



2011年5月20日

報道関係者各位

株式会社キーポート・ソリューションズ

**IT サービスのインシデントや問題の可視化と効率的な管理により  
品質向上と業務改善を促進、安価に導入できる IT サービスマネジメントソフト  
「Bit Cruiser Process Management」を5月20日より販売開始**

IT ホールディングスグループの株式会社キーポート・ソリューションズ(本社:東京都中央区、代表取締役社長:森田昇)は、IT サービスの品質向上とシステム運用管理の効率化を図るための IT サービスマネジメントソフト「Bit Cruiser Process Management(ビットクルーザー プロセスマネジメント)」(以下、本製品)を、2011年5月20日より販売開始します。導入費用は238万円(税別)からで、1年間で20社の導入を見込んでいます。

本製品は、IT サービスにおける5つの業務プロセス管理(インシデント管理・問題管理・変更管理・構成管理・リリース管理)において、IT サービス提供事業者や業務委託先ベンダーが顧客から寄せられる要望やクレーム、障害等に対して迅速かつ適切な対応、各プロセスの進捗管理と改善、システム運用の効率化を実現させるための IT サービスマネジメントソフトウェアです。

内蔵のデータベースで一元管理された各プロセスの情報をもとに、どの部門が対応を行っているのか、どのプロセスで滞留しているのかなどの進捗状況の把握や改善のための施策を行ったり、過去の類似例と対策を活用して迅速な対応を行うことで、サービスレベルの向上につながります。また、顧客、IT サービス提供事業者およびベンダーの3者間での利用も、HTTPS 対応によるネットワークセキュリティ対策とパスワード機能により、インターネット環境を通じて安全に運用を行うことができます。

その他、ISO/IEC20000(※1)の取得や ITIL(※2)の導入をサポートする各プロセスのテンプレート(※3)、ワークフローや画面項目の柔軟な変更、組織改定による権限変更日を指定するスケジュール管理、CSV 形式によるレポート出力、代理人設定、差戻し先指定、イベントのメール通知などの多彩な機能により、IT サービス運用管理の軽減が可能になります。

当社では、今後、本製品のクラウド型によるサービス提供と、IT サービスマネジメントにおける様々な情報やツール、ノウハウを顧客に提供する Web コンテンツの公開を予定しています。

本製品について、詳しくは下記 URL をご参照ください。

<http://www.keyportsolutions.com/service/bitcruiser/>

(※1) ISO/IEC20000 は、IT サービスマネジメントにおける評価指標の国際規格です。

(※2) ITIL(アイティル)は、IT サービスマネジメントにおけるベストプラクティス(成功事例)を体系化した国際標準のガイドブックです。

(※3) テンプレートは、オプション機能です。

※記載されている社名、製品名はすべて各社の商標または登録商標です。

**【本リリース・製品に関するお問い合わせ】**

株式会社キーポート・ソリューションズ

IT サービスユニット Bit Cruiser 担当

TEL :03-3523-8601

e-mail :[marketing@keyportsolutions.com](mailto:marketing@keyportsolutions.com)

## ■ 本製品の主な特長

### ○ IT サービスの 5 つの業務プロセスに対応したテンプレート

IT サービスの各業務プロセスの中でも重要な、インシデント管理・問題管理・変更管理・構成管理・リリース管理に対応する各プロセスのテンプレート(※)の利用により、ISO/IEC20000 の取得や ITIL の導入をサポートします。

### ○ 企業ごとに異なるワークフローにも柔軟に対応

各テンプレートは画面の項目やプロセスの変更が可能で、企業ごとに異なるワークフローにも対応できます。また、IT サービスの業務プロセスの改善も継続的に行うことができます。

### ○ 過去の類似例を基に迅速な対応、サービスレベルの向上へ

各プロセスのデータは本製品に内蔵されているデータベース上で一元管理されており、過去の類似例の検索結果を基に顧客から寄せられる要望やクレーム、その他様々な要件に対して迅速に対策を立て、対応することが可能です。

### ○ クライアント PC へのインストールが不要

本製品はサーバーにインストールし、複数のクライアント PC から Web ブラウザで利用します。クライアント PC への専用ソフトのインストールが不要なため、管理者の負担が削減できます。

### ○ LAN 環境外での利用にも安全に対応

クライアント PC 側からアプリケーションサーバーへのアクセスは HTTPS によるネットワークセキュリティに対応しているので、社外からも安全に利用することが可能です。

(※) テンプレートはオプションです。

## ■ 動作環境

### ○ サーバー

OS : Windows Server 2008 / Windows Server 2003 / Ubuntu 9.10

DB : PostgreSQL 8.4

< 推奨構成例 >

CPU : Intel Pentium4 (3.00GHz 相当以上)

メモリ: 2GB 以上 (ただし、OS が推奨するメモリ容量が 2GB を超える場合は、OS が推奨するメモリ容量以上)

HDD : 10GB 以上の空き容量 (アプリケーション領域とデータ領域を含む)

