

ITSM導入支援サービス 紹介資料



-  **ATLASSIAN** 製品を活用したソリューション

株式会社 **DTS**

ITプラットフォームサービス事業本部

Index

01 はじめに

- ITSMの重要性
- ITSMのあるべき姿
- ITSMで得られる効果

02 サービス

- 特徴
- メニュー

03 製品情報

- Atlassian製品
- Jira Service Management
- Jira
- Confluence
- 提供体制

01はじめに - ITSMの重要性



今、ITSMが必要な理由

クラウドサービスの普及や企業のDX化により、あらゆる場面でITサービスが利用されるようになりました。ITサービスを効率的に活用することが組織の成長を左右するといっても過言ではない時代になっています。

このような背景から、投資効果を最大化する「ITSM」（IT Service Management）に、あらためて注目が集まっています。

ITSMの導入は、信頼性と安全性の高いITサービスを提供すると共に、ユーザの満足度や生産性の向上も期待でき、有効活用を続けることで、ビジネスに欠かせないだけでなく貢献できる体制を目指していくことができると考えます。

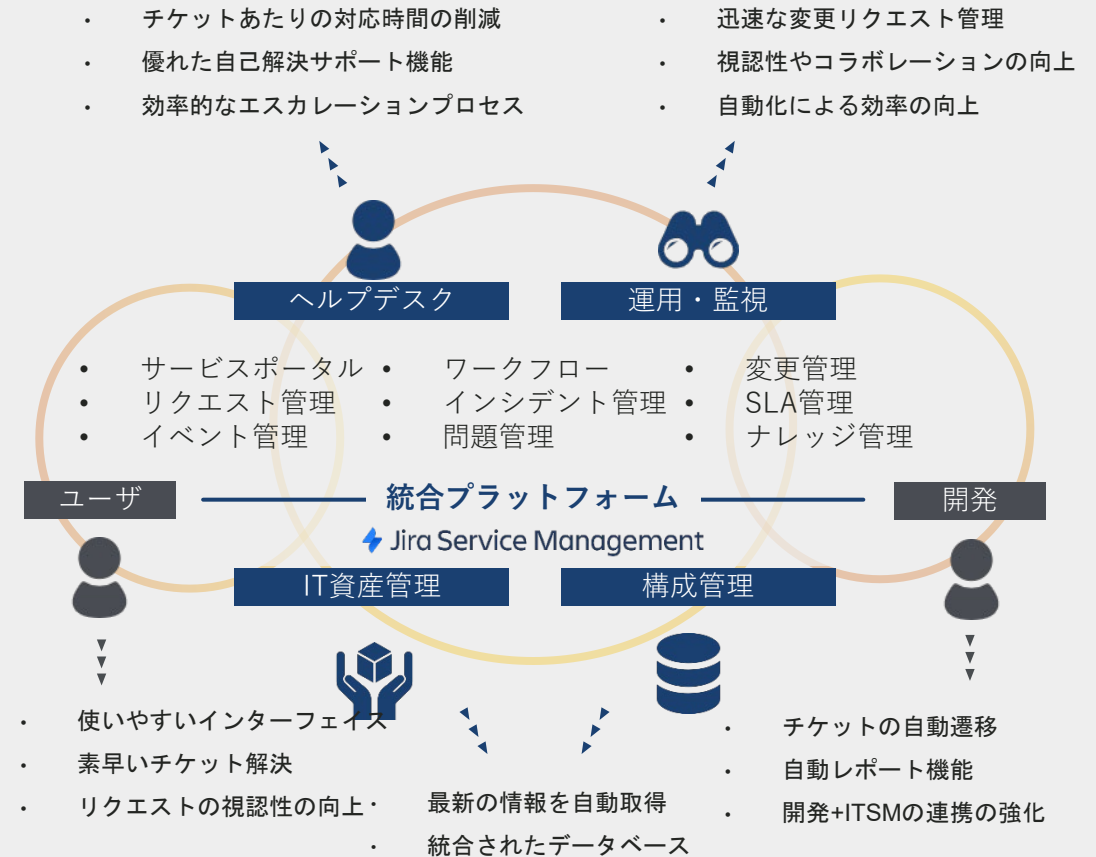
01はじめに - ITSMのあるべき姿

『ITSMの重要性』やメリットは分かっているけど、導入やアップデートに踏み切れていないという企業様も多いのではないのでしょうか。

部門毎に運用やツールが異なっていたり、全社でツールを入れていても実態は添付したExcelファイルで行っている…といった様々な課題を伺います。

DTSは、要件の整理や標準的なプロセスの落とし込み、段階的な導入のご提案など、お客様それぞれのご事情に寄り添いながら伴走いたします。

ITSM有効化のポイント



01はじめに - ITSMで得られる効果



情シス業務を効率化したいが、そのため
の分析ができない



問い合わせ対応の履歴から品質管理まで、
タスクが見える化して改善

