



Life cycle management Service+

—貴社と共に闘う—

1. IT部門が抱える課題

-経営層の印象は「金食い虫」 1/2-



下記のような課題を抱えていませんか？

➤ システム運用のビジネス貢献度は見えていますか？

IT部門の存在意義は何でしょうか？システムを停止させることなく稼働させることは当然重要な任務ですし、今後の新しい技術を研究や評価することも同様です。しかしそれらは何を目的にしていますか？ビジネスに対する貢献度が明確になっているのでしょうか？システム構築時に掲げた導入効果を達成・維持するための活動は行えているのでしょうか？

IT部門の企業貢献度を明確にしないと、「金食い虫」と言われかねません。

➤ 運用コスト（特に人件費）が肥大化してませんか？

安全にシステムを運用するために人手は必要です。しかし担当者それぞれが「安全マージン」を持ってませんか？少量の安全マージンも、全担当者分を積上げたらどうでしょうか？結果として「手空き」になる工数が見過ごせないレベルになってませんか？

塵も積もれば山です。

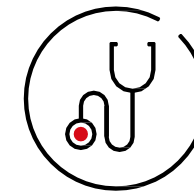
➤ スペシャリスト依存による可用性の低下リスク抱えていませんか？

あるシステムや分野に精通するスペシャリストがいることは非常に心強いと思います。しかしそのスペシャリストの代わりを担える人材はどうでしょう？「〇〇さんがお休みなので…」、働き方改革が求められる昨今、当然ありえる事態でしょう。

