

働き方改革を支援する 「ロケーションフリー」のマネージドサービス

～SCSKが提供する「リモートマネジメントサービス」のすすめ～

SCSK株式会社

ITマネジメント事業部門

マネジメントサービス第一事業本部

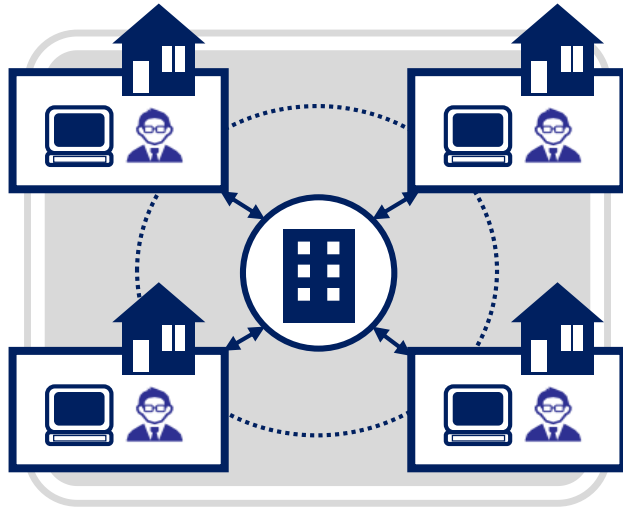
製造マネジメントサービス第二部

三津田 元

Agenda

- withコロナによる環境変化
- SCSKが提供するリモートマネジメントサービス
- サービスの特徴
- まとめ

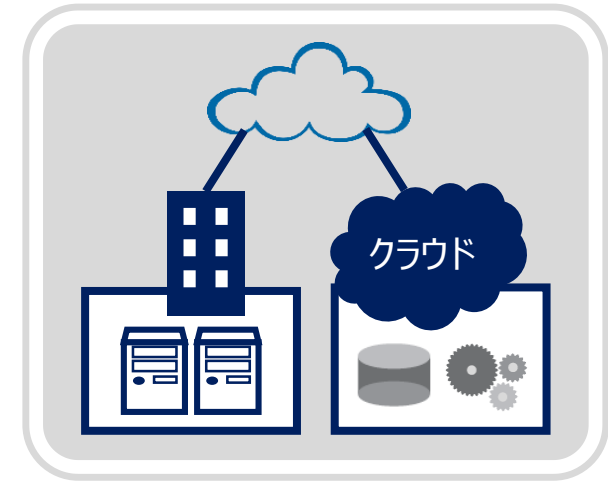
withコロナによる環境変化



テレワークの継続



勤務体系変化による
コスト削減



インフラデザインの変化

システムマネジメント支援方法も柔軟な対応が必要
オンサイトからハイブリッド（オンサイト+リモート）へ

リモートマネジメント活用のメリット

メリット 1 ▶ コロナ感染の予防



事業継続性アップ°

メリット 2 ▶ 人員追加に伴うファシリティコストの削減



コスト最適化

メリット 3 ▶ SCSK独自開発の統合監視・自動化
基盤による業務効率の実現



品質アップ°

メリット 4 ▶ ITILに準拠した運用プロセスとナレッジマ
ネジメントシステムによる属人化の排除



