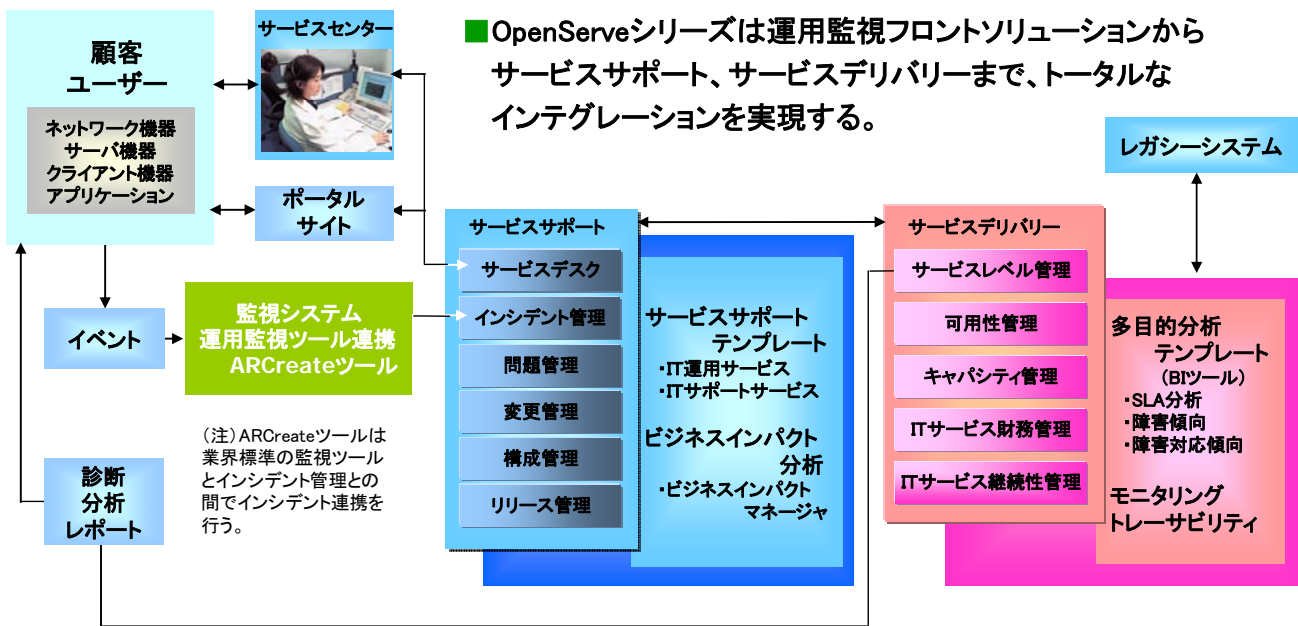


IT サービスマネージメントの品質と効果を向上させる “OpenServe シリーズ”

“OpenServe Series” Improve IT Service Management

“OpenServe^(注1)シリーズ”は、ITIL^(注2)で規定される IT サービスと IT サポートを運営・管理するためのトータルソリューションである。①IT 運用業務の効率と品質を向上させる“IT 運用サービスパッケージ”、②ヘルプデスクを中心とした IT サポートのための“IT サポートサービスパッケージ”、③発生した障害イベントの影響度を知るための“ビジネスインパクト分析パッケージ”の 3 つのパッケージで構成される。それぞれのパッケージにはモニタリング機能を装備し、リアルタイムで現状を把握できる。

また、サービスデリバリーとして、サービス状況を多目的に分析する“多目的分析パッケージ”により、サービス提供状況の分析・評価を実現した。



BI : Business Intelligence
SLA : Service Level Agreement
ITSM : IT Service Management

OpenServe シリーズでの ITSM システム導入モデル

< 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:03-6414-8130 >

(注1) “OpenServe”は、三菱電機インフォメーションテクノロジー(株)の登録商標である。

(注2) “ITIL”は、英国 Office of Government Commerce (OGC)の登録商標である。