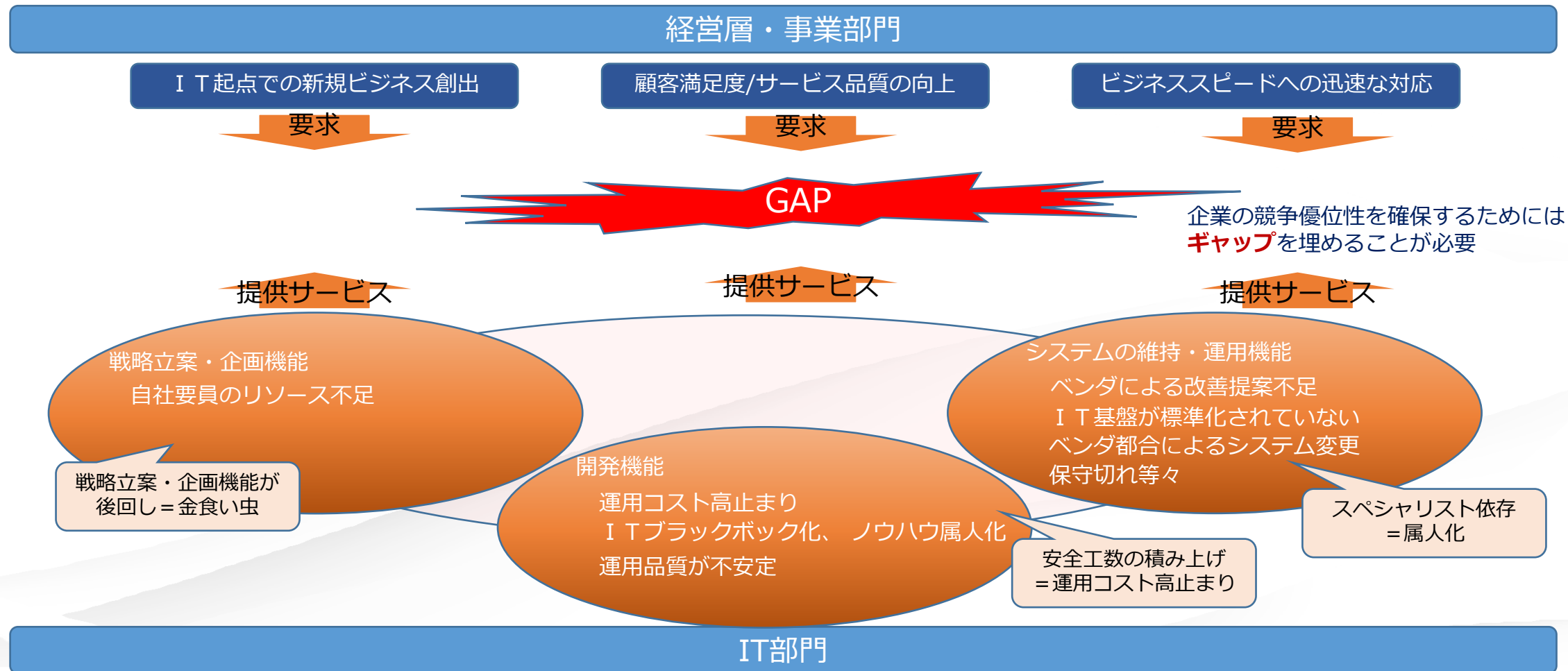
しかしビジネスは動いています。

1. IT部門が抱える課題

-経営層の印象は「金食い虫」 2/2-

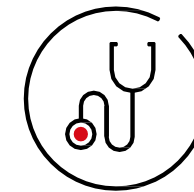


IT部門が抱える課題は、経営層の要求とのGAPを生む要因になっています。