問い合わせやインシデントの対応を統合プラットフォームであるJira Service Management (JSM) に集約。業務が見える化し、過負荷の原因分析を行ってボトルネックを解消します。システムに蓄積したナレッジは社内でも共有できるため、サービス品質の属人化を防げます。JSMを社内チャットなどのツールと連携させれば、システムへの登録作業を効率化できます。



社内のIT資産が増加し管理が追いつか
なくなった



資産管理システムでIT資産情報を自動登
録&リアルタイム取得

IT資産が管理されないまま複雑化すると障害発生時の影響範囲がわからなくなるなどのリスクがあります。資産管理システムを導入すれば、自社のIT資産情報や構成をリアルタイムで把握でき、安定したITサービスを提供できるようになります。



複数のシステムが別々のツールで運用さ
れ、作業が非効率になっている



運用プロセスと運用ツールを統合し、イ
ンシデント対応を大幅に効率化

社内の運用プロセスとツールが統一されれば、部門間の連携や学習コストを削減でき、保守業務の生産性が高まります。JSMはエンドユーザーからのサポート依頼を受け付けるだけでなく、お知らせや通知といった機能も充実しているため、顧客へスムーズに情報を提供し受注機会の損失防止にも貢献できます。企業独自の業務や個別事情を理解し、プロセス改善につながる導入支援を行います。

02 サービス - ITSM導入支援の特徴

迅速で的確なサービス導入



お客様のご状況にあわせて、適用範囲を絞ってのスムーズスタートが可能です。たとえばヘルプデスク業務の効率化からスタートし、問題管理、変更管理、リリース管理などの管理プロセスにスケールするといった、段階的な導入も支援します。

柔軟なカスタマイズ



既に運用中のシステム環境に対してもITSMの導入や最適化が可能です。長年培ったシステム運用のノウハウを活かし、既存システムや業務フローの理解、要求事項を整理し、お客様の環境にあわせてカスタマイズいたします。

豊富な拡張性



お使いのアプリとの連携はもちろん様々なサービスと連携し、ITSMの活用シーンを広げ、より効率的な業務改善を推進します。また、機器の調達からキittingまで、幅広くITをサポートいたします。

