

情シスを悩ませる

システム
運用の

負のスパイラルから

脱却するためには



情シス担当者の多くの悩みは システム運用の負のスパイラルから生まれています。

システムの維持保守をするだけで手一杯、経営層やエンドユーザからの要求は高まるばかり…。体制を強化して応えたい、しかし運用にかかるコストも削減されており、改善が進まない。負のスパイラルが悩みとなっています。



何かを変えなければ
いつまでも負のスパイラルから
抜け出すことができません

そこで…

リズム

共創型アウトソーシングサービス **ReSM** で解決

ReSMは、お客様のビジネス環境のライフサイクルからITシステムの課題を洗い出し、負のスパイラルからの脱却を目指します。内製化すべきコア業務を見出し、ノンコアに当たる部分をReSMにお任せいただけます。さらには、お客様のビジネス目標を共有することで、共同でIT環境と向き合い、創り出して行く「共創体制」を作り上げ、継続的な価値向上につなげます。

運用目線が活かされたシステムは、柔軟性向上とコスト抑制を実現し、継続的な価値向上につながります

Realize

内製化すべき業務、アウトソースする業務、運用体制を再構築、改善します

Resize

競争力の源泉となる
IT環境

コア業務の
選別

新規システム設計
既存システム改善

「共創体制」の
構築

運用改善の成果を見える化し
ノウハウを蓄積、
反映できるようにします

Renovate

運用改善サイクルを最適化し
アウトソース先と共同で
IT環境に向き合う体制を構築します

Regroup

ReSM は、負のスパイラルを
活きたスパイラルにリニューアール

ITマネジメントをトータルサポート

ReSM

“Re” System Management



ReSMのメニュー



運用監視・ 障害対応

企業のデータセンター/サーバールームとReSMのリモートセンターをネットワークで接続。システム稼働監視や種々の運用管理作業を24時間365日のサービスとして提供します。運用監視ツールは自由に選択でき、カスタマイズも可能です。



フルマネジメント

企業ごとに選定されたアカウントエンジニアが、リモートセンターの運用監視チームと連携して総合的なシステム運用管理を提供。障害対応だけでなく、システム改善提案やパフォーマンスチューニングも積極的に実施します。



設計構築

コンパクトなWebシステムから大規模基幹系システムまで、あらゆるIT基盤を設計・調達・構築。システム運用管理40年の経験とノウハウを生かして、「性能」「コスト」「運用性」に優れたIT基盤を提供します。



ITヘルプデスク

エンドユーザーからの問い合わせを受け付ける窓口業務をサービスとして提供。夜間・休日のみのご利用や企業側拠点への常駐にも対応します。「運用監視・障害対応」と組み合わせることで、総合的なサポート体制を構築できます。



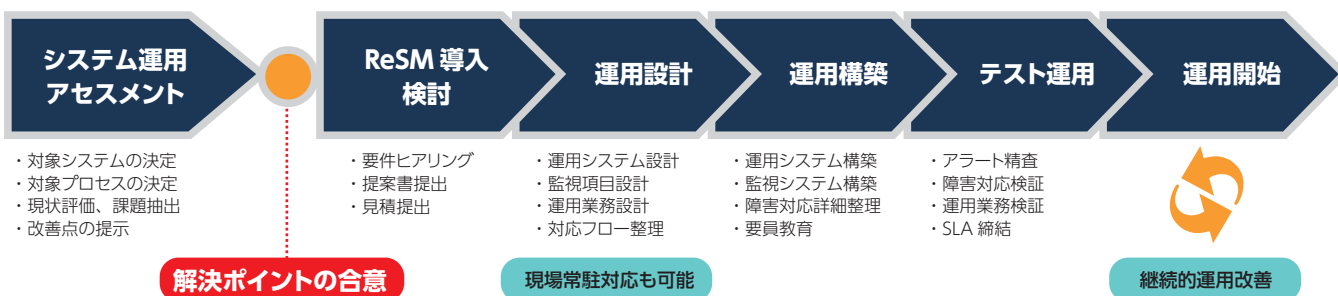
業務運用 (BPO)

OA機器を含むIT資産管理や各種事務手続きまで、ITに関わるあらゆる業務を代行。企業の情報システム部門が“本業”に専念できるように支援します。「常駐型」「センタ型」「ハイブリッド型」の3形態から選択可能です。



スケーラブル& 安心・安全

システム監視から始めて、フルマネジメント→業務運用(BPO)→ITヘルプデスクと範囲を段階的に広げていくことが可能。セキュリティ管理のISMS(ISO 27001)とプロセス管理のITSMS(ISO/IEC 20000)の第三者認証も取得済みです。



導入は平均3カ月、最短1カ月での立ち上げも可能です。

システム運用アセスメント

40年以上に渡る運用実績に基づいてITIL準拠の視点を組み合わせたシステム運用アセスメント(診断)を行います。運用コストの増大、運用品質の低下のほか、運用管理の属人化など、運用にまつわる数々の課題を抽出し、改善点の明確化を実施します。