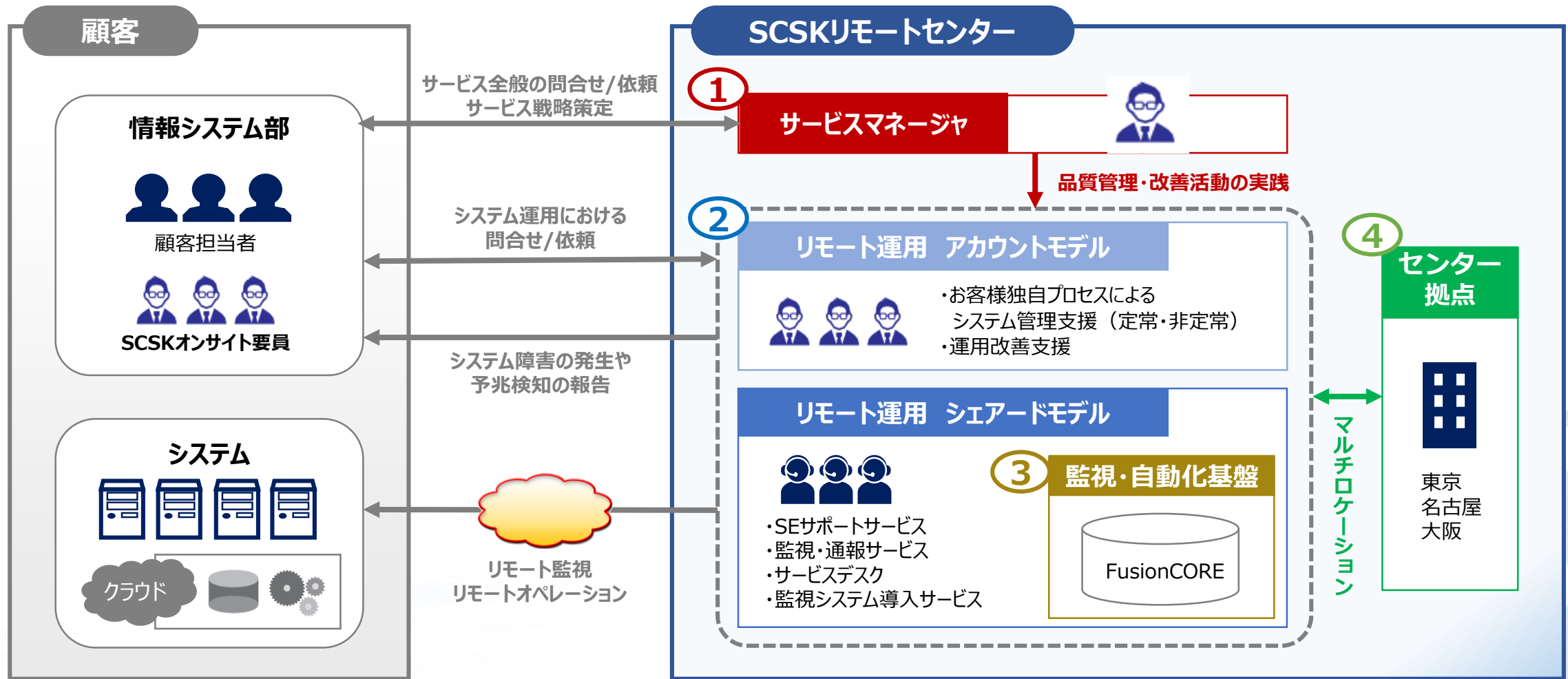
保守性アップ°

メリット 5 ▶ サービス内容に応じた従量課金型の
採用が容易



柔軟性アップ°

SCSKが提供するリモートマネジメントサービスの概要



特徴 1 サービスマネージャ

顧客の潜在的な課題を顕在化し、魅力的なサービスを維持できるよう、サービス管理・運営を行います。

顧客リレーションの実践

顧客のニーズや課題、当社への期待を理解して活動している

サービスイノベーションの実践

新サービスや新技術/手法をベースに、顧客価値を創造するサービスを企画している

設計・構築の実践

ITSMプロセスの設計・構築、サービス仕様定義の経験がある



改善活動の実践

品質管理活動のアウトプットをベースに顧客に対し改善活動や提案活動を実施している

品質管理活動の実践

品質管理を行うことで、顧客のビジネスへ貢献できている

収益管理活動の実践

収益拡大/生産性向上/コスト低減等の改善活動を実施している

■ ITサービスマネジメントに関わる資格取得者数（2020年6月現在）

・ITIL® Expert	85名	・情報処理試験（ITサービスマネージャ）	158名
・ITIL® Intermediate	866名	・リーンIT Foundation	161名
・ITIL® Foundation	1498名	・TIPA®アセツサ	3名

