

BITS 2013

Vision in

ACTION

“つなぐ力”でビジネスを変える。

ICT管理の煩わしさから解放されよう

～IP&Aコンセプトで実現するサービスと事例～

ユニアデックス株式会社

システムマネジメントサービス事業本部

システムマネジメント企画部

千代田 昭広

UNIADEX

- 1 ユニアデックスのサービスコンセプト「IP & A」
- 2 ライフサイクルマネジメントサービス
- 3 統合システムマネジメントサービス
- 4 サービス提供事例

1 ユニアデックスのサービスコンセプト「IP & A」

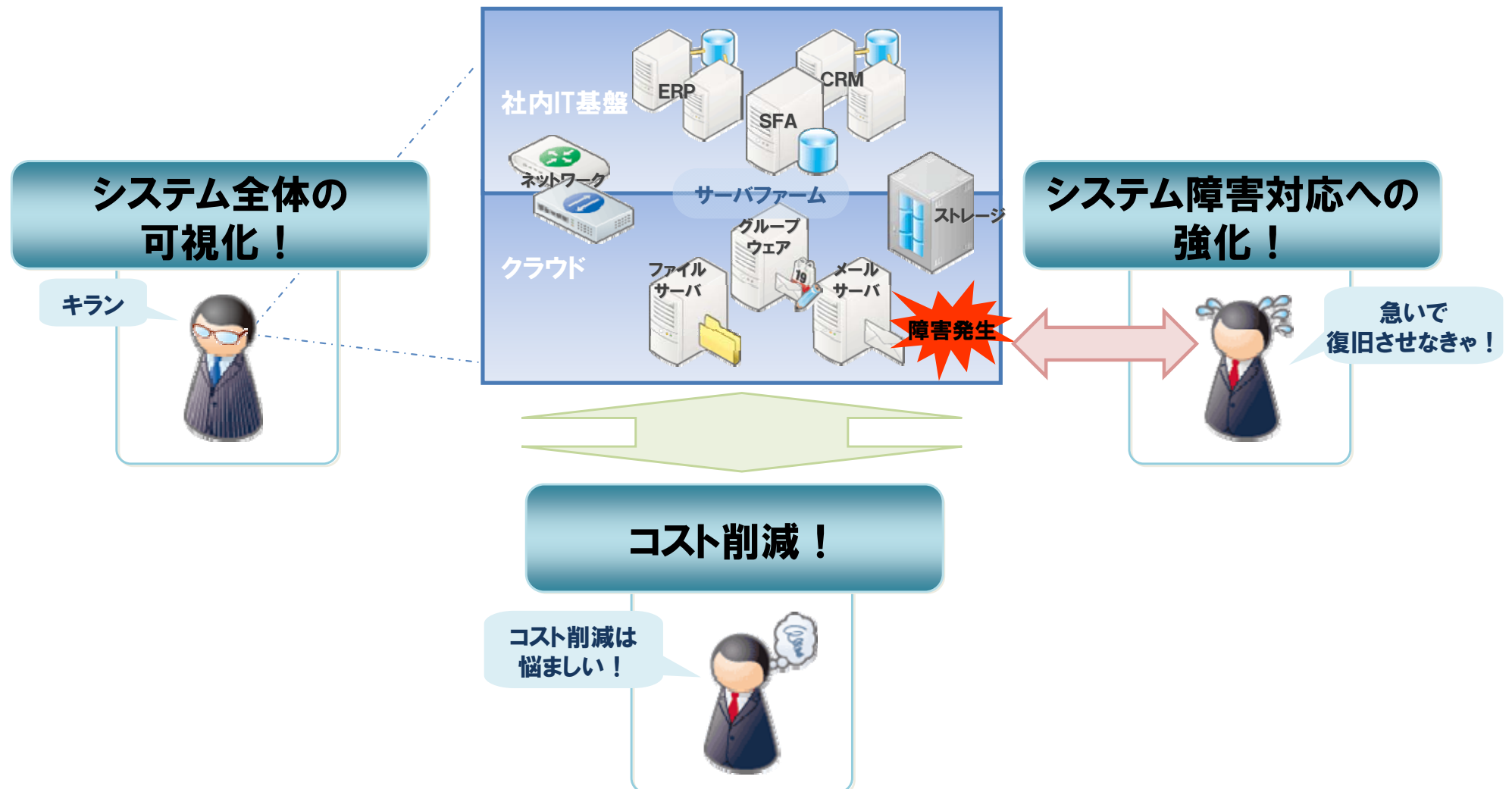
2 ライフサイクルマネジメントサービス

3 統合システムマネジメントサービス

4 サービス提供事例

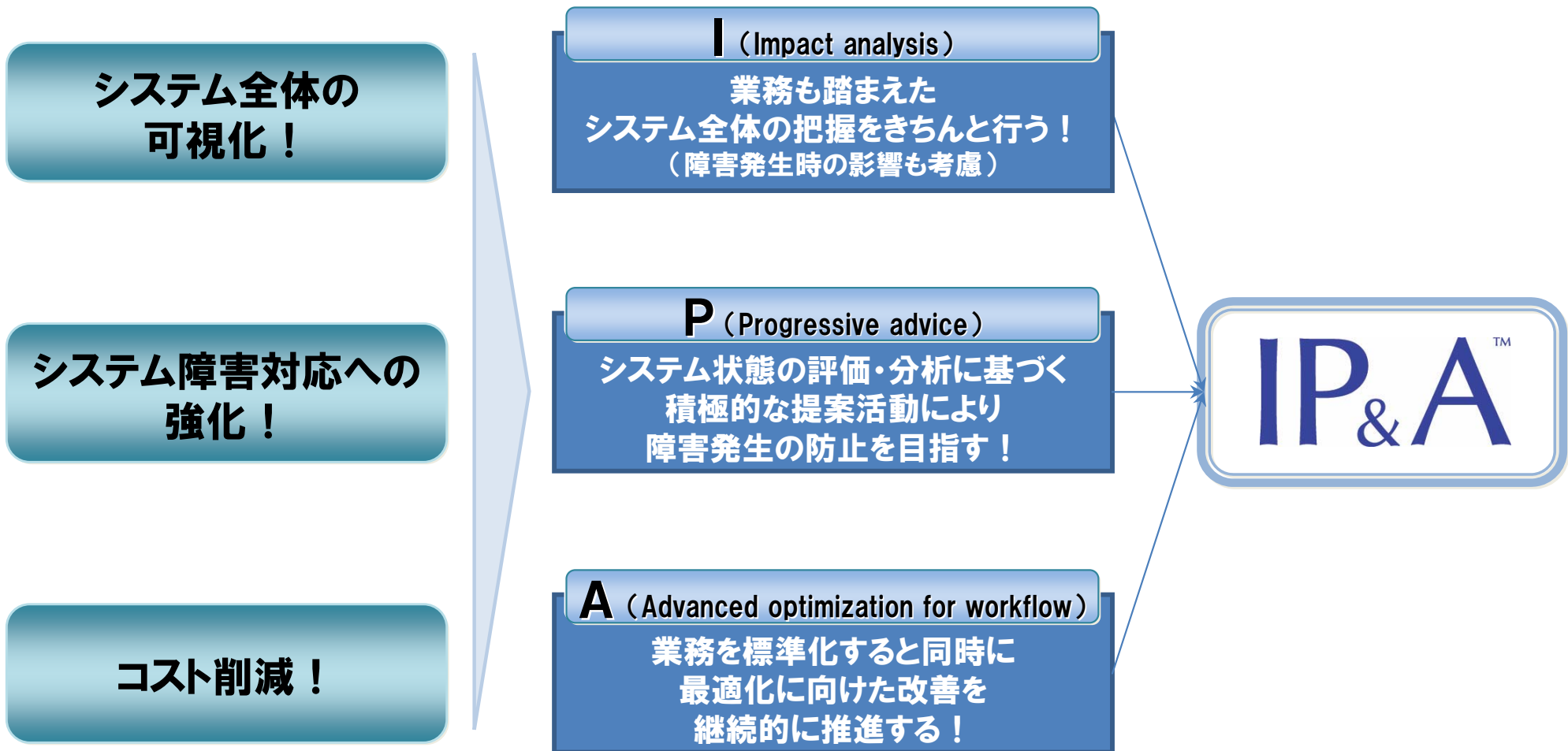
お客様の課題、ニーズ

- セミナーアンケートや調査会社の情報からお客様の課題、ニーズを分析。
- 新技術への対応も重要だが、「システムの可視化」、「システム障害対応の強化」、「コスト削減」は継続的なテーマとして上位にある。