02 サービス – ITSM導入支援メニュー

導入時

… ITSM統合プラットフォームを構築する際の標準的なメニューです。
標準メニュー以外に、カスタマイズやスモールスタートも対応可能です。

導入後

… DTSが構築したITSM統合プラットフォームをご利用を開始された後、
ランニング期間にご提供しているメニューです。



ITSMプロセス導入支援

- 弊社テンプレート適用

**導入コンサルがDTS推奨の標準
プロセスをお客様環境に適用**

要件としてとまっていない状態から、導入コンサルがお客様の業務をDTS推奨の統合プラットフォームに適用させていただきます。

構成管理プロセス導入支援

PCスマホからソフトウェア、アカウント管理まで自動取得

PCやスマホといった物理的な機器からソフトウェアやアカウント情報の管理まで視覚的に管理ができる環境を構築します。また、各種認証の基準に応じた設計も可能です。

製品サポート

**改善サイクルを向上させていく
ための充実したサポート体制**

製品操作や利用方法のアドバイスだけでなく、更なる活用のために自動化やナレッジ公開といったサポートまで、幅広いメニューをご用意しています。

コンサルティング (改善) 支援

**運用データ分析や調査から問題
特定、改善に向けたコンサル
ティング**

統合プラットフォームに蓄積されたデータを中心としながら、目的に対してデータの分析や調査、問題特定から改善の提言にいたるまで積極的にご支援いたします。

03 製品情報 – Atlassian製品

ITSM

-サービス運用とサポート-

ITサービス管理ツール

 Jira Service Management

 Opsgenie

ITによる価値提供を迅速かつ継続的に実現するITサービス管理ツール。

ITILに準拠して構成されており、各種リクエストやインシデントをチケット化して一元管理。あらゆる業務を可視化する事で効率化を可能にします。

あらゆるチームの管理

開発プロジェクト管理ツール

 Jira

高度なカスタマイズ性を備えた、アジャイル開発に最適なプロジェクト管理ツール。開発プロジェクトの課題管理ノウハウが集約されており、開発方法にあわせて最適なプロジェクトや課題管理手法を選択可能です。

関連ツール

 Bitbucket

 Statuspage

 Bamboo

 Trello

 loom

ナレッジ共有
コラボレーション

 Confluence

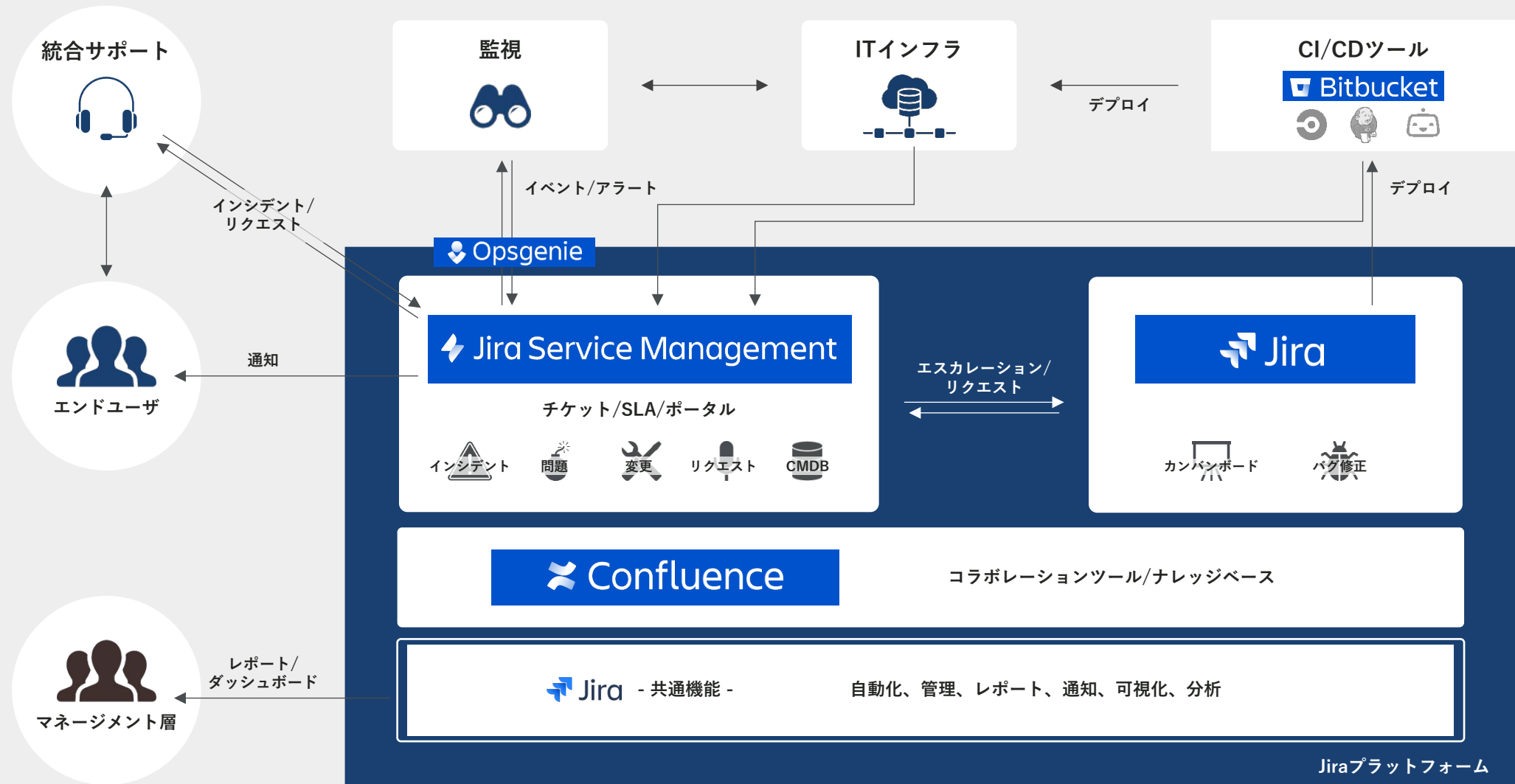
情報を整理・共有し、非同期でディスカッションもできる社内wiki・コラボレーションツール。直観的なエディタで、企画書からBlogといった幅広い記事が作成できます。Jiraと連携させながら使用する事でより強力なコラボレーションを実現します。

