

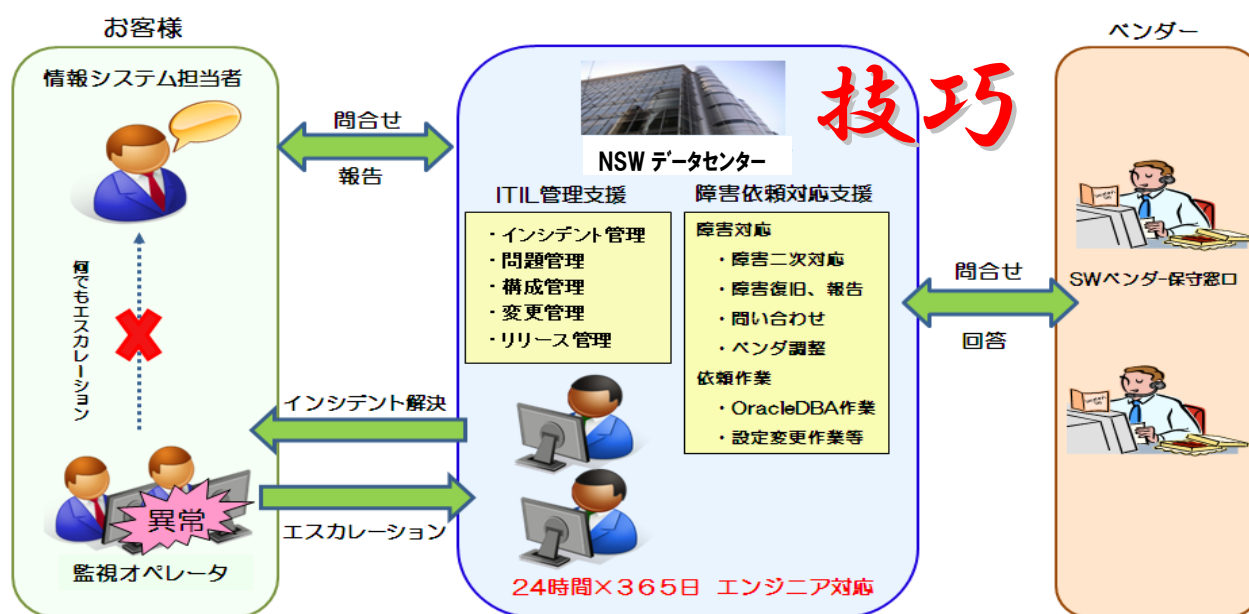
匠ソリューション 運用支援サービス

匠ソリューション 技巧

リモートテクニカルサービス ～技巧～

24時間365日運用経験豊富なエンジニアが複雑で
手順化出来ない障害対応やテクニカルな依頼作業をリモートで対応致します

サービス提供イメージ



サービスの特徴

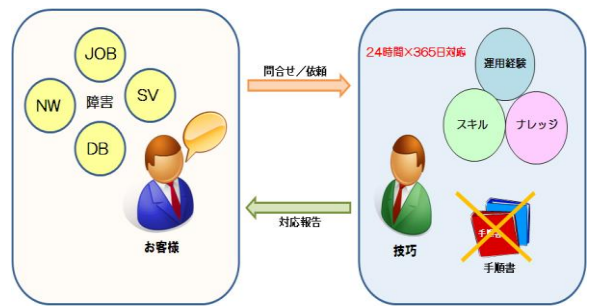
- ✓ 24時間365日、運用経験豊富なエンジニアによるテクニカルサービスを低価格で提供
- ✓ 障害対応は、約3万件のナレッジDBを活用することで対応の迅速化と均質化を実現
- ✓ 依頼作業は、DBA作業やパラメータ等の設定変更作業等を実施
- ✓ NSW標準のインシデント管理ツールにより、ステータス管理、工数管理、対応履歴等の管理が可能
- ✓ ITIL®V2 又は V3 ファウンデーション資格保有のエンジニアがITILベースの運用を支援
- ✓ インシデントの根本原因の調査や改善策の立案から対応までをサポート(把握範囲内)

問合せ一本でエンジニアがワンストップで対応

技巧では、お客様からの問合せやオペレータからのエスカレーションのみで、豊富な運用経験とエンジニアのスキル及びナレッジ DB を駆使し、障害対応や依頼作業を 24 時間 365 日行います。