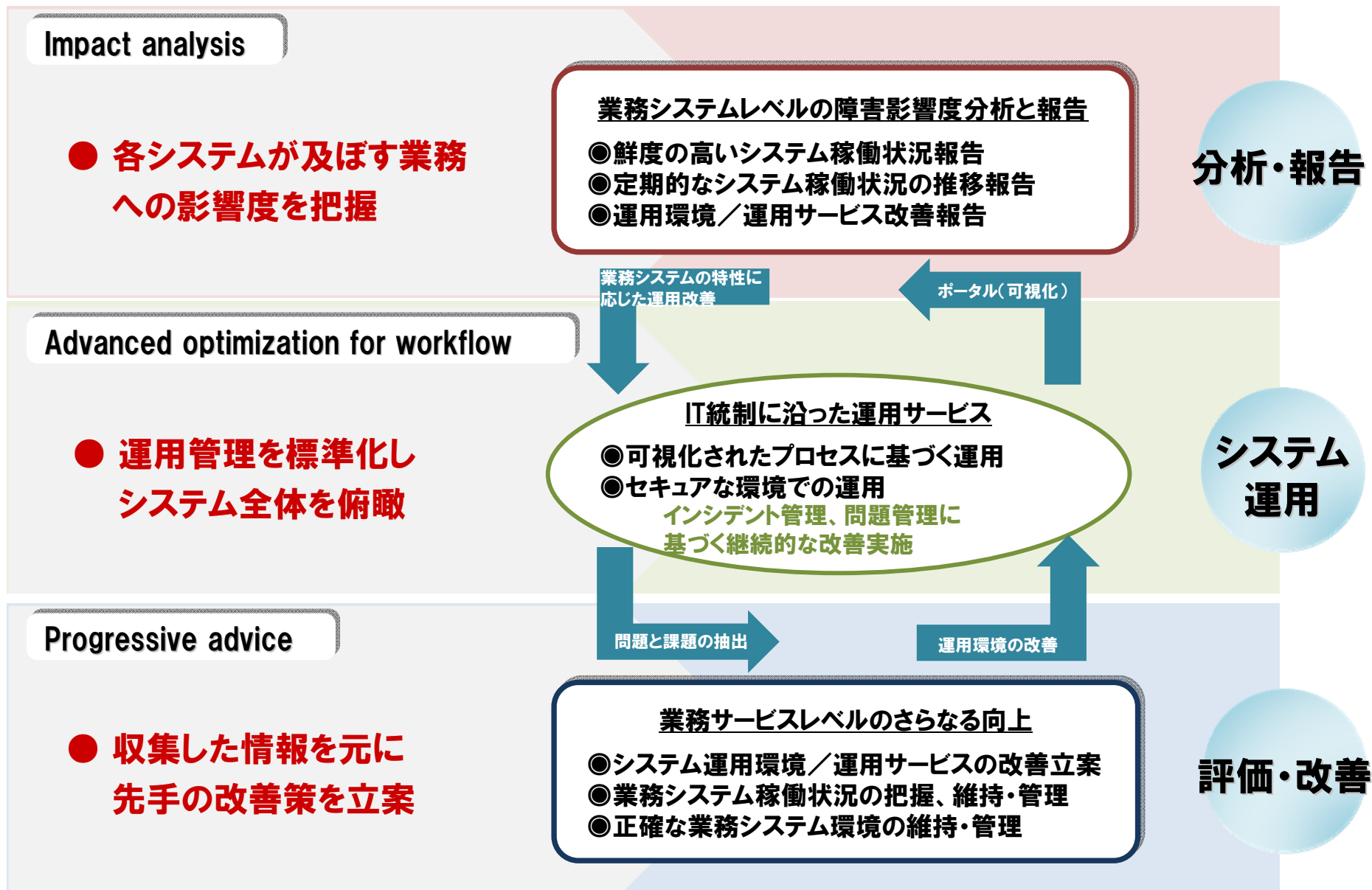


お客様の要望から生まれた「IP&A」

■ お客様の課題、ニーズから3つの考え方を「IP&A」というコンセプトとして定義



■ 相互に関連し合い最適なITシステムマネジメントを目指します。



UNIADEXサービスメニュー

アセスメントサービス

- ICT運用/保守アセスメントサービス
 - ・ICT運用アセスメント
 - ・ICT保守アセスメント
- ICTセキュリティアセスメントサービス
 - ・情報セキュリティポリシー策定
 - ・情報セキュリティアドバイザー
 - ・ISMS、Pマーク認証取得
 - ・情報セキュリティ教育
 - ・情報セキュリティ監査
 - ・PCIDSS準拠
 - ・セキュリティ診断

構築サービス

- システム構築サービス
 - ・サーバー/ネットワーク/ストレージ/セキュリティ/仮想化システム
- 運用管理システム
- 統合ログ管理システムの構築

保守サービス

- 製品保守サポートサービス
 - ・エクセレントサポートサービス
 - ・マルチベンダーサポートサービス
- SAM(サポートアカウントマネジャー)サービス
 - ・課題管理/改善提案
 - ・予防保守
 - ・障害対応/復旧支援
 - ・客先訪問
- マルチベンダーコール受付サービス
 - ・マルチベンダーコール受付(シルバー)
 - ・マルチベンダーコール受付(ゴールド)
 - ・コールセンター成り代わり