特徴 2 リモートマネジメント アカウントモデル

アカウントモデル（リソース占有型）

システム管理支援（定常・非定常）

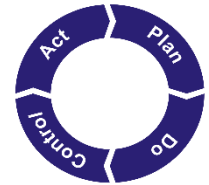
お客様拠点と当社拠点でのハイブリッド型の運用サービス。お客様の独自プロセスによるシステム管理（定常・非定常）の作業を実施します。

※当社拠点でのリモート運用単体の契約も可能



運用改善支援

現行のシステム運用における問題点や課題を可視化し、定量的に評価。分析結果から解決すべきリスクや課題を優先度別に提示し、運用品質向上やコスト最適化を目指します。



変更管理/リリース管理

ITIL準拠の運用管理プロセスに従い、システム運用を行います。それにより、ITシステムの変更を安全・無事かつサービスの品質を抑えることが可能となります。



シェアード化によるコスト削減

将来的にシステム管理の作業の定型化・標準化を進めることで、シェアードモデルへの業務移管が可能となります。それにより、コスト削減が可能となります。



特徴 2 リモートマネジメント シェアードモデル

シェアードモデル（リソース共有型）

サービスデスク

24時間365日の窓口を開設。窓口を一本化し、一次切り分けや障害対応、専門部署へのエスカレーションを行います。



SEサポートサービス

属人化した運用をアウトソース。ITIL®に準拠した障害対応の支援やクラウド環境に対するシステム管理や自動化の促進などにプロアクティブな改善活動を実施します。



監視・通報サービス

当社間システムからリモート監視を実施。監視イベント検知後、検知内容を集約・フィルタリング。集約した内容をご指摘の連絡先へ通知します。



監視システム導入サービス

標準サービスに含まれない監視機能を提供するため、お客様個別の監視システムを構築します。



特徴 2 リモートマネジメント シェアードモデル

課題

IT活用が業務に不可欠になった現在、IT活用の重要性がますます増加している。それはシステム利用時間の拡大に繋がり、運用体制も利用時間拡大に合わせて整備が求められている。

(24時間365日の運用体制を用意する場合)

1ヶ月の作業時間 : $24時間 \times 30日 = 720時間$

1人あたりの作業時間 (月) : $7.5時間 \times 20日 = 150時間$

24時間365日で必要となる人数 : $720時間 \div 150時間 = 4.8人$ (5人)

