

クレオ、クラウド型ITサービス管理ソリューション「ZeeM サービスデスク」をフルリニューアル ～ 各種マネージメントプロセスに対応できる柔軟性を強化し、システム運用の工数削減とサービスレベル向上を支援 ～

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、情報システムの運用工数削減とサービスレベルの向上を支援するクラウド型ITサービス管理ソリューション「ZeeM(ジーム) サービスデスク」のフルリニューアル版を発表いたします。「ZeeM サービスデスク」フルリニューアル版(以下、リニューアル版)は、情報システム部門のITサービス管理業務を的確にサポートするため、ITILをはじめとする各種マネージメントプロセスに対応できる柔軟性、システム運用の統合ポータル化を実現できる外部システムとの連携性、FAQや顧客一覧・契約一覧等をライブラリ化できる共有性を強化しました。ZeeMサービスデスクは、手頃な導入・運用コストでご利用いただけるクラウド型モデル(SaaS)により提供いたします。

■ 情報システムの重要性が高まる中、システム運用体制の整備が急務

厳しい経営環境が続く中、企業には、経営資源配分の選択と集中が一層求められています。企業の情報システムでは、その重要性が益々高まり、トラブルによる機会損失や信用失墜を防ぐため、システムの安定稼働と信頼性向上が重要なテーマとなっています。情報システム部門には、最小のコストで、最大の付加価値を生み出すシステム開発と運用が求められているのです。

一方で、情報システム部門の実務現場に目を向けると、システム運用保守に多くの時間を奪われ、業務分析やシステム企画をはじめとした高付加価値業務の時間を確保できないケースが多く見られます。情報システム部門にとって、システム運用保守の工数削減と、利用部門へのサービスレベル向上は、重要な命題となっているのです。

しかし、工数削減の面では、運用状況の共有が徹底せず業務の可視化が不十分、運用ルールや管理形式が不統一、ヘルプデスクや情報システム関連会社との連携が不十分など、システム運用プロセスの最適化に課題を抱えている企業が少なくありません。また、利用部門へのサービスレベル向上については、問い合わせに対する回答が未共有、トラブルの恒久対策や再発防止策の実施状況が把握できていない、システムや基盤ごとに最適なサービスレベルが未設定など、システム運用体制の整備が急務となっています。

■ 情報システム部門の声に応じて、マネージメントプロセス管理機能や外部連携機能を強化

従来の「ZeeM サービスデスク」は、ITILに基づくシステム運用管理ソリューションとしてご好評を頂き、2008年7月の販売開始以来、売上高は年平均約2倍で成長してきました。今回リニューアル版では、お客様からのご要望を反映して、ITILをはじめとする各種マネージメントプロセスに対応できる柔軟性、システム運用の統合ポータル化を実現できる外部システムとの連携性、FAQや顧客一覧・契約一覧などをライブラリ化できる共有性を強化しました。これにより、ITサービス管理の効率向上と品質向上の支援を強化します。主な導入効果と機能強化の内容は以下の通りです。

ZeeM サービスデスク・リニューアル版の主な導入効果

- 運用保守業務を可視化し、効率化とコスト削減を実現
- ナレッジの蓄積と活用で、迅速で効率的な対応を実現
- 運用状況とニーズを的確に把握して、顧客満足度を向上
- 恒久対策の確実な実施で、トラブルの再発を抑止
- 内部統制/IT全般統制の実現

ZeeM サービスデスク・リニューアル版の主な機能強化

- ITILをはじめとする各種マネージメントプロセスを設定可能(特許出願中:特願2011-5650)
- システム運用の統合ポータル化を実現できる外部システム連携機能
- FAQや顧客一覧・契約一覧などを共有できるライブラリ機能

■ 販売について

「ZeeM サービスデスク」リニューアル版は、本日より販売を開始いたします。価格は、月額25,000円からとなります。

なお、システムインテグレータ様向け、データセンター様向けの再販モデルもご用意しております。

クレオは、今後も、サービスデスクをはじめとした運用系ソリューションから、人事給与・会計などの基幹系ソリューションまで、業務の効率化と高付加価値化を実現し、企業の新たな価値創造を支援するトータル ICT ソリューションを提供してまいります。