監視サービス

- リモート監視サービス(センター集中型、お客様設置型)
 - ・障害監視
 - ・リソース/性能監視
- セキュリティ監視運用サービス

ヘルプデスクサービス

- ヘルプデスクサービス
 - ・標準ヘルプデスク
 - ・業務アプリケーションヘルプデスク

リモート運用サービス

- 障害対応サービス
 - ・障害一括受付
 - ・一次切分け
 - ・保守ベンダーエスカレーション
 - ・障害回復
- 運用サービス
 - ・システム設定サービス
 - ・サーバ/ストレージ/ネットワークの各種設定変更
 - ・セキュリティパッチ情報提供/適用
 - ・ウイルス検知ソフトウェア更新
 - ・セキュリティ運用(不正アクセス検知/防衛ソフトウェア更新)
 - ・仮想サーバープロビジョニング
 - ・仮想システム関連ツール更新
 - ・定型運用操作サービス
 - ・ユーザアカウント登録/更新
 - ・業務環境起動/停止
 - ・ジョブスケジュール設定変更

拡張運用サービス

- アセスメントに基づくビジネス的予見サービス
- 性能評価に基づく技術的予見サービス

マルチベンダー対応力

- ユニアデックスでは、長年に渡って国内外のハードウェアやソフトウェアを問わず**マルチベンダーに対応**しており、**多くのノウハウや実績を保有**しています。

<p>【運用管理】</p> <p>ADMi-21 G7</p> <p>nuri TELECOM</p> <p>hp</p> <p>EMC² where information lives[®]</p> <p>HITACHI Inspire the Next</p> <p>symantec.</p> <p>UNIADEx (LCM)</p>	<p>【基盤ソフトウェア】</p> <p>vmware[®] hp HITACHI Inspire the Next ORACLE[®]</p> <p>Microsoft redhat. CITRIX[®] bea</p>	<p>【セキュリティ】</p> <p>crossbeam</p> <p>paloalto NETWORKS</p> <p>IBM</p> <p>CISCO</p> <p>JUNIPER NETWORKS</p> <p>Soliton</p> <p>PFU a Fujitsu company</p> <p>nuri TELECOM</p> <p>SECUREMATRIX[®]</p> <p>symantec.</p> <p>HITACHI Inspire the Next</p> <p>F-SECURE[®]</p>
<p>【サーバ】</p> <p>UNISYS hp</p> <p>CISCO IBM HITACHI Inspire the Next</p> <p>DELL[™] Sun microsystems FUJITSU</p>	<p>【ストレージ】</p> <p>NetApp hp</p> <p>EMC² where information lives[®] HITACHI Inspire the Next</p> <p>IBM</p> <p>dot HILL[®] BROCADE</p>	<p>【バックアップ】</p> <p>ca Transforming IT Management</p> <p>symantec.</p> <p>BakBone[®] The Power of Simplicity[™]</p>
<p>【クライアント】</p> <p>TOSHIBA hp DELL[™] lenovo</p>	<p>【ネットワーク】</p> <p>CISCO JUNIPER NETWORKS AIO Networks ciena. Telco Systems A BATM Company</p> <p>BROCADE</p> <p>AlaxaIA ARUBA networks f5 Soliton Blue Coat</p>	