お客様が求める運用管理、またはビジネス上必要な「あるべき姿」を明確にし、優先度の高い課題に対する解決策を提示します。ヒアリングベースのご相談から課題の明確化までのシステム運用アセスメントは、無料で実施します。



導入事例

ビジネススクール運営会社様



お客様の声

「苦しい状況の中でも専門的な知識、技術を元に強かにサポートしてくれ、安心感を持ってサービスを開始できました。また、常駐スタッフがこちらの細かな要望もビジネス視点で精査し、運用管理に盛り込んでくれるため、心強いです」

運用にかかる費用50%削減

システム概略

システム名	: スクール運営管理システム
規模	: サーバー機器 約70台 約50拠点
利用OS・ミドルウェア	: Windows/Linux/SQL Server 等
インフラ設置場所	: 社外データセンター内

課題

ビジネス戦略の影で、システムや現場の運用性への考慮が不足していた。

利用されたReSMのサービス

ハイブリッド型ReSM (遠隔運用監視+スタッフ常駐)

導入背景

運用設計が未整備のまま、サービスの開始が目前に迫っていたため、運用体制の整備が急務に。

また、お客様IT御担当は夜間や土日にデータセンター側への対応に追われていた。

ReSM導入後

運用の設計、整備を行うため、専門スタッフを派遣。お客様先に常駐することで、ニーズを素早く運用体制に反映するほか、ReSMのリモート監視によりサービスの開始に向けて仮説検証を実施。

システム設計にビジネス視点を加えて、ITシステムの最適化も同時に実施。サービス開始後に予想されるトラブルを洗い出し、未然に不具合を改善。運用費用の50%削減を実現!

改善

目標を共有し、効率的なシステム運用を再構築。
システム障害アラートの削減、運用プロセスを改善

共有した戦略目標

ITシステムの
グローバル統合を
実現

削減分を
戦略投資にシフト

共通目標

運用コスト
50%削減

達成!

お客様との共創

障害アラート削減

相談を受ける以前は、月に数千件のアラートが発生していました。ハイブリッド型ReSMを導入することで、90%のアラート削減を実現しました。

運用プロセスの改善

夜間休日問わず、データセンターとの対応に追われていたご担当者様の業務を、ReSMが肩代わりしました。改善対応も行ったことから、問い合わせ対応の数を削減することが出来ました。

障害アラート発生 具体的な削減策

- ReSMの常駐スタッフが改善活動を実施
アラートが発生する原因を分析。システム改善ポイントを洗い出し、改善プロセスの策定、提案を行いました。
- バックヤードをカバーしたReSM
ReSMに集約することでアラートの発生源を突き止めやすくし、運用性を向上させました。同時にスキルの蓄積をはかり、改善策を生み出す土壌を醸成。24時間、365日の対応により、ミッションクリティカルなシステムへの適用も可能としたほか、豊富なアウトソースメニューを組み合わせ、コスト削減を実現しました。

担当者が語る
共創型アウトソーシング
サービス

ReSMの紹介



リモート監視からヘルプデスクまで システム運用管理をサービスとして提供

情報システム部門の悩みは深い…情報システムは、真っ先にコストカットの対象となるにもかかわらず、システム設計やアプリケーション開発で生じた“ひずみ”への対処も求められている。こうした悩みの受け皿となるのが、DTSの共創型アウトソーシングサービス「ReSM」です。

ReSMはリモートからのシステム運用管理、IT基盤設計、業務運用(BPO)、ITヘルプデスクなどのサービスを網羅。「システム運用管理コストの削減」「次期業務システムの運用性向上」などの導入効果が期待できます。40年以上にわたる、システム運用管理のアウトソーサーとしてのノウハウを集約した、ReSMをご紹介します。

お客様のビジネスにReSMで変革をもたらしたい

執行役員 ITサービス事業本部 副本部長兼 カスタマシステムサービス事業部 事業部長 大久保茂雄

ITが企業経営に欠くことのできない存在となってから、システム運用管理はきわめて重要な業務となりました。高性能なハードウェアと優れたソフトウェ

アを揃えても、運用管理が滞ってしまえば、想定通りの効果を出すことができないためです。その一方で、現実のシステム運用管理は厳しい状況に置かれています。まず挙げられるのが、コスト削減への圧力。運用管理は利益を生み出さないコストセンターとして、真っ先にコストカットの対象となってしまいます。

また、システム上解決すべき問題も運用で対処することを求められます。システム設計やアプリケーション開発で生じた“ひずみ”が最下流行程のシステム運用に集約され、コストの増大・運用品質の低下・担当者の意欲喪失といったマイナス面に繋がってしまうのです。