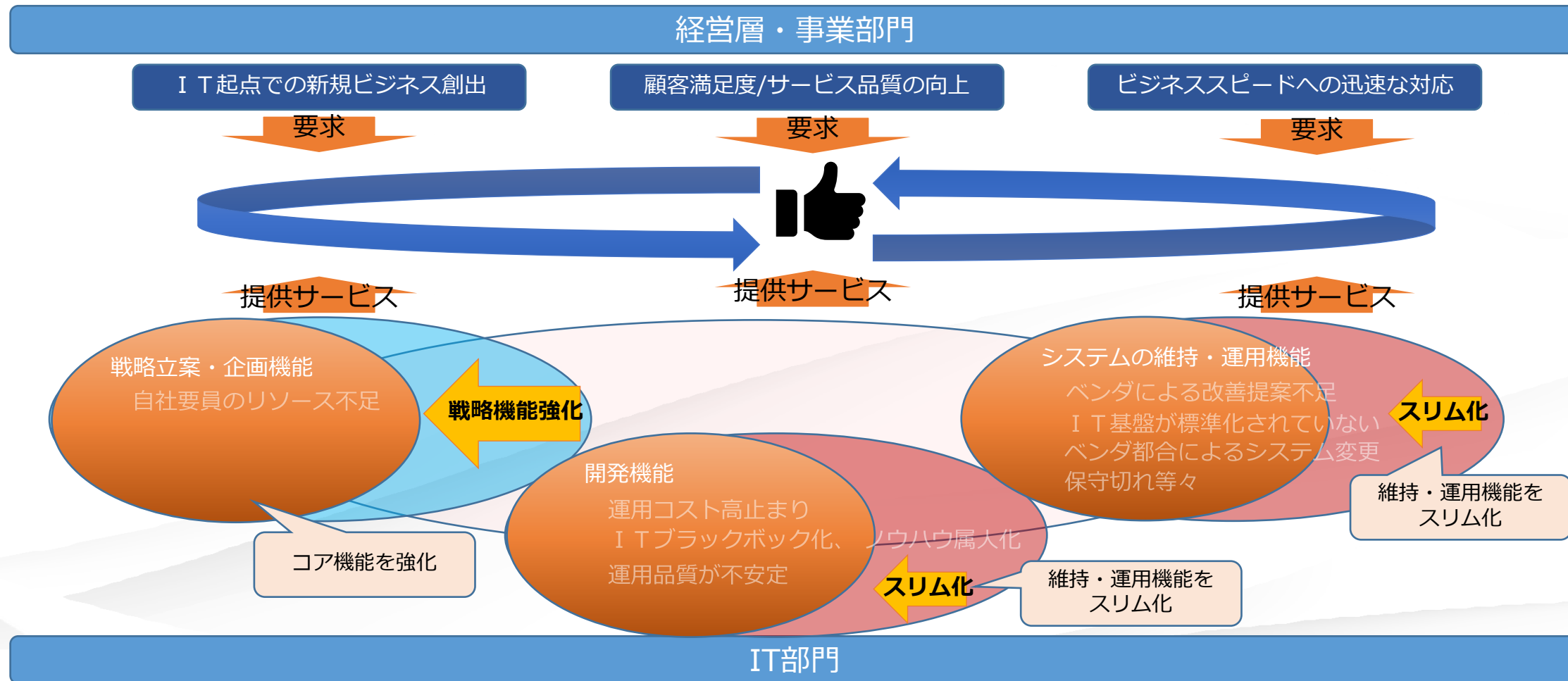


2. IT部門に求められる変革

-ビジネスの発展に寄与するIT部門への変革-

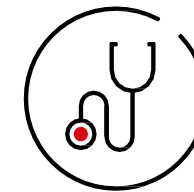


経営層はIT部門に、維持管理のスリム化とITコア機能の強化を求めています。