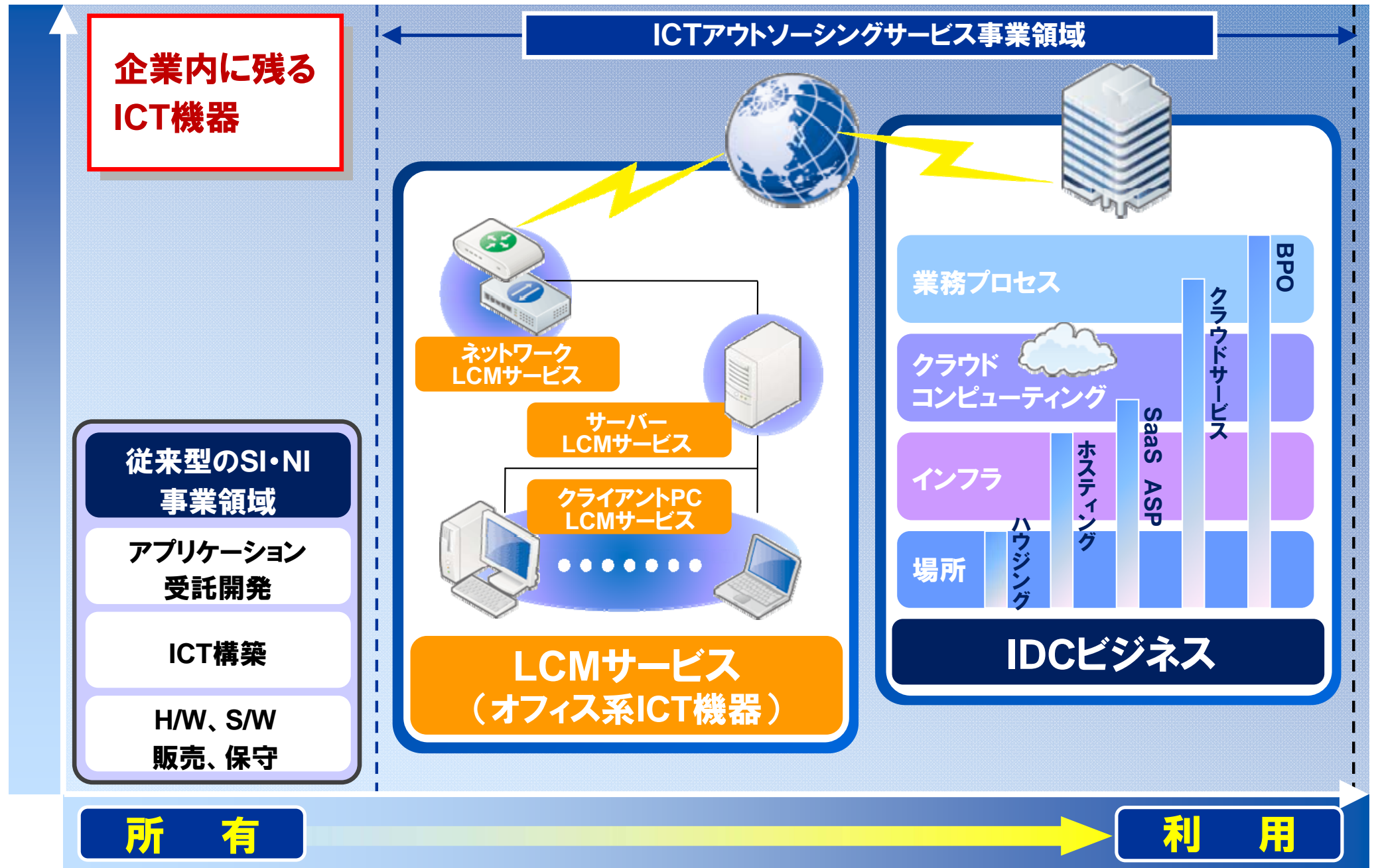
1 ユニアデックスのサービスコンセプト「IP & A」

2 ライフサイクルマネジメントサービス

3 統合システムマネジメントサービス

4 サービス提供事例

ICT LCMサービスが目指す方向、位置付け



1

ユーザーサービスの標準化、ICT機器標準化を促進します
サービスとコストのバランスを均一化します

▶ IT統制に効果を発揮します

2

“人による管理”から“システムによる管理”へ
システム化、自動化によりコストダウンを実現化します

▶ ハイブリッド型LCMサービスを提供します

3

“月額定額制”によりコストミニマムが可能となります
H/Wも導入も廃棄もサービスでご提供可能です