※体調不良・年休取得を考慮すると“6人”以上の人数が必要となる



運用コストの削減が叫ばれる中、自社内に専任で最低6人の要員を確保する必要あり

解決策



システム管理
運用管理

オペレーション部隊

リモート運用 シェアードモデル

SEサポート業務

ヘルプデスク

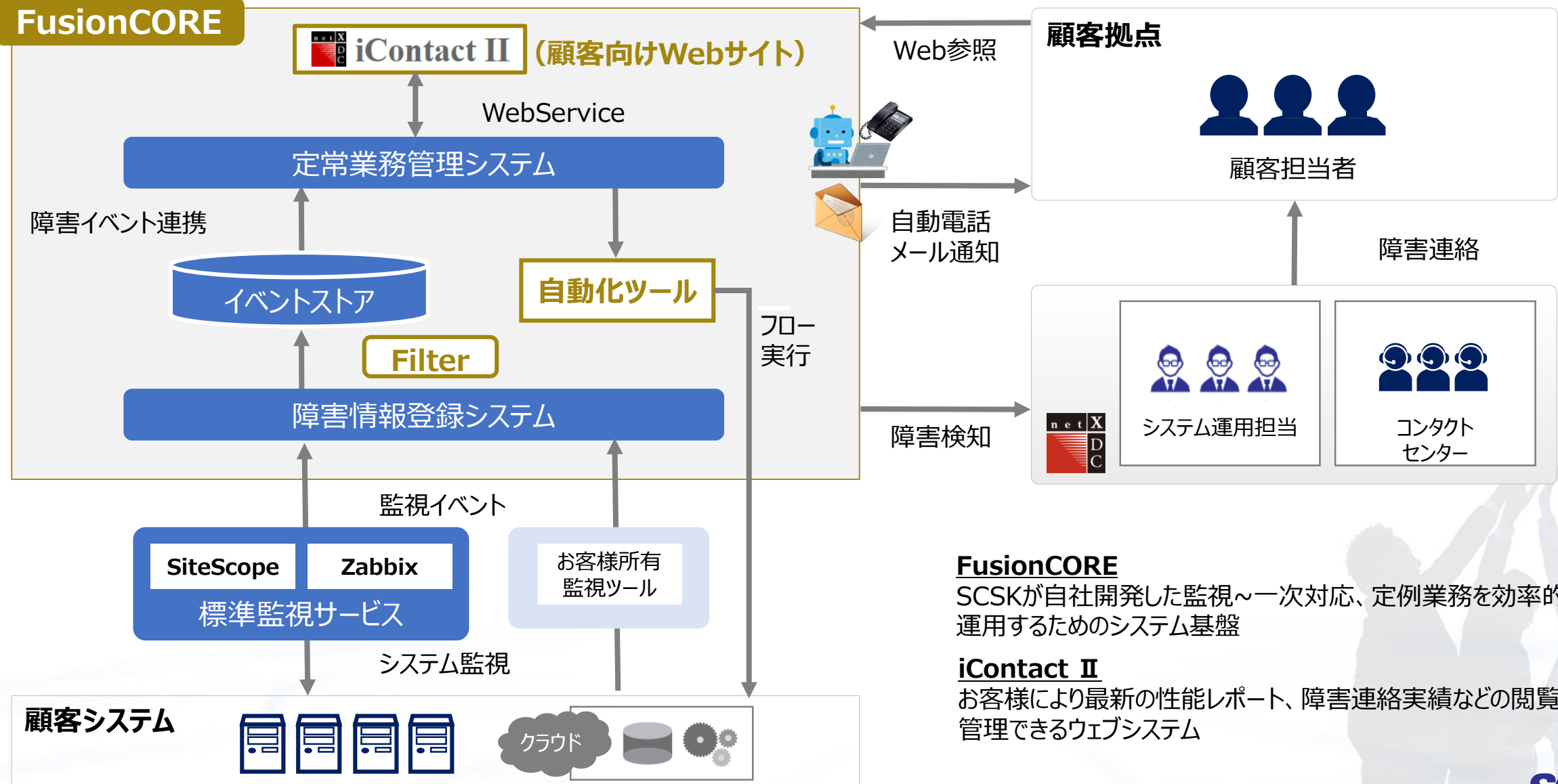
システム監視

定型業務 (手順化が可能な定常業務)
リモートハンズ

- ・シェアードモデル活用することで、新たに要員調達することなく、24時間365日の運用体制を構築することができる
- ・システム運用専門部隊への委託によるコスト最適化が可能
- ・これらにより、顧客要望 (システム利用時間の拡大) に合わせた運用体制を、コスト抑制して準備できる