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(カチ) 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 中山 press-ir@creo.co.jp Tel.03-3445-3539 Fax.03-3445-3505

【ZeeM について】 <http://www.zeem.jp/>

クレオは、人事給与パッケージ・会計パッケージをはじめとした企業の基幹業務を支える総合的なソリューションにより、お客様が直面する課題を共に解決し、17年に渡って信頼と実績を築いて参りました。ZeeM(ジーム)は、その過程で培った業務に関する実績とノウハウを反映し、人事給与・会計などの基幹系業務ソフトウェアからアウトソーシングまで、お客様のプロフェッショナルな業務を支援するトータルソリューションです。クレオの人事給与システムと会計システムは、「継続利用意向 第一位」のご評価をいただいています(実査委託先: Yahoo!リサーチ)。

【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ダクトを提供する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。

■エンドースメッセージ

株式会社ユーフィット 取締役常務執行役員 佐藤祐次 様

「新・ZeeM サービスデスク」のご発表おめでとうございます。

当社では、受託システムの運用管理業務の効率化と、ITIL に基づく運用管理プロセスの見える化を実現するため、ZeeM サービスデスクの従来バージョンを導入いたしました。今後は、当社の SaaS 型人事給与サービス『Quefit ZeeM』をはじめ、より多くの情報システム運用への展開を計画しており、サービスレベルの向上と、お客様の声を迅速につかむツールとして、ZeeM サービスデスクを活用する予定です。

情報処理サービス業には、最小のコストで、最大の付加価値を生み出すシステム開発と運用が求められています。この度発表されました新バージョンは、システム運用の効率化とサービスレベルの向上を一層支援されるものと期待いたします。

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 情報システム部 部長 小林雅弘 様

ZeeM サービスデスク・新バージョンの発表を歓迎致します。

当社では、基幹系システムにおいて運用の見える化を目的に ZeeM サービスデスクの従来バージョンを導入し、コスト削減を実現すると共に、運用状況を定量的に把握できるようになりました。