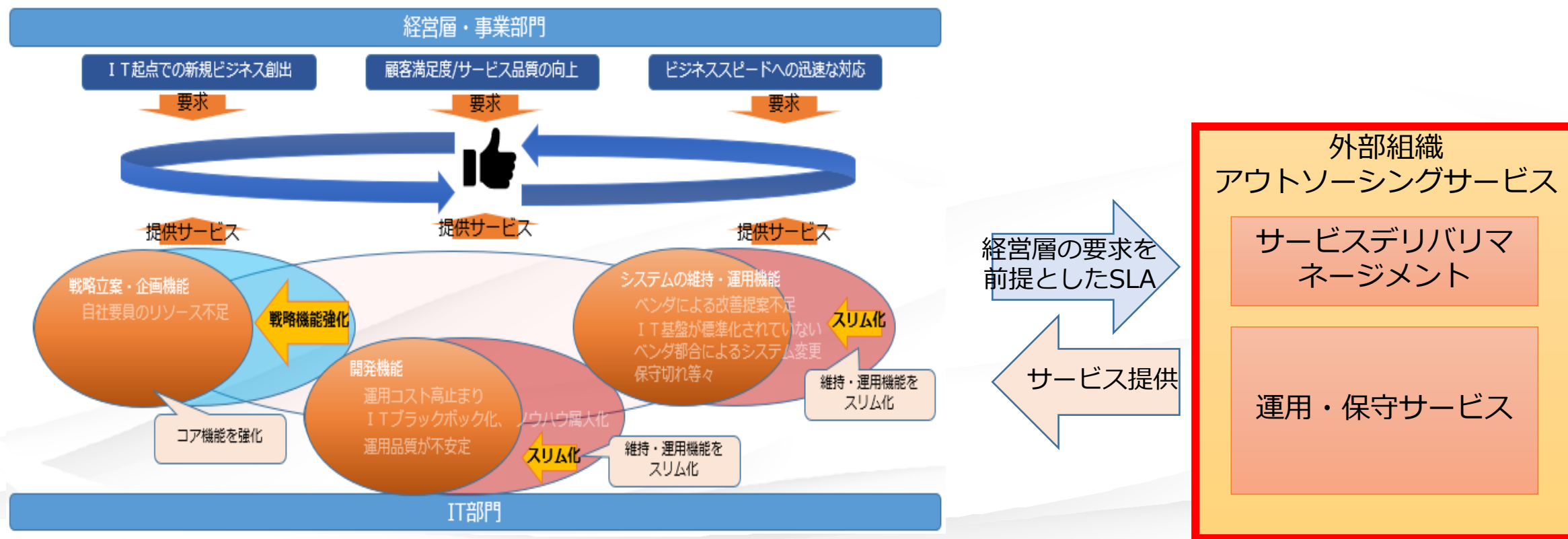


3. 変革に向けたアプローチ

-外部リソースの活用による変革-

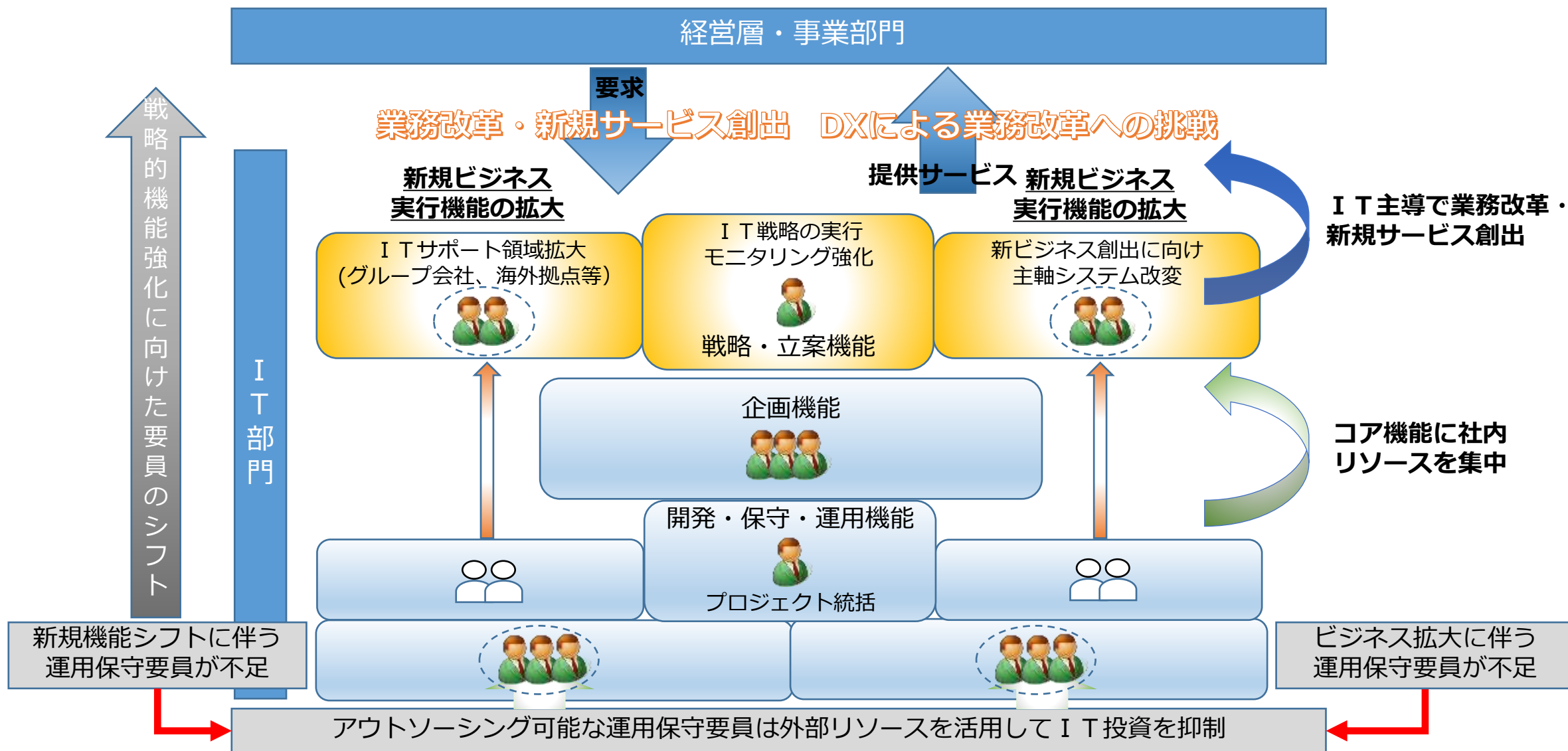
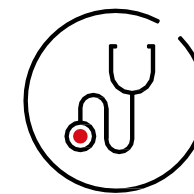