お客様には、基本的に復旧作業のご承認と結果報告のみとなりますので、テクニカルエンジニアの最小限確保や休日夜間対応の軽減が可能です。

また、ワンストップでの対応により、迅速かつ対応の一元管理で効率的で安定的な運用サービスをご提供致します。



約3万件のナレッジ DB と 標準インシデント管理ツール

技巧では、Windows、Unix 等の各種 OS から DB、バックアップなど、の障害対応まで豊富な運用経験で培った障害対応ノウハウを約3万件のナレッジとしてDB化し、対応の迅速化、均質化を図っております。

又、NSW 標準のインシデント管理ツールでは、インシデント情報はもちろんの事、対応したエンジニア名やプロセス毎の工数等を記録することで、エンジニアの対応を細かくチェックし対応の更なる向上にも役立てております。

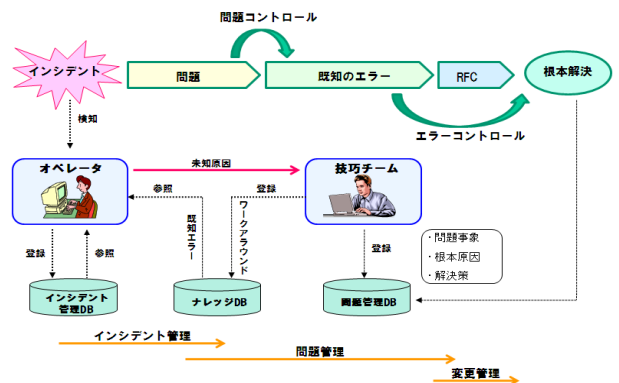
| インシデントID | 発生日時 | インシデント発生場所 | インシデント発生製品 |
|---------------|----------|---------------|--------------|
| 111-090210-01 | 2009年02月 | 111-090225-01 | インシデント発生製品名2 |
| 111-090211-00 | 2009年02月 | 111-090211-00 | 製品名 |
| 111-090212-04 | 2009年02月 | 111-090212-03 | 製品名1 |
| 111-090212-03 | 2009年02月 | 111-090212-02 | 製品名 |
| 111-090212-02 | 2009年02月 | 111-090212-01 | 製品名 |
| 111-090210-03 | 2009年02月 | 111-090210-01 | 製品名 |
| 111-090210-01 | 2009年02月 | 111-090210-01 | 製品名 |
| 111-090210-01 | 2009年02月 | 111-090210-01 | 製品名 |

問題/エラーコントロール(問題管理)

技巧では、ITIL の問題管理を主に行うことでインシデント削減を図り、お客様システムの安定運用を支援しております。

インシデントのエスカレーションを受付けから、問題の根本原因の調査、ワークアラウンドの検討・立案を行い、問題を既知エラー化することで迅速なサービス復旧を目指しております。また、変更管理や構成管理への対応も支援しております。

※ITIL に関しましては、別途、教育コースを取り揃えておりますのでご相談ください。



●お客様のご要求に必ずお答えする、匠ソリューション

お客様のご要求に合わせ、導入前から導入後に至までの、一貫したトータルサービスをご提供いたします。

●サービスコンポーネントは組合せ自由

業務あるいはプロジェクトの特色にあわせ、サービスコンポーネントを自由に組合せ可能です。

弊社サービス担当がサービス仕様をデザインいたします。

| 匠ソリューション | | 教育サービス | |
|--------------------|------------------|--|------------------|
| 運用支援サービス | 構築：簡易アセスメント | 前導：ITサービスマネジメント、情報セキュリティ 人力：ヒューマン教育 技量：ITインフラ設計・構築教育 | |
| アセスメント | 構築：簡易アセスメント | | |
| 改善 | 計画：IT戦略計画支援 | | |
| | 調評：調査/分析・評価支援 | | |
| | 構築・移行 | | 構築：ITサービス設計/構築支援 |
| | 移行：ITサービス移行支援 | | |
| 運用 | 技巧：リモートテクニカルサービス | | |
| | 業運：業務運用サービス | | |
| | 見張：監視運用サービス | | |
| 御議：クライアントLCM業務サービス | | | |
| 改善：導入後改善評価支援 | | | |

Memo

お問合せ

日本システムウェア株式会社 www.nsw.co.jp

〒150-8577 東京都渋谷区桜丘町 31-11

TEL: 03-3770-0096 FAX: 03-3770-0268