最適な運用コストで、24時間365日の運用体制を構築できます。

特徴 3 監視・自動化基盤

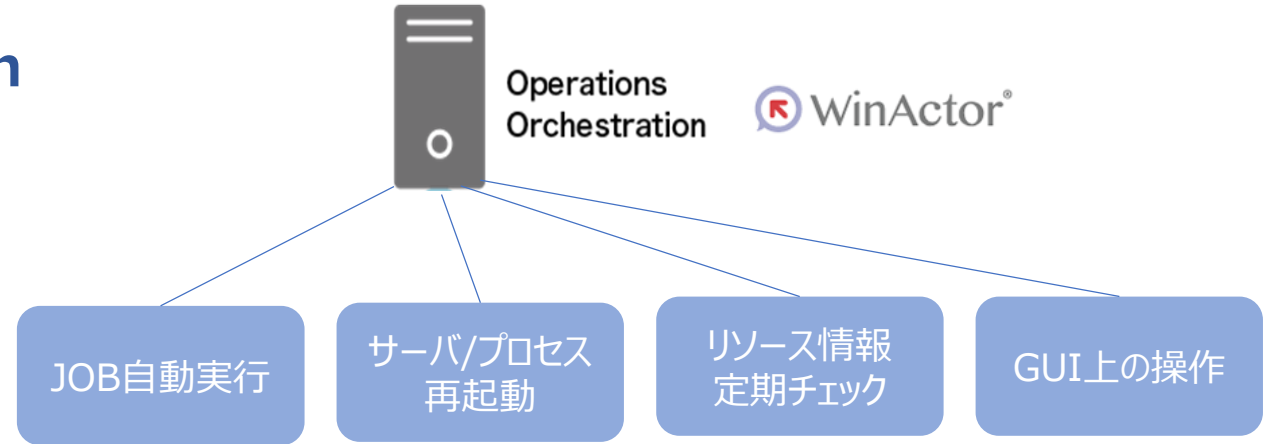


特徴 3 監視・自動化基盤（品質向上への取り組み）

■ 自動化ツールの利用

RBAツール：Operations Orchestration

RPAツール：WinActor



■ 自動化の取り組み例

1. スケジュール化された定型業務の自動実行

FusionCOREにて管理されている定型業務をRBAツールと連携し自動実行

2. iContact II よりセルフサービス化の推進

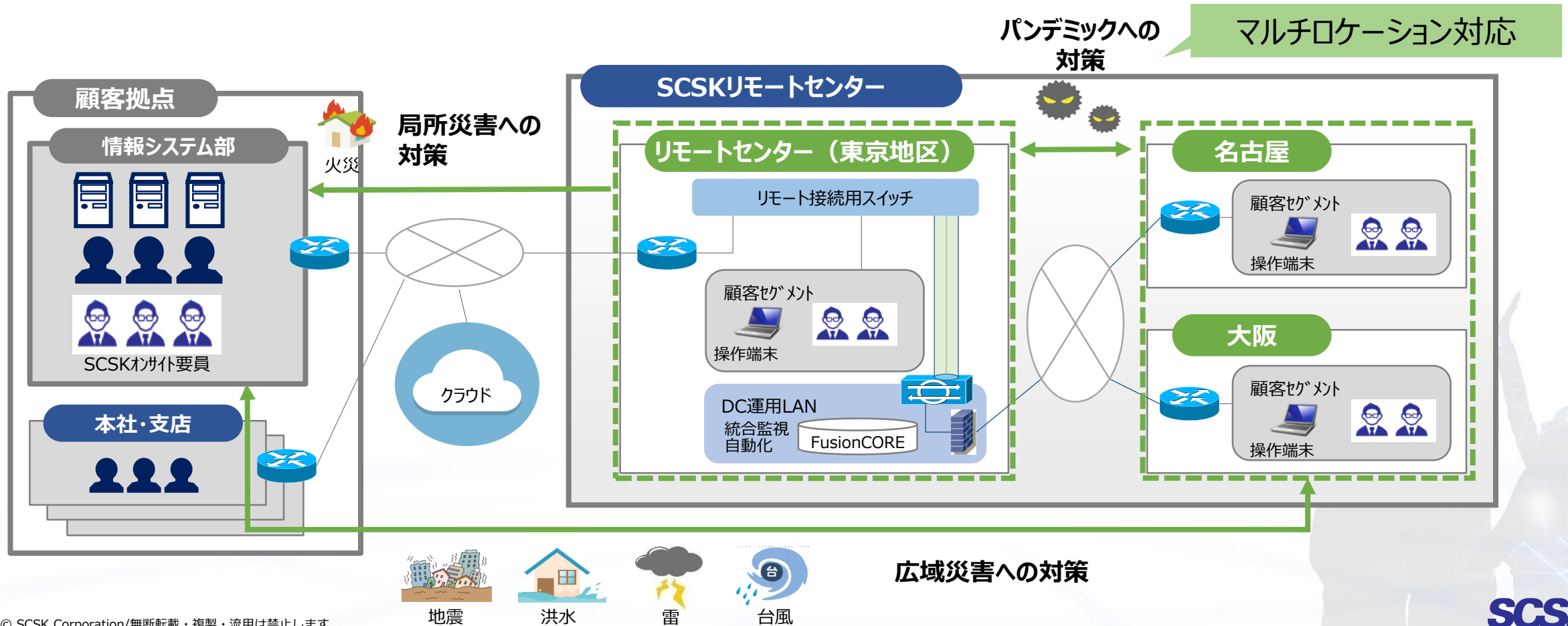
Webアプリケーションの操作により、センターオペレータへの業務指示が不要に

3. 業務運用（アカウント管理業務）への適用

アカウントロック解除、アカウント新規登録・削除、パスワード初期化などのアカウント管理業務を、ユーザからの定型メールをトリガに自動的に実行する

特徴 4 マルチロケーション

局所災害（人為災害）、広域災害（自然災害）、パンデミックにおけるシステム運用のリスク低減を実現します。



リモートマネジメントへの移行とセキュリティ対応



移行対象業務定義
運用プロセス定義

SCSKリモートセンター
ファシリティ準備
(NW,セキュリティ)

リモートマネジメントサービス
開始

3. セキュリティ・機密管理 (1 / 2)

SCSK

SCSK標準ルールを準拠の上、顧客執務室と同等のセキュリティ・機密の管理を行います。

1. 業務実施場所

- ・「業務情報」を取り扱う業務実施場所（以下、「業務実施場所」）では、入退館に関し、記帳、ゲストカード発行等の入退館管理を実施し、物理的に保護する。
- ・「業務実施場所」が設置しているPC等の種類（以下、「業務用PC」）は、盗難、紛失防止策（物理保護またはワイヤーでの固定