▶ 使用したい数量／期間の設定が可能となります

ICT LCM サービス

PC LCMサービス

常駐型LCMサービス

ネットワークLCMサービス

プライベートLCMサービス

サーバーLCMサービス

データバックアップ

シンクライアントLCMサービス

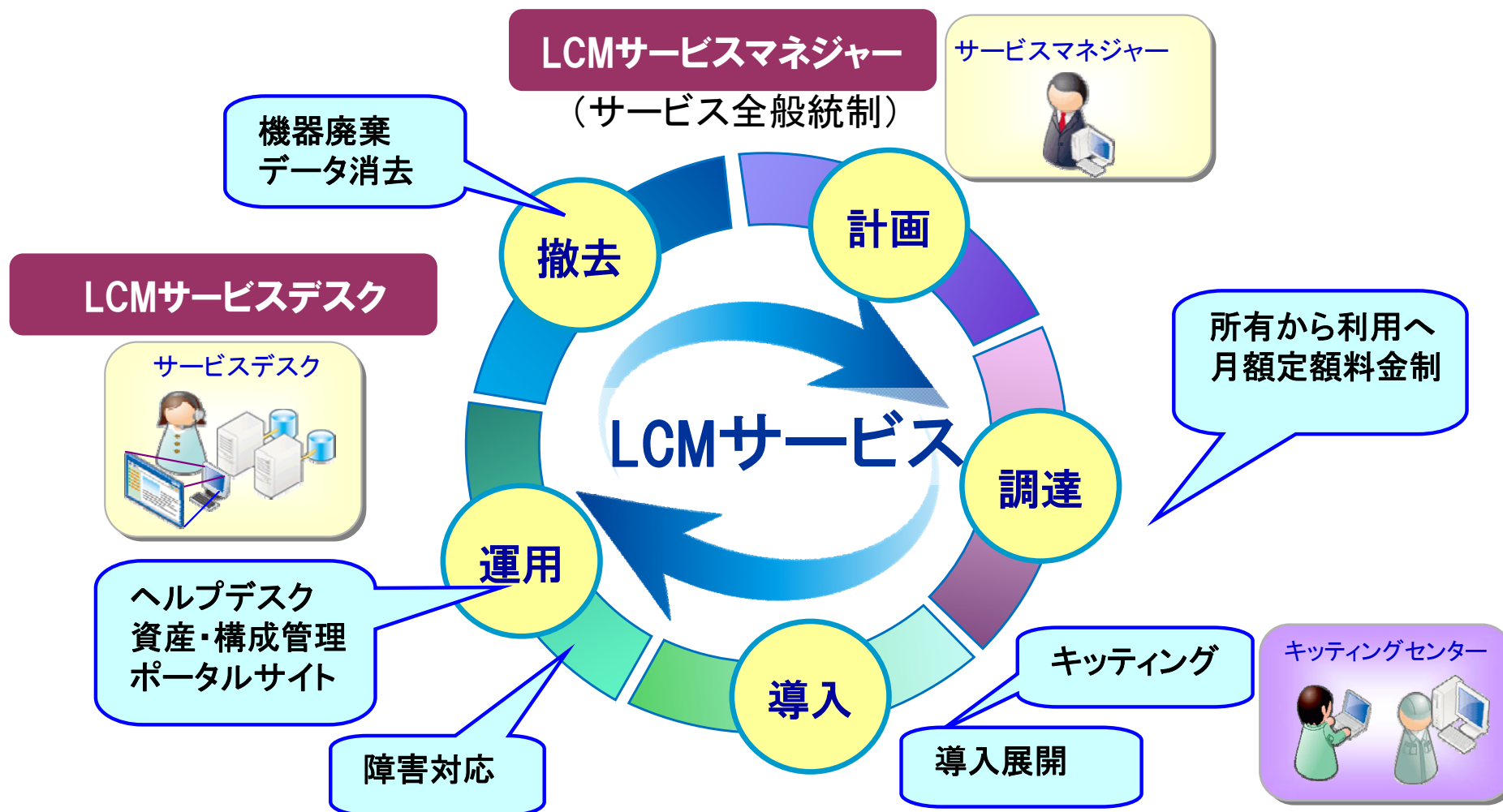
グリーンIT対応

スマートモバイルLCMサービス

Windows7 / 8移行支援サービス

ICT LCMサービスとは？

ICT運用管理の煩わしい作業はすべてユニアデックスが代行します！



1 ユニアデックスのサービスコンセプト「IP & A」

2 ライフサイクルマネジメントサービス

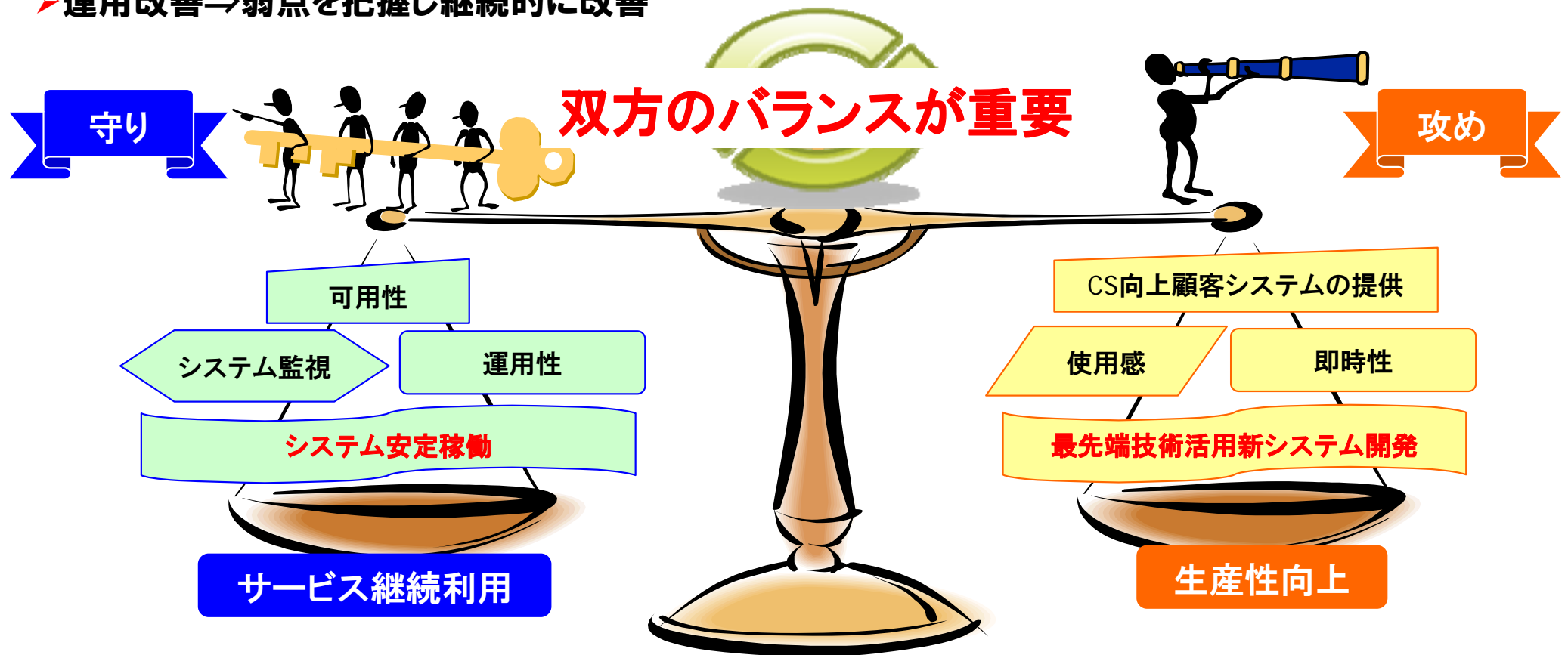