外部リソース活用により維持管理業務をスリム化し、内部リソースをITコア業務に集中。「金食い虫」から脱却し、ビジネスの発展に寄与する戦略組織へ変革。

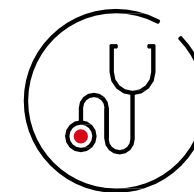


4. After the Change 「変革後の姿」

-IT部門主導で進める業務改革・新規サービス創出-



5. NSKのアウトソーシングサービス



- 豊富な経験に裏付けされたNSKのアウトソーシングサービス-

NSKのアウトソーシングサービスは、豊富な経験に裏付けされたITサービス管理です。単純な定型運用作業から始まり、高度な経験・知識を必要とする運用・保守サービス、導入したシステムを使って利用者の方が高いレベルのITサービスを受けられるよう管理していくサービスデリバリマネージメントを中核にしたサービスパックになります。

特徴①：企業貢献度の見えるサービス

NSKアウトソーシングサービスはITサービスマネジメントフレームワークITILに準拠し、お客様ビジネスへの効果（お客様事業目標達成への貢献）を目指したサービス・ストラテジ、確実な目標達成に向けたサービス・デザイン、スムーズに変革を実現させるためのサービス・トランジション、そして実際のサービス実施にあたるサービス・オペレーションとサービス品質維持のための断続的サービス改善を提供致します。‘やれること’を品質基準にするのではなく‘目標達成に向けたSLA’を設定し、IT部門の企業貢献度を見えるサービスに変えていきます。

特徴②：価値を提供するサービス

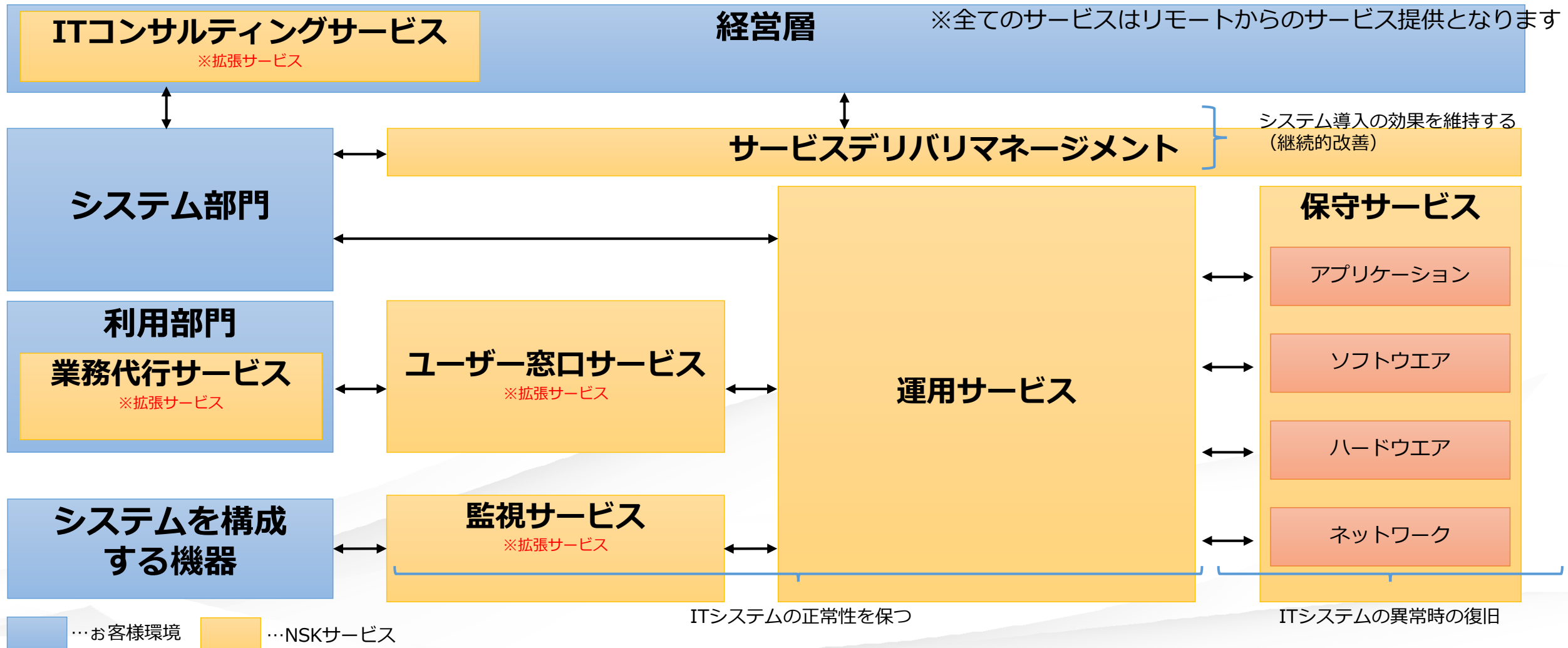
NSKアウトソーシングサービスは‘工数’を提供するのではなく、‘価値’を提供するサービスです。したがって‘お客様が10名でやられていた作業なので、弊社の作業員も10名になります’といったご提案は致しません。お客様とSLAを合意し、そのサービス提供についての価格を提案致します。結果として担当者毎に持っていた‘安全マージン’は無くなり、必要なこと（サービス）に対してのみコストをかけることができます。