現在は、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活用を始めています。

特に、利用者の多いシステムを運用するうえで、欠かせないツールだと考えています。

この度発表されました新バージョンは、システム運用の効率化とサービスレベルの向上を一層支援されるものと期待いたします。

三菱電機インフォメーションテクノロジー株式会社 プラットフォームソリューション営業第二部 部長 八重樫佳邦 様

「新・ZeeM サービスデスク」の発表を歓迎致します。

近年、より複雑化する情報社会において、情報の共有、作業の効率化が課題となっております。

「新・ZeeM サービスデスク」は情報の管理・共有・伝達により業務の効率化を実現させる製品です。

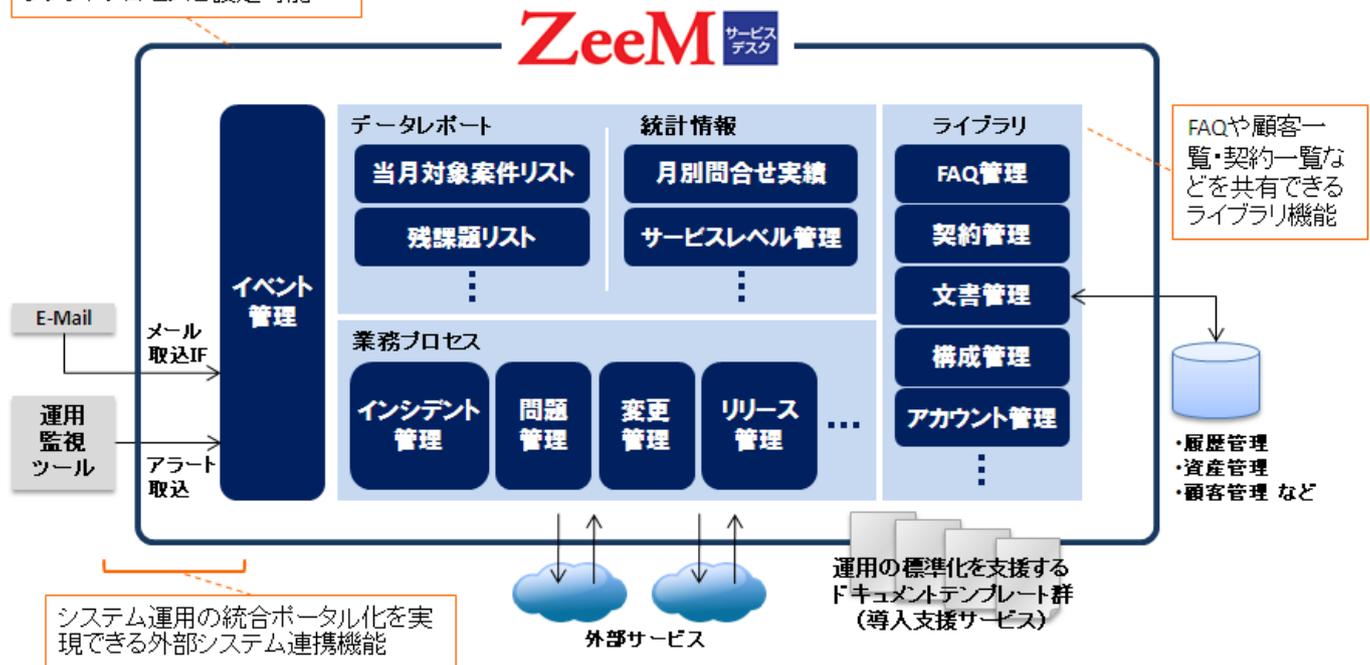
当社の仮想化ソリューションとの連携により、さらに展開の幅が広がっていくことを期待しております。