3 統合システムマネジメントサービス

4 サービス提供事例

運用改善の重要性

IT業務の継続的利用に関しまして、利用者様からのニーズとシステム運用の安定性との両立が必須と考えます。

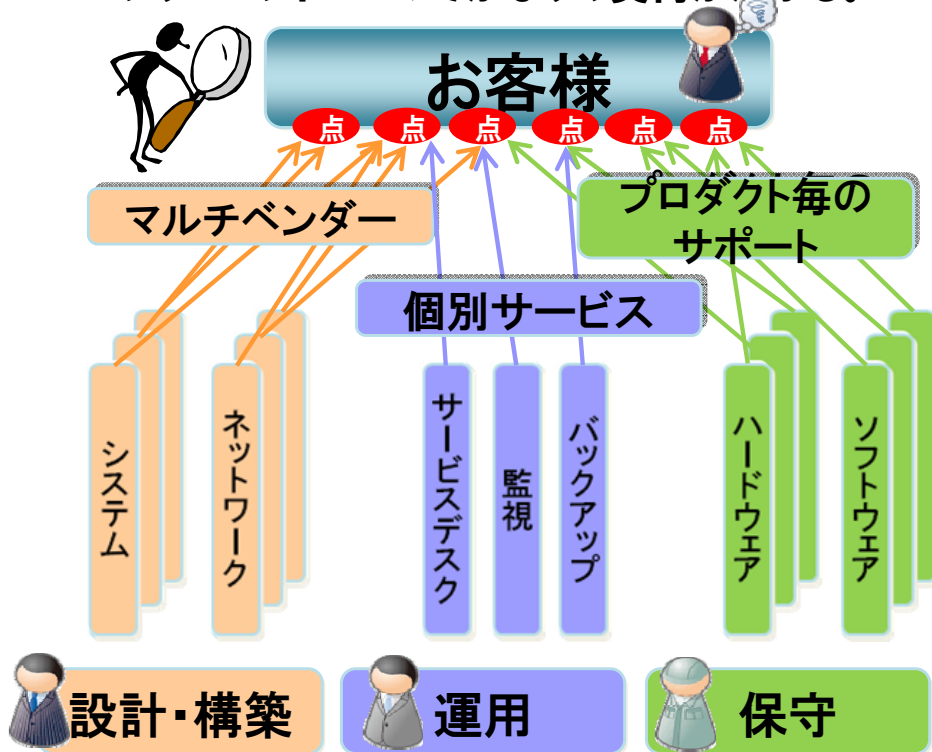
- 業務の利便性⇒利用者目線での使いやすさを追求
- システム見直し⇒システム安定稼働の保証
- 運用改善⇒弱点を把握し継続的に改善



トータルバランスでの検討が必要です

【従来型の運用】

- お客様はITシステムの安定稼働が目的であり、個々の「点」のサービスを求めているわけではない。
- 個別のサービスの場合、特に障害対応時などベンダーコントロールでかなりの負荷がかかる。



