

ITIL をベースとした IT サービスマネジメントソリューション “MDIT²SM”

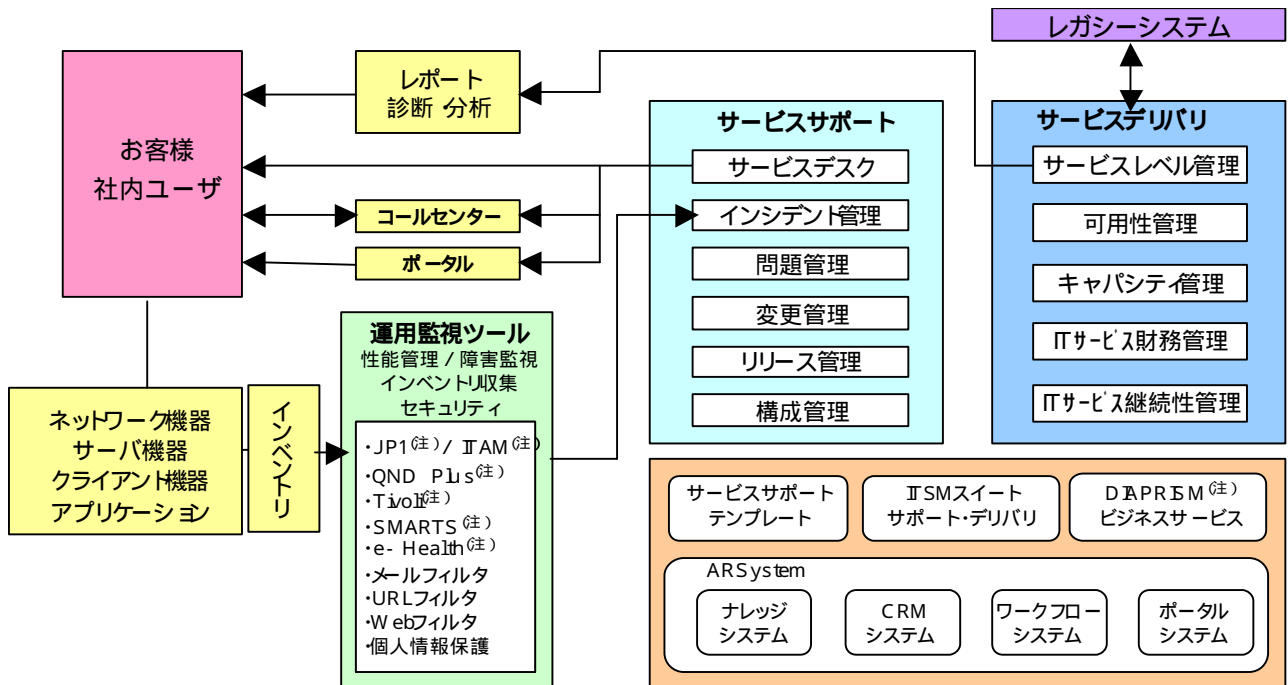
IT Service Management Solution Employed ITIL as MDIT²SM Base

企業内組織は、ますますITサービスに依存してきており、システムには、より一層の可視化が求められている。また、より厳しくなるユーザの要求、増大するインフラの複雑化、激化する顧客獲得競争に因應するためには、高品質サービスの提供が必要となってきた。組織のビジネスニーズに対して、高品質で費用対効果があり付加価値を備えたITサービスで確実に応えていくために、組織のITサービスプロセスの実現と運用を支援するのがITサービスマネジメント（ITSM）ソリューションである。

三菱電機インフォメーションテクノロジー（株）（MDIT）では、サービスマネジメントで培ったノウハウを基に、ITIL（IT Infrastructure Library）フレームサービスMDIT²SM（MDIT ITSM）であるシステムの企画・設計、構築から運用・保守に至るまでのトータルなITサービスマネジメントを提供する。本ソリューションは、業界標準である多様な“運用監視ツール”と、日々のサポート・運用を管理する“サービスサポート”、企業内情報を統合しサービスのあるべき姿を監視・分析する“サービスデリバリ”の2つのサービスプロセスとの連携によって運営されるもの

である。近年、標準化の方向にあるITILをベストプラクティスとしており、お客様のITシステムの利用における現在と将来のニーズに沿ったITサービスを継続的にご提供していくことで、システムの品質の向上と長期的で継続的なコスト削減を実現する。ITSMを実現するためには、効果的な手法およびそれを支援する情報システムが必要である。MDITのITSMソリューションは、次のようなポイントを基本にITSMの構築から運用・保守（アウトソーシング）までを幅広くサポートしている。

- サービスプレート及びITSMスイートによるサービスサポートシステムの実現
- DIAPRISM^(注)によるデータマネジメントとデータセントリックによるサービスデリバリシステムの実現
- 各種運用監視ツールの構築と連携
- システム開発ツールは、CRMシステム、ワークフローシステムの構築を得意とするARSystem^(注)を採用しシステム全体で一貫したシステム基盤を実現



MDIT²SM でのシステムインテグレーションイメージ図
 [運用監視ツール サービスサポートシステム サービスデリバリシステムを
 システムの骨格機能として機能の関連および配置を表わしている]

< 取り扱い：三菱電機インフォメーションテクノロジー(株) TEL:03-6414-8191 >

(注) “JP1”：(株)日立製作所の登録商標です。“ITAM”：(株)コアの登録商標です。
 “QND Plus”：Quality Corporationの登録商標です。“Tivoli”：IBMの登録商標です。
 “SMARTS”：SMARTSの登録商標です。“e-Health”：Concord Communicationsの登録商標です。
 “ARSystem (Action Request System)”：BMCの登録商標です。“DIAPRISM”：三菱電機(株)の登録商標です。