特徴③：可用性の高いサービス

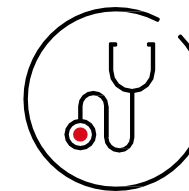
NSKアウトソーシングサービスは現状の運用ノウハウをドキュメント化し、その資料に沿って運用作業を行います。また新しい事象（FAQ、インシデント対応、再発防止策）を常にドキュメントへ反映し、精度と鮮度を保ちます。これにより可用性は維持され、ビジネスに対してサービス停止のリスクを回避します。

5. NSKのアウトソーシングサービス

- NSKのアウトソーシングサービスマップ -



5. NSKのアウトソーシングサービス

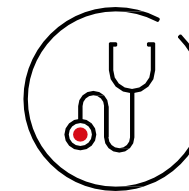


- NSKのアウトソーシングサービス一覧 -

サービス名	サービス内容
サービスデリバリマネージメント	サービスレベルアグリーメントを基に、各種サービスの実施状況を管理し、導入したITサービスの効果を維持するサービス
運用サービス	手順書を基に定期で行う定型作業、システム部門、またはユーザー窓口サービスからの依頼を基に行う非定型作業、保守サービスへのエスカレーションなど、情報システムの運用業務を代行するサービス
保守サービス	想定外の事象発生時の原因調査・復旧対応、軽微なアプリケーションの補修・変更作業など、情報システムの保守業務を代行するサービス <u>※導入業者との保守契約が必要となります。</u>
ユーザー窓口サービス ※拡張サービス	システム利用部門からの様々なお問い合わせの受付、ナレッジを基にした回答、運用サービスへのエスカレーションなど、情報システムの利用者の総合窓口を代行するサービス
監視サービス ※拡張サービス	情報システムを構成する機器（サーバー等）を定常的に監視し、機器故障の予兆（閾値を超える事象など）を検知し、運用サービスへエスカレーションするサービス
ITコンサルティングサービス ※拡張サービス	経営層からの事業戦略を基に、現状分析・把握、F&G、施策立案など、IT戦略の立案を支援するサービス
業務代行サービス ※拡張サービス	RPA、AI-OCRなど最先端の技術を活用し、業務部門の業務を高品質、高生産性、低価格で代行するサービス