※ 「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。

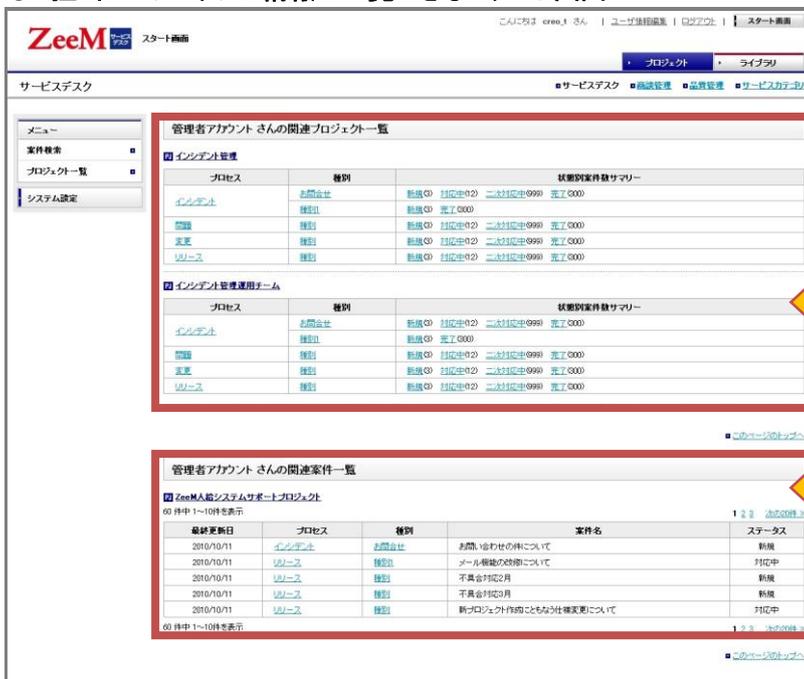
■ 機能構成図

ITILをはじめとする各種マネージメントプロセスを設定可能



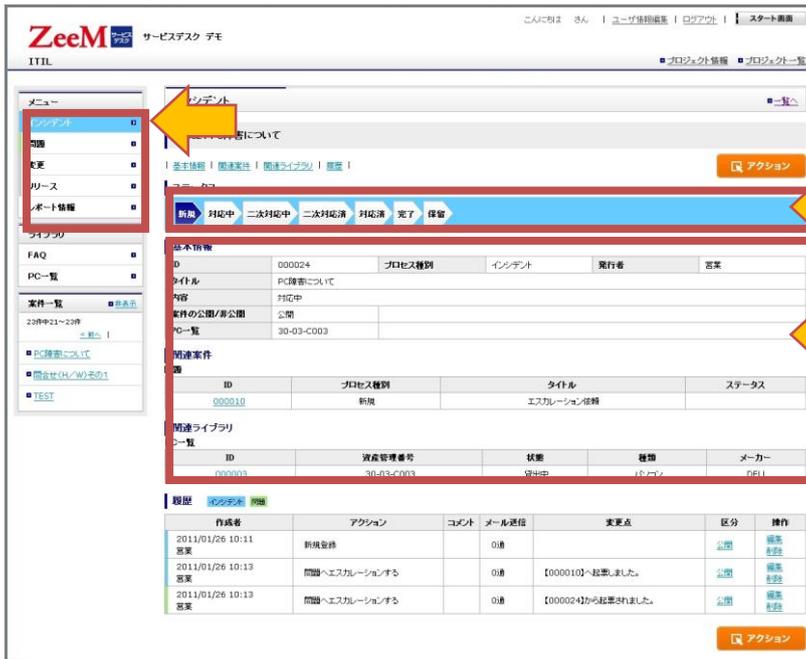
■ 「ZeeM サービスデスク」の画面例

● 担当プロジェクトの情報が一覧できるスタート画面



スタート画面では ユーザーが関連している全てのプロジェクトのサマリーと、インシデント(案件)の一覧が閲覧可能。多くのプロジェクトにかかわる場合もプロジェクトの情報が一目瞭然です。