セキュリティ

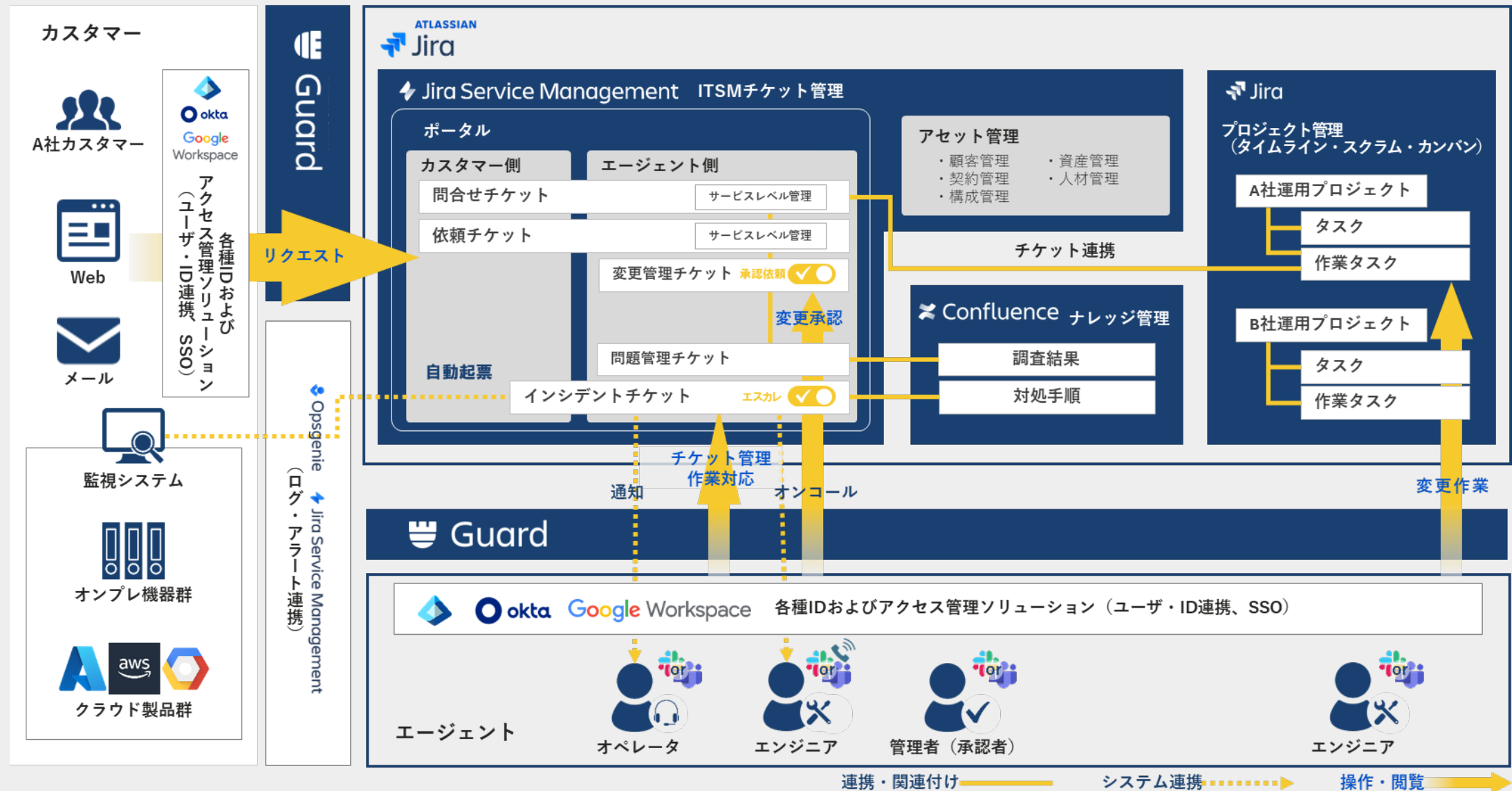
 ATlassian
Guard

組織内で利用されているアトラシアンクラウド製品とユーザーアカウントを一元管理し、利用状況やセキュリティ対応状況を可視化する管理ソリューション

03 製品情報 - 製品相関図



03 製品情報 - 製品相関図 (ご利用イメージ)



03 製品情報 – Jira Service Management(1/2)

ITによる価値提供を迅速かつ継続的に
実現するITサービス管理ソフトウェア

サービスデスク機能に加え、インシデント管理や変更管理、問題管理、アセット管理、構成管理などを備えたITサービスマネジメントソリューションです。