私どもの経験、ノウハウを活かした

ReSMをご提供することで、お客様のシステム運用管理を本来あるべき姿に戻したい。同時にお客様を運用管理の重圧から開放し、本来の業務に専念して頂きたい。私たちはReSMでお客様のビジネスに「Re”volution(変革)」をもたらしたいと考えています。

当初、ReSMはデータセンターやサーバールームを遠隔で監視するだけのサービスでした。その後、10年の経験を経て「ReSMシステム運用監視」を始め、「ReSMビジネスプロセスアウトソーシング」、そして「ReSMヘルプデスク」など、広範なサービス群へと成長しています。「極端なことを言えば、お客様と“共創”し環境が整えば、抜けているLANケーブルを差し込むために電話一本で我々が駆けつける」、そういったことも可能です。



💡 ReSMから安心を感じて欲しい

ITサービス事業本部 ITサービス営業部 ITコンサルタント 足立綱貴

ReSMは大きく分けて2つのメリットを持っています。まずはお客様が自ら行うシステム運用管理に比べて、「コスト効率が良くなる」点です。DTSは40年以上、システム運用管理のアウトソーサーとしてビジネスを展開してきました。そのノウハウが結集したReSMによって、運用管理にかかる人員や時間を適正配分でき、「無駄」を見える化して省くことができるのです。

システム開発方式にも変化が現れてきています。従来、システム運用は開発の後工程ととらえられていましたが、最近では現在運用しているシステムで蓄

積されたノウハウを次の開発にいかす方式が増えています。開発はITライフサイクルにおける運用改善の一環であり、高品質な運用をするために開発をするという見方です。こうした変化に対して当社はReSMを、ITの全ライフサイクルをカバーする総合的なサービスとして提供しており、「ITシステムとビジネスを密に結びつけます」。これが二つ目です。

私はReSMから「Re」assurance(安心)を感じて欲しいと思っています。運用→企画・計画→設計・開発→移行→運用……と続くITライフサイクルにおいて、現行システムの運用管理から得ら



れた知見を次期システム開発時のアセスメントや企画に反映させることで、設計や開発段階での“ツケ”をシステム運用管理に持ちこさないようにします。常に先手を打ったITシステムなら「安心」できますよね。

💡 素早さ、高い可用性は、ReSMならではの

カスタマシステムサービス事業部 ReSMプロジェクト プロジェクトリーダー 高橋悟史

ReSMは「Re」remote(遠隔)の魅力を持っています。運用管理で重要な監視が遠隔で行える。つまり、お客様は常にハードウェアと向き合っている必要がありません。ほかにもご要望に合わせて利用形態を複数用意しています。例えば「フルマネジメント」では、高度なシステム運用で障害原因の根本解決まで対応致します。

また、IT基盤の設計・調達・構築をエンジニアが行う「設計構築」など、専門性の高いサービスのほか、社内ユーザーの問い合わせに一括して対応する「ITヘル

プデスク」も用意しています。このように、様々なご要望をお持ちのお客様に対して、細かな調査を経て、運用管理計画の提案、そして導入まで平均約3カ月で実現してきました。また、スピードを要求されたケースでは、1カ月で立ち上げた実績もあります。

このようにReSMは、お客様を悩ませてきたシステム運用を、「リモート」をはじめとする豊富なサービスを活用して改善してまいりました。クラウドコンピューティングやOSS活用も、ReSMの豊富なメニューを支えています。

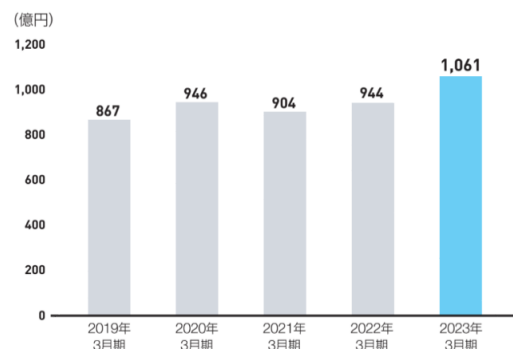


株式会社 DTS

設立 : 1972年8月25日
資本金 : 61億1,300万円(2023年3月31日現在・単独)
従業員数 : 単独3,071名 連結5,703名
売上高 : 単独743億円 連結1,061億円
株式 : 東京証券取引所プライム市場

コンサルティングからシステム開発、マネジメントサービスなど、幅広い分野に向けたソリューション提案をしてきました。金融業や産業・公共、通信業など、信頼性や確実性を重視するお客様と長くお付き合いさせていただいております。

売上高(連結)



ReSM

<https://www.resm.jp/>

※記載内容は2014年時点のものとなります。

ReSM についてのお問い合わせは、こちら

株式会社DTS

〒104-0032
東京都中央区八丁堀2-23-1エンパイヤビル（受付8階）
ITPS事業本部 ReSM（リズム）担当

TEL (03) 6914-5215 FAX (03) 6914-5670
URL : <https://www.dts.co.jp/>

新たな価値を創り出す **MADE BY DTS**