



プレスリリース

アトラシアン、次世代 ITSM ソリューション「Jira Service Management」 を発表

チーム・コラボレーションをより迅速かつ円滑に進め、企業のデジタル変革を実現

【2020 年 11 月 10 日】チーム・コラボレーションと生産性向上を支援するソフトウェア企業のアトラシアン（NASDAQ: TEAM）は、次世代 IT サービスマネジメント（ITSM）ソリューション「Jira Service Management（ジラ サービス マネジメント）」を発表しましたのでお知らせいたします。「Jira Service Management」は、IT 運用チームと開発チーム間のコラボレーションを促進し、高速かつ革新的なデジタルを駆使した企業となるための変革を支援します。

新型コロナウイルスの感染拡大によりビジネスのデジタル化に拍車がかかり、様々な業種の IT 部門は、従業員とお客様の双方にとって常時「オン」であるソフトウェア・ドリブンな体験を作りサポートするという、一見不可能なことを成し遂げるため、時間との戦いを強いられています。その作業下で、複数のチーム、ツールや手法が、それらのタスク達成の妨げになっていることも課題となっています。優れた製品やサービスを素早く構築し、サポートするためには、ソフトウェア開発と運用に関わるチームは、これまでにはないレベルで協調を強めなければなりません。これらのチームだけではなく、その他の部門も他のチームとのシームレスな連携が求められていますが、今まで使ってきたツールや方法に縛られているのが現状です。

アトラシアンは、より「早く動く」、「小さなバッチで作業する」、「部門間の壁を取り払う」、「あらゆることを自動化」などといったアジャイルと DevOps の核をなす考え方を軸に、連携し合うチームのニーズに対応可能なプロセスを確保することを重視し、アトラシアン流 ITSM「Jira Service Management」を開発しました。Jira を基盤とした新しい ITSM へのアプローチは、チームを過去の慣習から解放し、開発と IT 運用チームが統一プラットフォーム上で高速なコラボレーションを図り、様々な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。

Jira Service Desk の次世代製品となる「Jira Service Management」は、既に 25,000 社以上のお客様にご利用いただいている「Jira Service Desk」の持つ豊富な機能に加え、以下の新機能を提供します。

Opsgenie が実現する最新のインシデント管理：オンコールスケジュール、アラート、インシデント発生時の召集など、Opsgenie 製品が提供する人気機能を「Jira Service Management」のクラウドプランに追加しました。さらに Jira Software、Bitbucket、Confluence との連携性を高め、開発と運用部門にまたがるインシデント解決プロセスをシームレスに調整することができます。

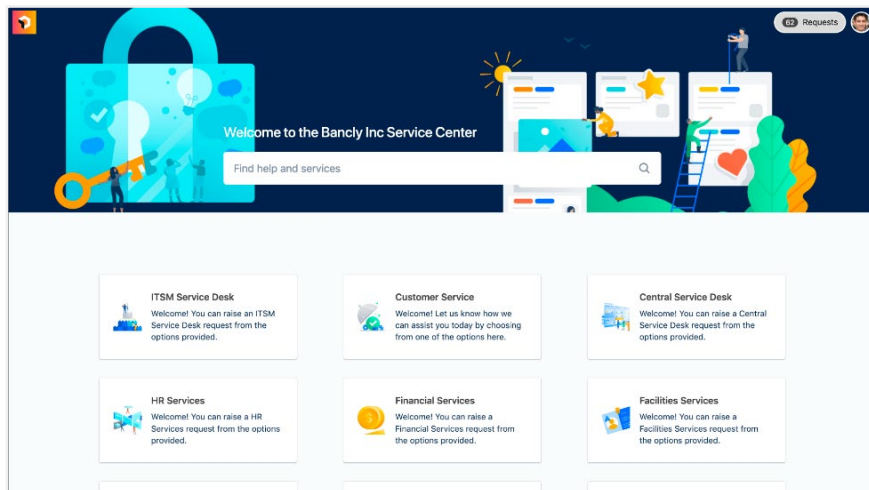


DevOps 時代のための変更管理：ソフトウェア開発とインフラ関係のツール双方から取得できる状況把握に役立つ豊富な情報で、よりスマートな判断が可能になります。自動変更リスクアセスメントや高度な承認ワークフロー、そして Bitbucket Pipelines、Jenkins、CircleCI などの人気の CI/CD ツールと深く連携し、革新のスピードアップを支援します。

