

情報システム運用サービスのオンサイト対応を強化

ITIL[®]を適用したオンサイトサービスデスク&サポートの提供により、
ワンストップで迅速な問題解決やさらなる運用効率の向上を支援

日立製作所 情報・通信グループ(グループ長&CEO:篠本 学/以下、日立)は、このたび、年々複雑化する情報システムの運用において、ITIL(IT Infrastructure Library)(*1)を適用した情報システム運用サービス(ITマネジメントサービス)をオンサイトで行う「オンサイトサービスデスク&サポート」を、11月1日から提供開始します。「オンサイトサービスデスク&サポート」では、システム運用上の問題解決支援、稼働管理支援や構成管理などの各種サービスをオンサイトで行うことにより、ワンストップで迅速な問題解決やさらなる運用効率の向上を支援します。

*1: 英国政府が策定した情報システムの運用・管理業務に関する体系的なガイドライン。

企業経営において情報システムが年々重要になるなか、システムをいつでも快適に利用できることが求められています。こうしたニーズに対応し、リモートでの運用サービスの実施や、ITサービスのマネジメントフレームワークであるITILの活用による運用プロセスの見直しや改善が浸透しています。一方で、システムが複雑化・大規模化し、システム運用に求められるサービスレベルやセキュリティレベルが高度化してきており、ユーザの運用部門と密接に連携した運用サービスをオンサイトで行うことが重要です。

今回、オンサイト運用サービスの充実を求める市場ニーズに対応し、「オンサイトサービスデスク&サポート」を日立電子サービス株式会社(以下、日立電サ)と共同で開発しました。

日立はこれまで、日立電サとの連携で各種の運用サービスを提供してきており、その運用サービスの提供拠点である日立ソリューションサポートセンタにおいて、ITILを適用した運用プロセス改善に2002年から取り組んできました。これにより運用の可視化を図り、運用コストを約20%削減したほか、2005年には日立電サが英国認証機関itSMFから国内ITベンダとしては初めてBS15000(*2)の認証を取得し、さらに2006年にはISO20000(*3)の認証を取得しています。

本サービスには、これまで培ったITIL適用ノウハウを反映し、運用改善の提案から日々の問題解決支援などを行い、システム運用の最適化を図ります。

*2: ITILに基づき企業や組織における運用プロセスの品質を審査するための規格。BSI(英国規格協会)が2000年に策定。

*3: 英国規格BS15000をベースとして2005年12月に発行された国際規格。

本サービスの主な特長

(1) 運用改善への提案、改善効果の評価などにより、効率的な運用方式の実現を支援

専任者がオンサイトで運用改善アセスメントを実施し、改善目標の共有化や運用プロセスへのITIL適用ノウハウの組み込み、および、導入効果を定量的に示すための評価指標の定期的な測定と診断を行います。これにより、高品質で効率的な運用方式の実現を支援します。

(2) サービスデスクにおける迅速な問題解決・業務の継続を支援

オンサイトに設置するサービスデスクにおいて、システム障害などの問題を即時に検知し、日立および日立電サのサポート体制と連携し、ワンストップで迅速な問題解決の支援を行います。また、稼働情報分析に基づきシステムの処理能力や可用性への改善提案を行う稼働管理支援や、システム構成情報の定期的な管理・更新・報告を行う構成管理などのサービス提供により、業務の継続を支援します。

(3) 内部統制への対応を支援し、高いセキュリティレベルを維持

システムの運用中に発生した問題とその対策内容、およびシステム設定・変更等の操作内容が証跡として記録保管します。これによりシステム運用の信頼性と管理レベルが向上し、内部統制強化に役立ちます。また、セキュリティポリシーに従った運用のオンサイトでの実行により、高いセキュリティレベルを維持できます。

販売目標

今後3年間で 100 サイト

価格および出荷時期

サービス項目	内容	価格	提供時期
問題解決支援	・オンサイトサービスデスクの設置、インシデント管理、問題管理の実施 ・サービスレベルの測定に基づく、結果評価と改善	個別見積	11月1日
稼働管理支援	稼働情報の蓄積・集約、及びそれらに基づくキャパシティ・可用性に関する改善策の提案		
構成管理	システム構成情報の定期的更新、管理、報告等		
修正変更	変更管理及び修正手順作成、変更作業の実施		
システム監視	・全てのサービス項目のベースとなるシステム監視を、統合システム運用管理「J P 1」により実施 ・合意された手順に沿った回復作業の実施等		

*: 日立電サの ISO20000 (BS15000) 認証取得内容

- ・認証範囲(商品): お客様情報システム運用におけるアセスメント、リモート監視、及び回復サービスの提供
- ・認証範囲(部署): マネジメントサービス事業部(システムマネジメントサービス部、ソリューションサービスオペレーションセンタ)、首都圏事業本部(金融ソリューション事業部、公共ソリューション事業部、産業流通社会ソリューション事業部)
- ・初回認証日(BS15000): 2005年3月31日
- ・初回認証日(ISO20000): 2006年3月30日
- ・認定機関: 英国認定機関(itSMF)

他社商品名称に関する表示

- ・ITIL は英国政府 OGC(Office of Government Commerce)の登録商標です。
- ・その他記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

取扱事業部・照会先

株式会社日立製作所 情報・通信グループ プラットフォームソリューション事業部 事業企画部

【担当: 塚副(つかぞえ)】

〒212 - 8567 神奈川県川崎市幸区鹿島田890 日立システムプラザ新川崎

電話: 044 - 549 - 1414 (ダイヤルイン)

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