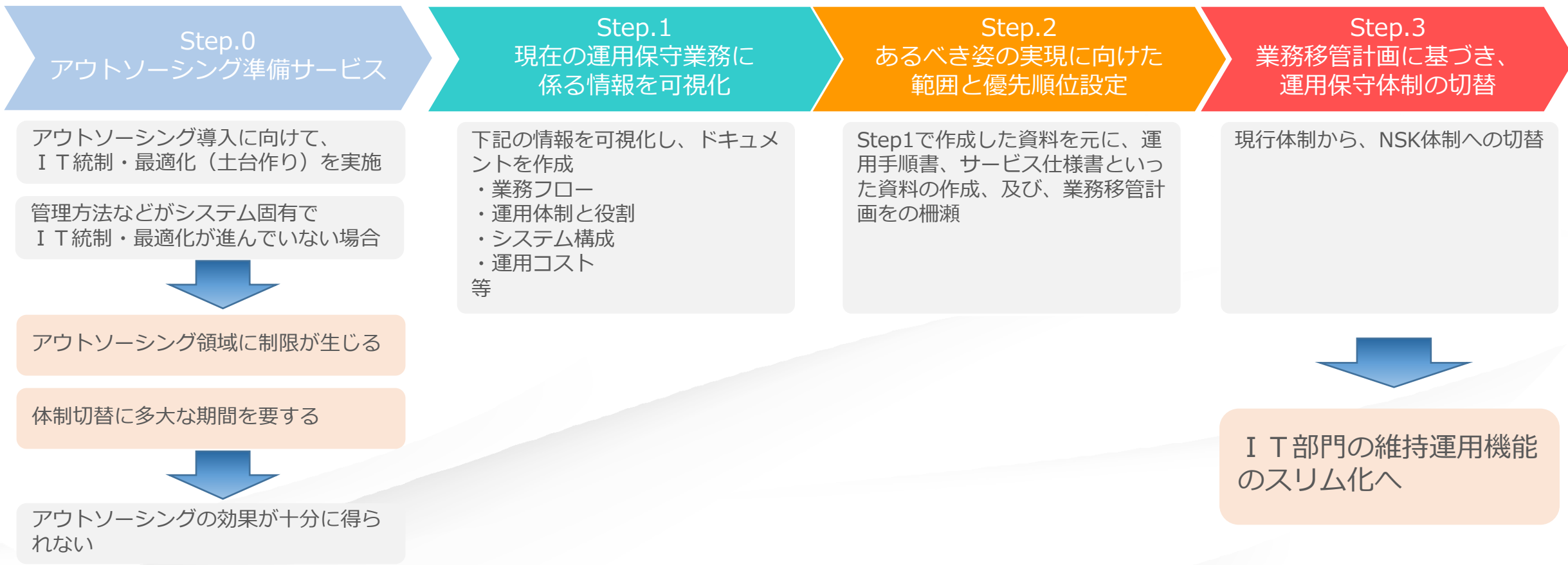
※上記サービスの導入には、後述するアウトソーシング準備、及びアウトソーシング導入サービスの締結が必要です。

