

## クレオ、CTC にシステム運用管理ソリューション『ZeeM サービスデスク』を導入 ～ 効率化による運用管理コスト削減と、ITIL に基づくシステム運用管理プロセスの見える化を実現 ～

株式会社クレオ(本社:東京都港区、代表取締役社長:土屋 淳一、以下クレオ)は、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:奥田 陽一、以下CTC)が、クレオのシステム運用管理ソリューション『ZeeM サービスデスク』(ゲーム サービスデスク)のASP<sup>\*1</sup>型サービスを導入したことを発表します。ZeeM サービスデスクは、システム運用管理のコスト最適化とサービスレベル向上を、低コスト・短期間で実現するICTソリューションです。CTCは、本ツールの導入により、問い合わせ対応をはじめとしたシステム運用管理業務の効率化を図り、運用コストを削減することができました。また同時に、継続的なシステム運用管理業務の最適化を行うため、ITIL<sup>\*2</sup>に基づく運用管理プロセスの見える化も実現しました。

### ■ システム運用管理の業務革新が急務

CTCの情報システム部では、社内およびグループ企業における基幹系システム・情報系システム・ネットワークなど、情報システムや情報・通信インフラの開発/保守/運用を行っています。毎月基幹系システムだけで3000～6000件もの問い合わせに対応しており、システム運用管理業務に次のような課題を抱えていました。

- 問い合わせ件数が多く、新システムの導入時など、迅速かつ確かな対応ができない。
- システム運用管理業務に関わる運用支援サービス会社など、複数の組織間でタイムリーで十分な運用情報が共有できない。
- 情報の有効活用ができないため、障害に対する予防的な措置を行えない。

このような課題を解決すべく、CTCの情報システム部では、以前よりシステム運用管理ツールの導入を検討していました。しかし、そのツールの管理要員やサーバなどの初期投資が必要となるなどのネックから、導入の実現には至っていませんでした。

### ■ 『ZeeM サービスデスク』で、システム運用のコスト削減とプロセスの見える化を実現

今回、CTCの情報システム部は、システム運用管理ツールとして、クレオのシステム運用管理ソリューション『ZeeM サービスデスク』専用サーバASP(Exモデル)を導入。管理要員やサーバなどの初期投資を必要とすることなく、システム運用管理の業務革新を低コスト・短納期で実現しました。主な選定理由と導入効果は次の通りです。

#### [選定理由]

- システム運用管理業務の網羅性と業務適合度の高さ。
- 問い合わせ対応業務を、Webブラウザはもちろん、メール自動取込機能によって従来と同様にメールでも行える使いやすさ。
- サーバなどを導入する場合と比べて初期費用が安価であることに加え、導入決定から2ヶ月程度の短期間で利用開始が可能。
- 専用サーバASP(Exモデル)により、ASP利用によるセキュリティ上の不安解消とカスタマイズ対応が可能。

#### [導入効果]

- 問い合わせに対する対応者間の情報共有・調整などを効率化し、運用コストの削減を実現。
- 問い合わせ対応をはじめとする各種運用業務の所要工数など、定量的な見える化を実現。
- ITILフレームワークに基づく運用プロセスと組織を超えた的確な情報共有を実現し、システム利用者に対するサービスレベルを飛躍的に向上。

CTC 情報システム部 部長 小林雅弘氏は次のように述べています。「これまでも運用支援システムの導入を検討してきましたが、導入すればサーバが必要となり、それを維持・運用していく人員も必要になるため導入を見送っていました。今回導入した『ZeeM サービスデスク』には、低コスト・短納期で導入できる ASP 型モデルがあり、安価でスピーディに導入することができました。『ZeeM サービスデスク』によって、コスト削減を実現できたと共に、運用状況を定量的に把握できるようになりました。基幹系システムに加えて、グループウェアなどの情報系システムのシステム運用にも横展開を始めています。特に、利用者の多いシステムを運用するうえで、絶対に欠かせないツールだと考えています。」

\*1 ASP: Application Service Providerの略。自社でサーバやソフトウェアを所有せずに、インターネットを通じてアプリケーションソフトをご利用いただけるサービスの機構。

\*2 ITIL: Information Technology Infrastructure Library の略。イギリス政府によって作成された IT サービス運用におけるベストプラクティス(成功事例)をまとめたドキュメント群。IT サービス運用の分野においてデファクトスタンダードであり、国際標準 ISO20000 のベースとなっています。

本件に関するお問合せ	企業全般のお問い合わせ先
株式会社クレオ マーケティング統括部 可知(かち) info.zeem@creo.co.jp Tel.03-3445-3531 Fax.03-3445-3535	株式会社クレオ 広報 IR グループ 西山 press-ir@creo.co.jp Tel.03-3445-3539 Fax.03-3445-3505

**【ZeeM(ジーム) について】** <http://www.zeem.jp/>

ZeeM(ジーム)は、経営者、管理職から社員まで、企業の新たな価値創造による競争力向上を支援するトータルICTソリューションです。基幹系、情報系ソリューションから運用系ソリューションまで、ルーティン業務の効率化と、高付加価値業務の高質化を実現するICTソリューションを提供します。定常業務に加えて、不定期業務の効率化・省力化、高質化まで、幅広く支援いたします。

