、ご依頼いただいた内容は、回答などのため、当社のグループ会社に情報提供しお伝えさせていただくことがあります。取柄の誤りには十分注意し、お客様の許可なく他の目的に使用することはありません。



株式会社 日立ソリューションズ  
[www.hitachi-solutions.co.jp](http://www.hitachi-solutions.co.jp)