2. リモートセンター開設に向けた移行作業

SCSK

リモートセンターでの業務開始時は、**顧客先常駐時と同等の手続き・準備**を行います。
対象業務への影響を最小化しながら、リモート運用サービスを立ち上げます。

■リモート運用（アカウントモデル）への移行

- ・サービス停止期間を最短にするため、業務サービスと並行して、リモート運用サービスの準備を行う。

SCSK

CSK主タスク 合同タスク

3. 移行後作業 (移行から2W経過後)

リモート運用サービス

移行前
機密品の返却

・顧客は、リモート運用サービス立ち上げりを確認の後、移行前に利用していた機密品を返却する。

利用
受け、顧客

化する。
ファイル交換ソフト等）のイン
たうえで、当該OSSライセンス
プライバシーシートなどのモ

アクセス制限をかける。
法により使用不可とする。
）持出し時には、管理台帳に記録
する場合には、「業務情報」の
業務関係者のみとする。

6

リモート運用サービス（アカウントモデル） 標準ガイドライン

SCSK株式会社

ITマネジメント事業部門

マネジメントサービス第一事業本部

SCSK株式会社

SCSK
夢ある未来を、共に創る。

まとめ

- ・SCSKのリモートマネジメントサービスは**サービスマネージャ**により、お客様の働き方、IT環境の変化に柔軟に対応致します。
- ・リモートマネジメントサービスは**アカウントモデルの活用**によりお客様独自の運用プロセスを継続して利用が可能、定型業務等は将来的に**シェアードモデル活用**によりコスト最適化が図れます。
- ・**マルチロケーション**によるサービス提供が可能な為、災害時にも継続したサービス提供が可能です。

新たな共創のステージへ

新しいビジネスチャンスを生むとき、ITは必ずや大きな推進力に。
私たちSCSKは、専門性の高いビジネスノウハウと
常に時代のニーズを先読みした高付加価値ITサービスで、お客様の課題を解決します。

ご清聴ありがとうございました