Jiraを基盤としたこのソリューションは、開発とIT運用チームが統一プラットフォーム上で高速にコラボレーションし、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。

Point
01

サービスリクエスト管理を効率化する充実した機能

Point
02

インシデント発生時の対応から、高度なレポート・分析機能

Point
03

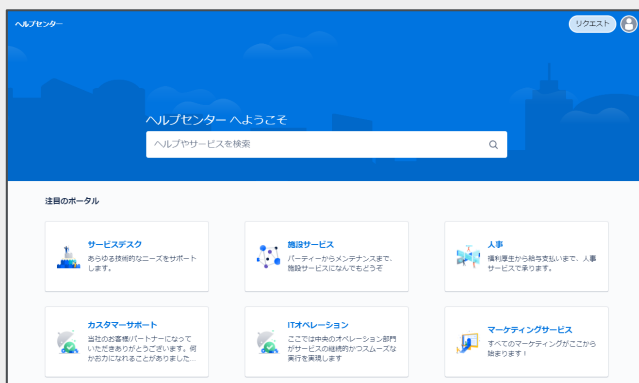
高ベロシティ ITSM のための資産と構成の管理

03 製品情報 – Jira Service Management (2/2)

ユーザーにも担当者にもやさしいサービスリクエスト管理

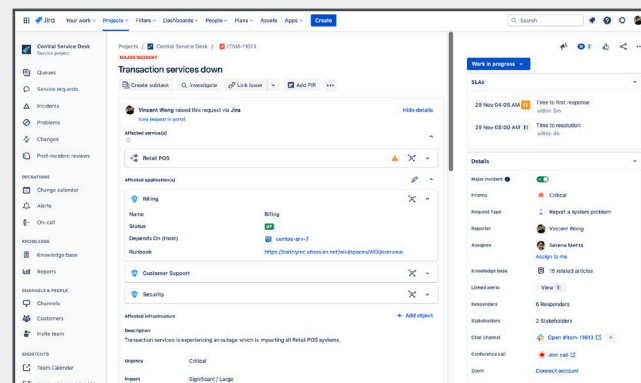
リクエストポータルや、サービスカタログ、リクエストキュー、SLAといったサービスデスク機能を備えています。