RAID 構成: RAID5、RAID1+0 を推奨

### ○ クライアント PC

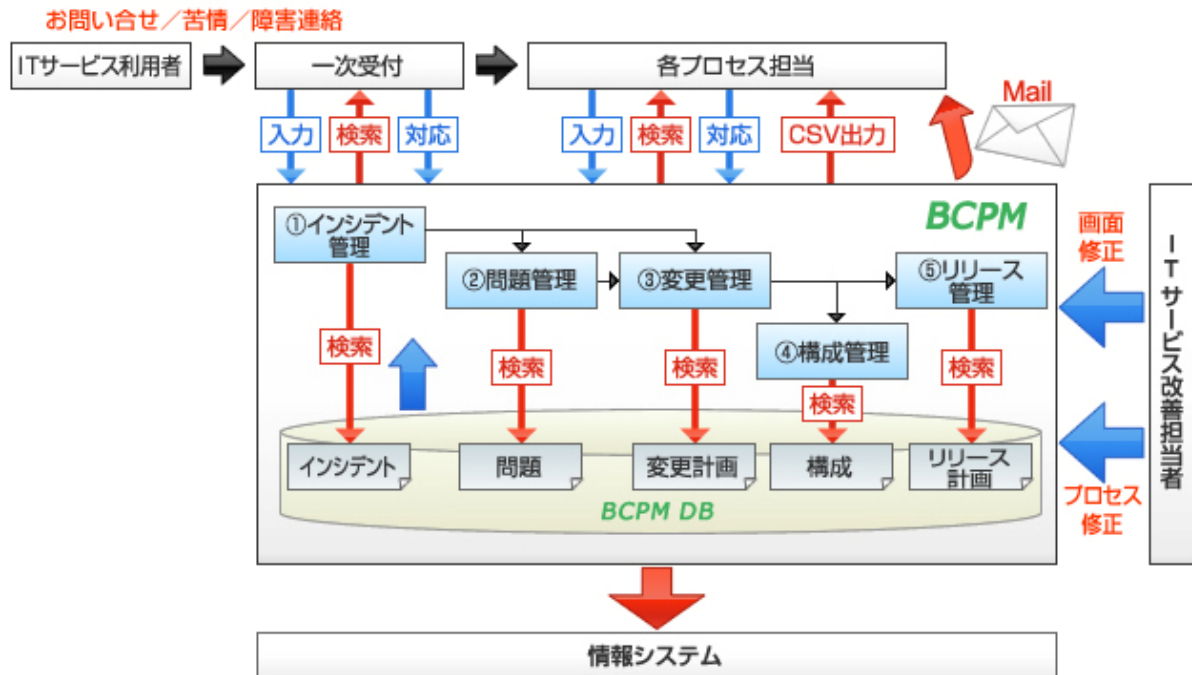
ブラウザ : Internet Explorer 7、8 ※Adobe Flash が動作する環境が必要です。

## ■ サービス・メニュー

- ・サーバー環境構築/ソフトウェアインストールサービス
- ・プロセス導入サポートサービス
- ・機能カスタマイズサービス
- ・ISO20000 取得コンサルティングサービス
- ・ISO20000 監査サポートサービス
- ・教育サービス

■ 製品イメージ

○ 「Bit Cruiser Process Management」(以下略、BCPM) 概要図



○ インシデント管理画面

項目が定義されおり、入力漏れを防止

**インシデント管理プロセス**

一次受付 受付者  受付日時   受付種

二次受付 受付者  相手担当者  電話番号

相手先

相手関係(その他)

インシデント概要

システム  サブシステム  担当作業者

発生日時   終了日時

問合せ内容

○検索画面

一時的に検索条件を変えることも可能

### 検索条件追加画面

検索画面: 検索条件に「依頼日」追加

検索対象項目	種別	検索方法
依頼日	日付	完全一致

検索項目	種別
依頼日	日付
保留日数	数値
パーティシパ...	文字列
アクティビティ...	文字列
最終更新者	文字列

追加項目

依頼日:

処理状態	依頼日	保留日数	プロセス名	パーティシ...	アクティビ...	最終更新者	最終更新	開始日	開始者	インシデント 備考
依頼中	2010-09-17		問い合わせ	インシデ...	確認	小津野 浩太	結果	2010-09-17	小津野 浩太	20100921 #303確認
依頼中	2010-09-17		変更票等	インシデ...	確認	小津野 浩太	結果	2010-09-17	小津野 浩太	20100921
依頼中	2010-09-17		問い合わせ	インシデ...	確認	小津野 浩太	結果	2010-09-17	小津野 浩太	20100921
依頼中	2010-10-17		問い合わせ	インシデ...	確認	小津野 浩太	結果	2010-10-17	小津野 浩太	20101007 よーし。
依頼中	2010-10-18		問い合わせ	インシデ...	確認	小津野 浩太	結果	2010-10-18	小津野 浩太	20101010

## ■ 株式会社キーポート・ソリューションズについて

キーポート・ソリューションズは、高い技術力と深い業務知識をベースにコンサルティングから開発・運用・保守を含めたアウトソーシングまでトータルの情報システム・サービスを提供することで、お客様のビジネス・モデルの“Re-Modeling”を提案してまいります。

所在地 : 〒104-0033 東京都中央区新川 1 丁目 28-38 東京ダイヤビルディング 2 号館 7 階

代表者 : 代表取締役社長 森田 昇

事業内容 : 情報システム開発、保守、運用、ネットワーク運営など

資本金 : 232 百万円

設立 : 1999 年 6 月

企業 URL : <http://www.keyportsolutions.com/>