● 業務の特長やワークフローに合わせて表示されるインシデント(案件)詳細画面



業務の特長やワークフローに合わせて、インシデント(案件)情報など、必要な情報が表示されます。

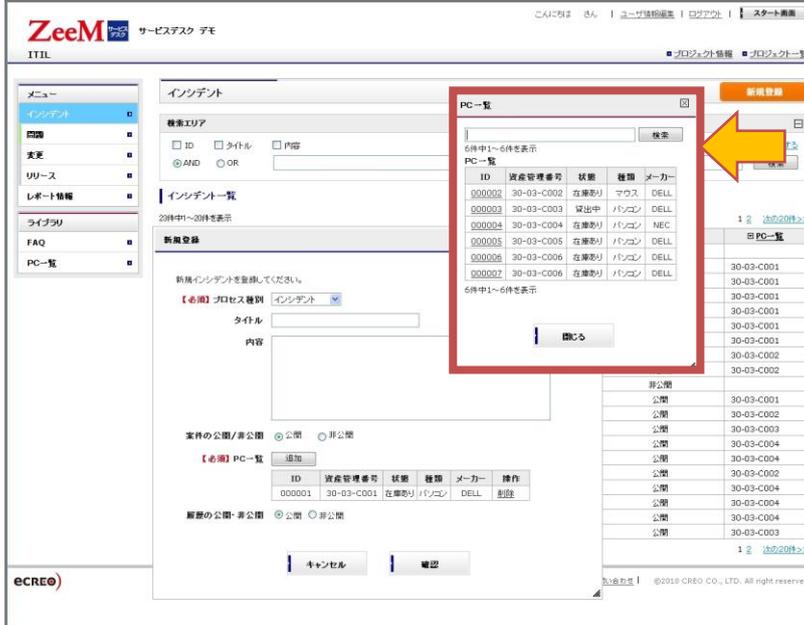
表示される画面では、業務プロセス、ステータス、画面項目を自由に設定できます。

● 画面項目などを自由に設定する管理画面



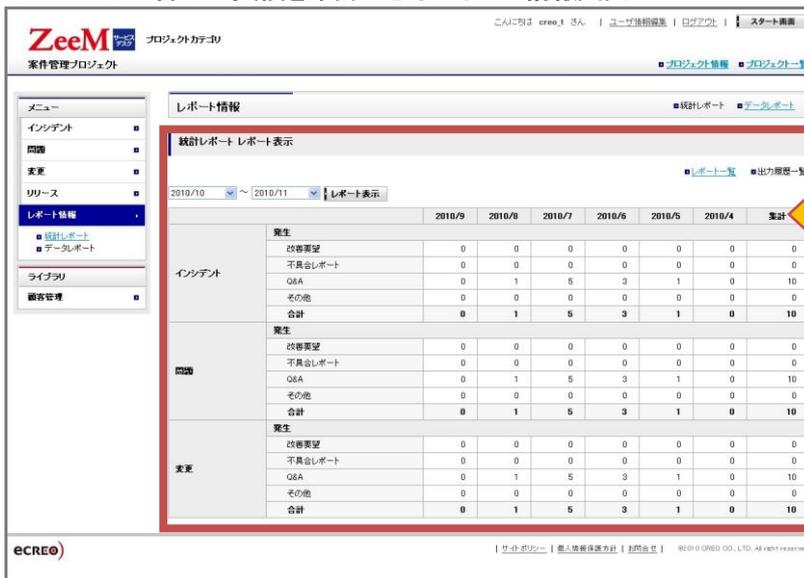
管理画面では、プロセス、ステータス、画面項目、ロール、レポートなど各機能を自由に設定可能。画面項目はマウスを使った直感的な操作で自由にレイアウトできます。

● 業務プロセスに応じて自動的に表示できる関連ライブラリウインドウ



インシデント(案件)データの入力時に、関連付けたライブラリから必要な情報を抽出、入力することができます。

● サービス管理の実績を集計できるレポート情報画面



サービス管理の実績を集計できるレポート機能を搭載。統計レポートとデータレポートの2種類があり、どちらも画面項目や集計条件を管理画面上で設定することができます。

■ エンドユーザー提供モデル

SaaSモデル		ライセンス提供モデル	
Exプラン	専用サーバモデル 専用サーバをご用意。システムのすべての設定権限をご利用可能。カスタマイズ開発が可能です。	Directプラン	自社運用モデル 貴社サーバー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。
Standardプラン	標準SaaSモデル 一つのプロジェクト内で、複数の顧客向け領域を設定可能です。	導入支援 Selfプラン Basicプラン Full Customプラン 貴社の運用体制にFit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いたします。	
Joinプラン	シングルプロジェクトモデル 特定の1プロジェクト向け小規模モデルとなります。		
Liteプラン	エントリーモデル インシデントや課題を関係者間で共有できる機能限定版エントリーモデルです。		

お客様の運用体制・システム規模に応じて、利用モデルを柔軟に選択できます。

■ パートナー販売モデル

SaaS OEMモデル

製品ロゴやユーザーインターフェイスを貴社向けにカスタマイズし、貴社ブランドのオリジナルサービスとして展開が可能です。自社サービスのメニュー強化と共に、再販することでエンドユーザからのサービス利用料で継続的なストックビジネスとして展開いただけます。

SaaSモデル	ライセンス提供モデル	導入支援
SI-bizプラン ZeeMサービスデスクを貴社SaaSとしてエンドユーザにご提供いただけます。 Sier様向け	DC-bizプラン IDC様向け 貴社で保有（またはご契約）のデータセンターにてZeeMサービスデスクを運用していただけるプランです。	貴社お客様に対し、貴社主導にて導入コンサルティングサービスを実施いただくことが可能です。
Ex-bizプラン 当社が提供する専用サーバSaaSを貴社ブランドにて提供いただけるモデルです。 コンサルティング業者様向け		

再販モデル

販売マージンにより一定の収益を確保頂けるとともに、貴社ソリューションメニューの補完を図るための商材としてご活用いただける再販 (resale) モデルをご用意しております。SaaSモデルとライセンス提供モデルをお選びいただけます。

SaaSモデル	ライセンス提供モデル
Ex-resプラン ZeeMサービスデスクを再販していただけるモデルです。 Standard-resプラン Join-resプラン Lite-resプラン	Direct-resプラン ZeeMサービスデスクをライセンスの形態にてエンドユーザ様へ販売頂けるモデルです。