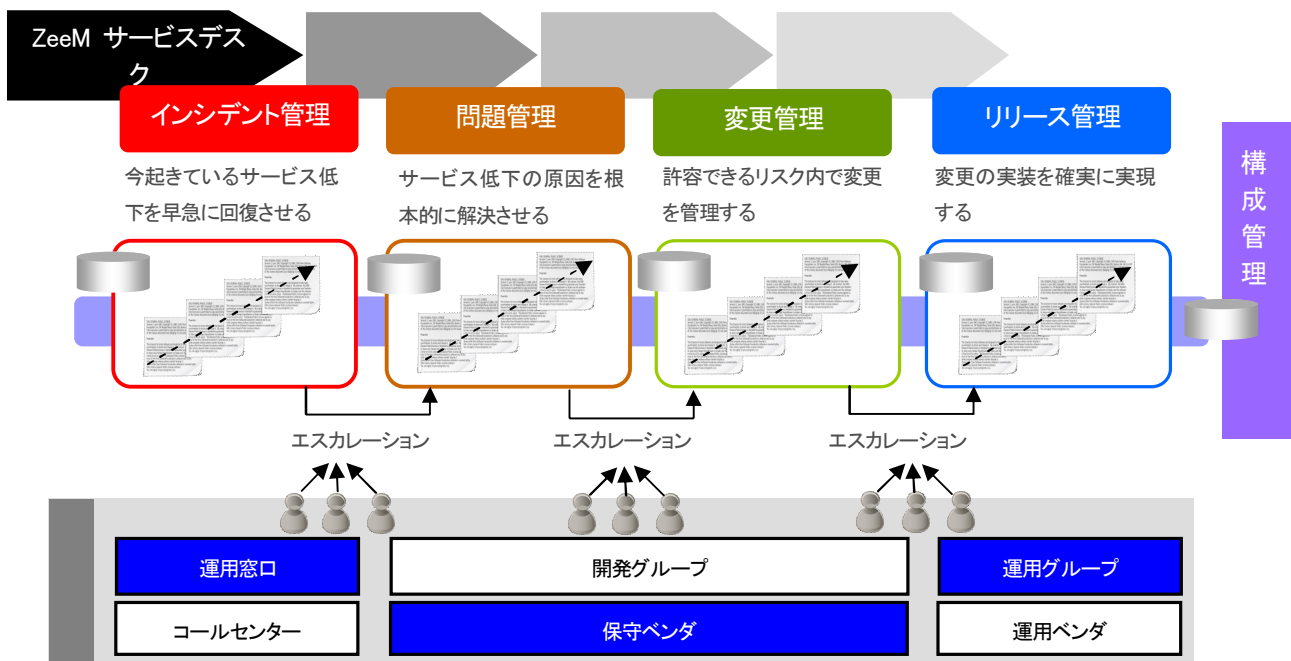
**【株式会社クレオについて】** <http://www.creo.co.jp/>

クレオは、官公庁や企業向けにシステムを構築するシステムインテグレーション事業、人事給与・会計業務ソリューションをはじめとした法人向けプログラムを提供する ZeeM 事業、「筆まめ」などのコンシューマ向けパソコンパッケージソフトの開発・販売を行うコンシューマ事業、キャリアを問わず最適なモバイルコンテンツソリューションを提供するモバイル事業を中心に事業展開しています。

<参考資料>

■ ZeeM サービスデスク システム概要図

ZeeM サービスデスクは、システム運用管理業務のサービスレベル向上とコスト最適化を、短期間に低コストで実現する、IT 運用管理ソリューションです。運用情報の一元管理と、運用プロセスの自動化により、システム運用の効率化を支援。ITIL フレームワークに準拠した運用プロセスを適用することで、運用保守業務の可視化と高質化を実現します。



■ ZeeM サービスデスク サービスモデル

●Web サービスモデル

Ex 専用サーバ ASP	お客様専用のシステム環境(サーバ)をご用意します。システムのすべての設定権限をご利用頂けますので、お客様独自の活用方式に合わせて、柔軟な拡張が可能です。
Join IT 統制対応 ASP	インシデントの管理 - 変更、リリース、構成管理の機能をフルにご利用可能です。お客様独自のシステム運用形態に合わせたワークフロー設定が可能です。
Lite エン트리モデル ASP	インシデントや問題を運用関係者で共有できるエン트리モデルです。ユーザ数・サービス設定などに制限がございます。

●ライセンス販売モデル

Direct ライセンス販売	お客様サーバ環境でご利用いただくライセンス販売形態のモデルです。お客様独自のシステム運用に合わせて、自由に設定を行えます。
-------------------	---

●導入支援

導入支援サービス	お客様の運用プロセスに合わせて、プロセスの整理やロール定義などの導入サービスを行います。お客様の運用体制にフィットした設定反映と、ZeeM サービスデスクを用いた運用プロセス定義を支援します。
----------	--

※「ZeeM」は、株式会社クレオの登録商標です。その他記載されている会社名、システム名、製品名は一般に各社の商標、又は登録商標です。