直感的なサービス体験：サービス要求、インシデント、問題、変更をより優れた方法で分類するためにエージェント体験を刷新しました。バルク・チケット・アクションや機械学習を活用して、類似のチケットをインテリジェントに分類し、迅速な対応が可能になります。

また、「Jira Service Management」は以下 3 つの利点をもたらします。

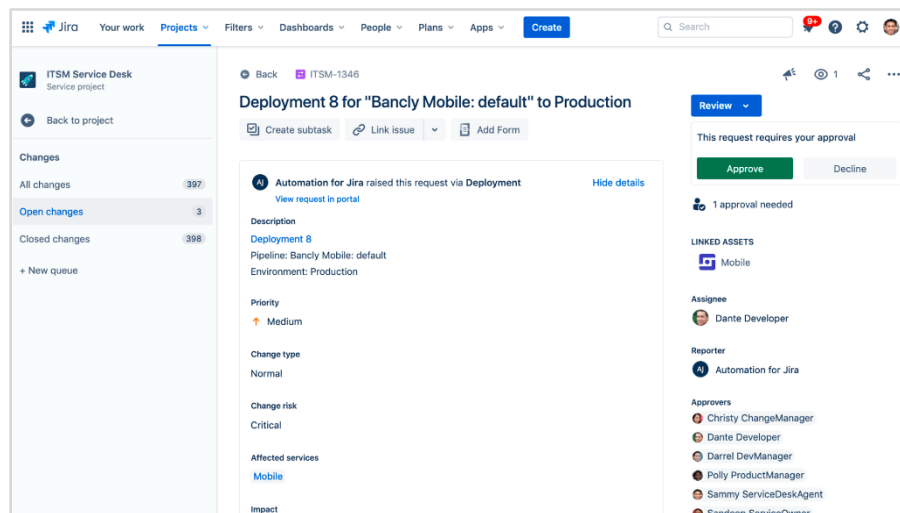
価値を素早く提供：多くの ITSM ツールの共通に見られる指揮命令型ワークフロー管理は、個々のニーズに合わせてようとするとコストや複雑性が大幅に増してしまうため、Jira 上にビジネス情報の管理を一元化しながら、少ないコードでワークフローやレコードタイプの定義付けや改良できるようにしました。そのため、法務や人事、財務などといった IT システムを利用する側のユーザーでもすぐに「Jira Service Management」を使って独自のサービス文化やオペレーションを構築することができます。



作業の可視化：企業全体の作業状況を把握することができます。他のアトラシアン製品や Atlassian Marketplace に流通している 900 を超えるアプリとの連携で、判断に役立つ情報を得ることができます。



流れる Dev（開発） + Ops（運用）：「Jira Service Management」で開発と運用をつなげることで、サービスの計画、構築、テスト、デブロイ、変更、最適化といった IT サービスのライフサイクル全体にわたり関わるチームは、それぞれの能力をより発揮することができ、最良な体験を顧客に提供することが可能になります。



今回の発表は、資産管理のための Mindville Insight、インシデント管理のための Opsgenie、コードレスな自動化のための Automation for Jira、対話型チケット機能のための Halp など、最近の企業買収に加え、さらなる ITSM 分野へのアトラシアンのコミットメントを明確に表すものです。

「Jira Service Management」に関する詳しい内容は、[アトラシアンブログ](#)をご参照ください。

###



アトlassianについて

2002 年豪州シドニーで創業。あらゆるチームの可能性を解放することを企業のミッションとし、チームによる作業の整理、議論、完遂を支援するコラボレーションソフトウェア開発を手掛けています。アトlassianの顧客はゼネラルモーターズ、ウォールマートラボ、バンク・オブ・アメリカ・メリルリンチ、リフト、スポティファイ、NASA など 17 万 4000 社を超えています。顧客企業はプロジェクト管理、コンテンツ作成・共有やサービス管理ツールを利用することでチーム・コラボレーションを実現し、期限内に質の高いサービスや製品を提供することができます。主要製品はソフトウェア開発チーム向けのオンプレミスおよび SaaS プロダクトで、Jira Software（プロジェクト管理）、Confluence（コラボレーション）、Trello（タスク管理）、Bitbucket（ソースコード管理）、Jira Service Desk（ITSM）などがあげられます。日本法人のアトlassian株式会社は 2013 年の設立以来、日本語によるお問い合わせ対応や技術サポートの提供、マーケティングなどの業務を行っています。