また、SlackやTeamsに対応した対話型チケット管理機能や、フォーム作成機能、自己解決を促すナレッジベースなど、問い合わせ対応を効率化する機能が充実。



運用業務の効率化とインシデント対応を推進

さまざまな監視ツールからのアラートを集約し、インシデントが発生した際の自動調査や変更管理ワークフローの一元管理が可能。また、アラート検知後の自動通知も複雑な設定を視覚的行えます。社内システムの運用業務のコスト削減に貢献します。



項目の自動検出と依存関係の可視化でスマートな構成管理

IT資産を自動検出し、依存関係をマッピングすることで可視化。

これにより、変更実施の際、下流工程における影響が予測でき、リスクを管理しながら、迅速な解決をサポート。また、Jiraチケットと在庫情報がリンクされるため、リクエストの素早い対応や、資産プランニング、監査や法令遵守のための記録・追跡まで行えます。



03 製品情報 – Confluence

情報を整理・共有・議論する コラボレーションツール

Confluenceは、情報共有とコミュニケーションを融合させた新しいプラットフォームです。

直観的なエディタと豊富なテンプレートで幅広い記事の作成が容易なだけでなく、コメントやメンション機能を活用したディスカッションまで行うことができます。

また、Jiraと連携させながら活用する事でより相乗効果を発揮し、チームを超えた関係者のコラボレーションを強力に実現します。

Point
01

社内に点在する情報やナレッジを一ヶ所に集約

Point
02

企画書をはじめ稟議書からBlogまで、各種ページを簡単に作成

Point
03

情報共有はもちろん、ディスカッションや協働が可能

03 製品情報 - Jira

高度なカスタマイズ性を備えた プロジェクト開発ツール

Jiraは、計画からリリースまですべての工程をサポートする
プロジェクト管理ツールです。

課題やタスクを、関連するあらゆる情報と共にチケットとして
登録し、プロジェクトの進行状況を一目で把握できます。

アジャイル開発での利用実績 No.1のプロジェクト管理ツ
ールで、世界レベルのソフトウェアを計画、追跡、リリースし
ましょう。

Point
01

「誰が」「何を」「いつまでに」
を見える化して管理可能。

Point
02

チームやプロジェクトの状況を把
握できる充実したレポート

Point
03

「カンバンボード」をはじめ、さ
まざまな開発方法に対応可能な
ツールを標準提供

03 製品情報 – 提供体制



DTSは、50年以上の運用経験とノウハウ、経験豊富な運用体制を活かしお客様環境におけるITSMの最適化を推進します。

更には、統合プラットフォームを活用しながら、新たな運用スタイルへの変革を目指します。

DTSは、Atlassian社のソリューションパートナーです。Atlassian製品に関する専門知識と経験を活かし、コンサルティングから導入支援だけでなく、導入後の活用支援から改善活動まで、継続的にサポートいたします。



Gold
Solution Partner

03 製品情報 - ライセンス

Jira Service Management導入の場合





Corporate Data

会社概要

商号	株式会社DTS	代表者	代表取締役社長：北村 友朗
所在地	〒104-0032 東京都中央区八丁堀2-23-1エンパイヤビル	資本金	6,113百万円（2024年3月末）
TEL	03-3948-5488	株式	東京証券取引所プライム市場 （証券コード：9682）
設立年月日	1972年8月25日	従業員数	6,157人（2024年3月末・連結） 3,111人（2024年3月末・単独）