5. NSKのアウトソーシングサービス



- NSKのアウトソーシングサービス導入方法論 -

現在の状況を可視化し、あるべき姿の実現に向け、導入を行ってまいります。



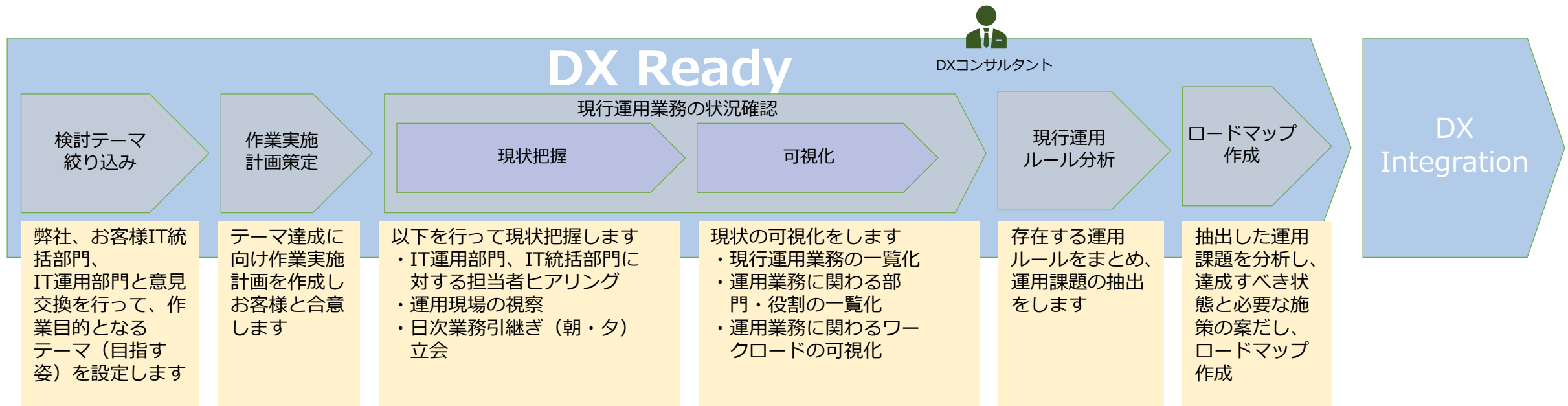
※アウトソーシング準備、及びアウトソーシング導入サービスは個別見積となります。

5. NSKのアウトソーシングサービス



- 変革の先にある挑戦（+DX）までをサポート-

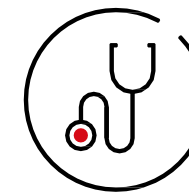
IT運用においてもDX化の波は押し寄せています。しかしIT運用は安全化対策および失敗から学んだプラクティスに縛られ容易にDX化できないのが現状です。IT運用自体を一気にDX化するのではなく、レガシーIT運用を可視化し高度化を進めて行くことで「サービスのDXを促進するIT運用」に近づくことができます。NSKアウトソーシングサービスはDX-Readyに導くためのご支援を実現致します。



※オプションのコンサルティングサービスが必要となります。

6. サービス導入事例

-IT活用によるビジネス貢献を実現-



No	顧客	背景となった主な課題	効果
1	製造業 A社様	<u>顧客 I T 部門要員不足</u> - 複数ベンダ間の調整業務に追われ、自社 要員の稼働が逼迫 <u>ベンダ毎に運用品質が不安定</u> - ベンダ毎で管理方法が異なり、品質が安定しない。 <u>ベンダ多数により、コスト高止まり</u> - 複数ベンダへの発注により、重複コストが発生	IT部門体制の最適化 障害件数削減 運用コスト削減 要員の70%を上流へシフト インシデント50%削減 コスト20%削減
2	通信業 B社様	<u>デリバリスピード不足</u> - ベンダ乱立により、ビジネス部門からの I T 開 要望に即応できない <u>顧客 I T 部門の要員不足</u> - 複数ベンダ間の調整業務に追われ、自社要員の稼働が逼迫 <u>ベンダ乱立により、コスト高止まり</u> - 複数ベンダへの発注により、重複コストが発生	開発スピード向上 IT部門体制の最適化 運用コスト削減 開発量150%向上 要員の35%を上流へシフト コスト30%削減

お問い合わせ

NSKアウトソーシングサービスに対するご質問、導入のご相談等お気軽にお問い合わせください。



長野日本ソフトウェア株式会社

〒392-0027

長野県諏訪市湖岸通り5-17-26

TEL 0266-58-9888

【NSKアウトソーシングサービスお問い合わせ窓口】

E-mail : contact@nsk-japan.co.jp