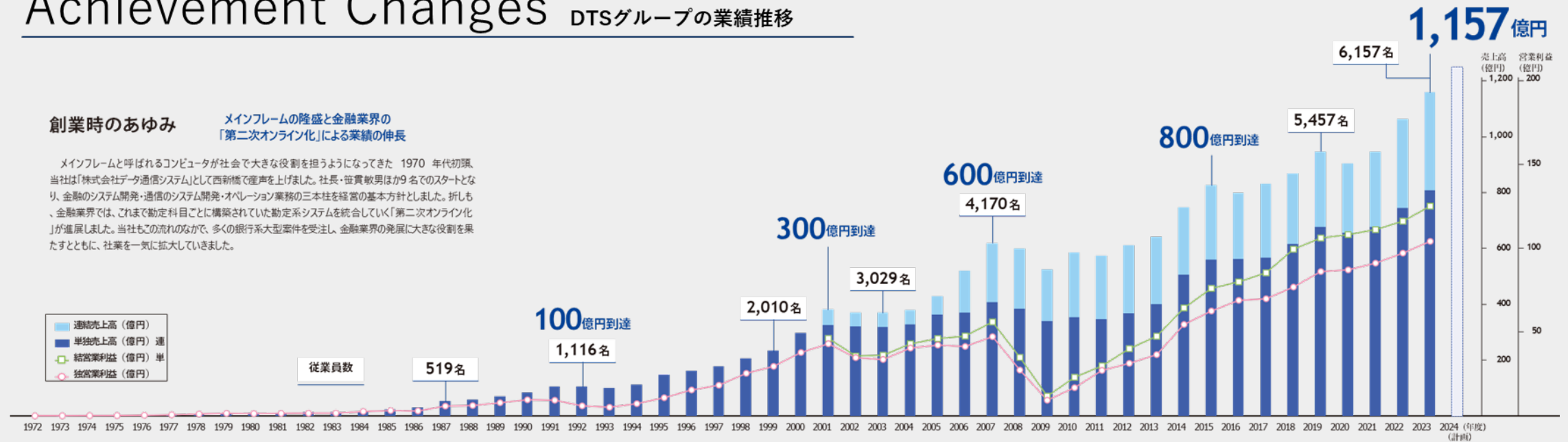
Achievement Changes

DTSグループの業績推移

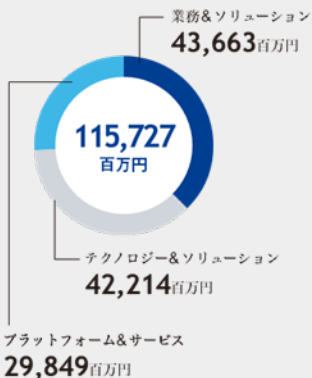
創業時のあゆみ

メインフレームの隆盛と金融業界の
「第二次オンライン化」による業績の伸長

メインフレームと呼ばれるコンピュータが社会で大きな役割を担うようになってきた 1970 年代初頭、当社は「株式会社データ通信システム」として西新橋で産声を上げました。社長・笹貫敏男ほか9名でのスタートとなり、金融のシステム開発・通信のシステム開発・オペレーション業務の三本柱を経営の基本方針としました。折しも、金融業界では、これまで勘定科目ごとに構築されていた勘定系システムを統合していく「第二次オンライン化」が進展しました。当社もこの流れのなかで、多くの銀行系大型案件を受注し、金融業界の発展に大きな役割を果たすとともに、社業を一気に拡大していきました。



2023年度 連結売上高

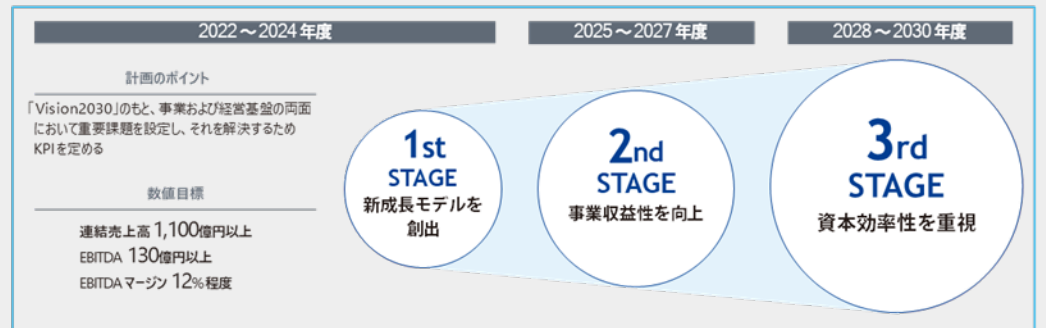


中期経営計画の変遷

2016～2018年度	2019～2021年度
テーマ	テーマ
新たな価値を生み出す Change! for the Next	明日の社会に新たな価値を提供する Next Value Creator
計画のポイント	計画のポイント
「経営革新」「事業変革」「営業改革」の 3つの“Change”	「社会的価値の創出」と「経済的価値の創出」の両輪で、 DTSグループの“持続的成長” および“企業価値向上”を実現
数値目標	数値目標
売上高 900億円以上 営業利益率 9.0%以上 一人当たり売上高 20百万円以上 ROE 10%以上 総還元性向 40%以上	売上高 1,000億円以上 営業利益率 10%以上 海外事業売上高 50億円以上

Vision2030 (長期展望)

期待を超える価値を提供するためにチャレンジし続ける企業へ



Organization Chart 組織・体制



業務 & ソリューション

培った「PM力」「業界知見」に「デジタル技術」をアドオンし、新たな高付加価値を提供業界特化型のソリューションを積極的に創出

金融

社会

グローバル

- 金融事業本部
- 公共社会基盤事業本部
- 株式会社九州DTS
- 日本SE株式会社
- 株式会社DTS WEST
- 株式会社東北システムズ・サポート
- 株式会社アヴァンザ
- 株式会社MIRUCA
- 運天斯（上海）軟件技術有限公司
- Nelito Systems Private Limited
- 大連思派電子有限公司
- 株式会社思派電子ジャパン

売上高構成比

37.7%

テクノロジー & ソリューション

新規領域で新たなビジネスを創出し、業務ノウハウとデジタル技術によって顧客価値を最大化する

デジタル技術

パッケージ

IoT

- 法人ソリューション事業本部
- デジタルソリューション事業本部
- 株式会社DTSインサイト
- 安心計画株式会社
- DTS America Corporation
- DTS SOFTWARE VIETNAM CO., LTD.
- Partners Information Technology, Inc.

売上高構成比

36.5%

プラットフォーム & サービス

先端IT 機器の導入・IT プラットフォームの構築・運用監視サービスを提供し、お客様が安心して利用できる IT 環境をサポート

基盤

運用保守

BPO

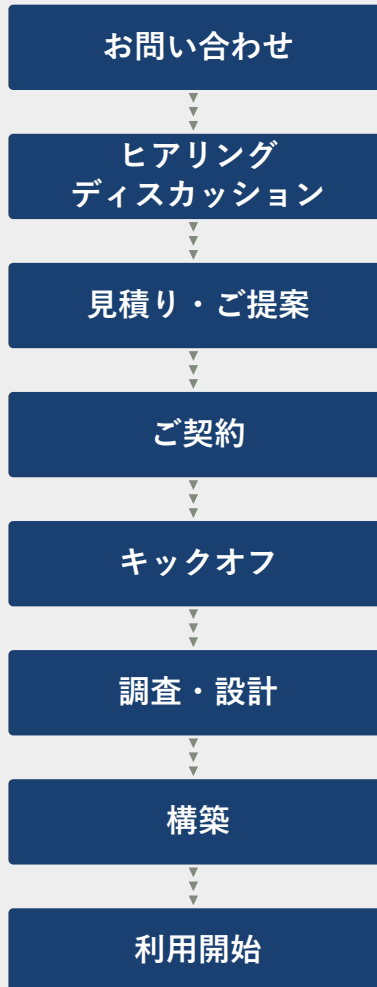
- ITプラットフォームサービス事業本部
- デジタルテクノロジー株式会社

売上高構成比

25.8%



ご利用までのながれ



お読みいただきありがとうございました。

お問い合わせは下記宛先まで、お気軽にご連絡下さい。

株式会社 **DTS**

ITプラットフォームサービス事業本部
ITSM（アイティーエスエム）担当



03-6914-5215



itps-sales@dts.co.jp

<https://www.resm.jp/service-infra/itsm/>

※本資料の内容は予告なく変更する場合があります。

※記載されている企業名及び製品名は、一般に各社の登録商標または商標です。