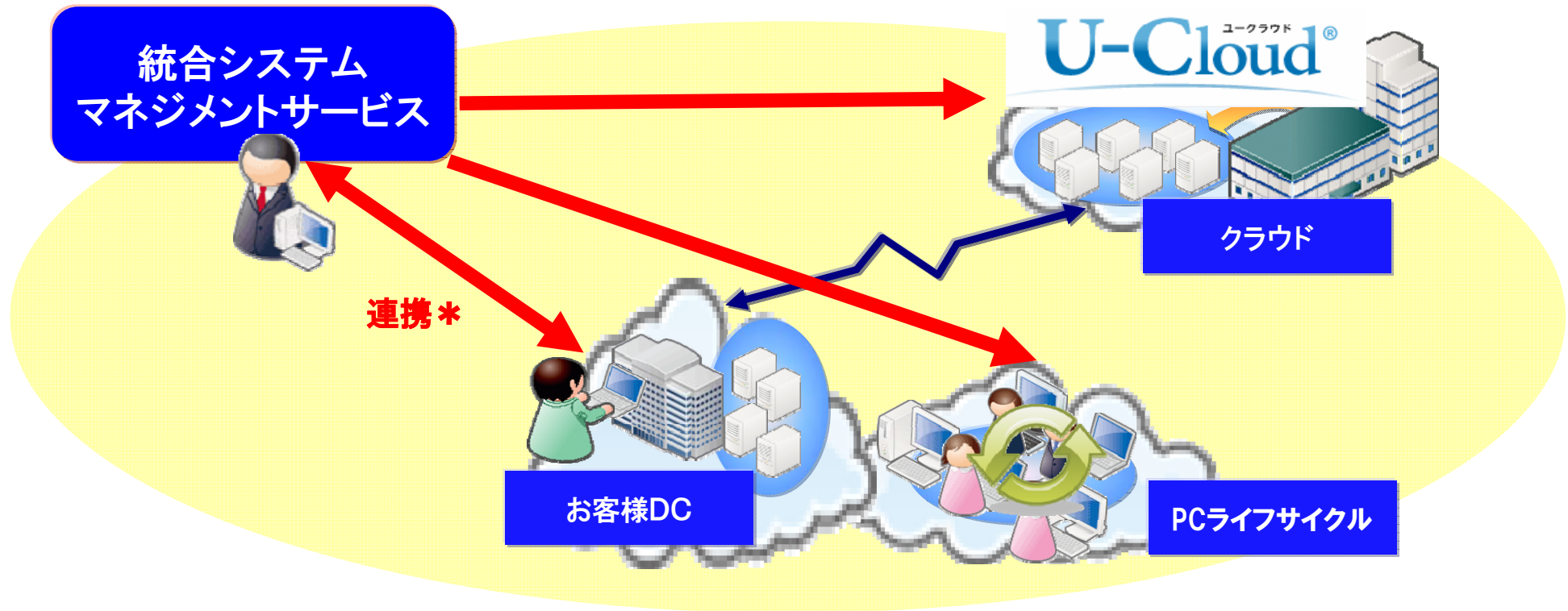
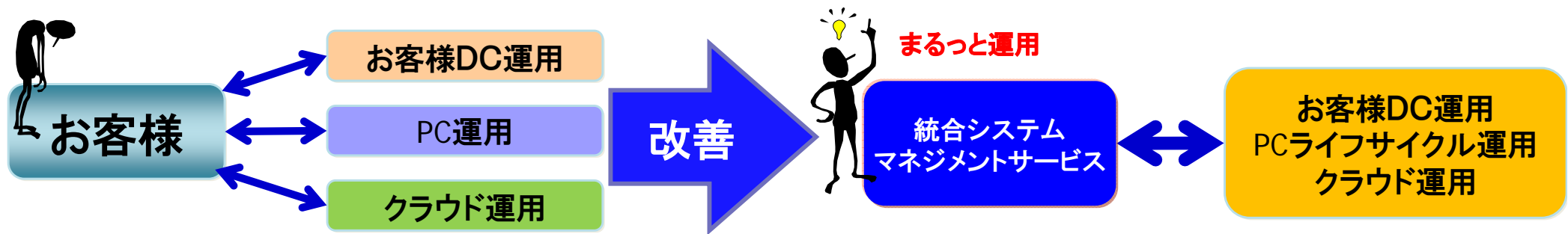
【ご提案の運用】

- 弊社が従来から培ってきた技術力やマルチベンダー対応力を活かし、「面」によるトータルなサービスを提供するのが「**統合システムマネジメントサービス**」
- 「IP&A」のコンセプトに基づき、お客様の事業ニーズに合わせ最適なサービスを提供致します。



包括的な管理・運用にて属人的運用排除で運用効率化

お客様環境を選ばない運用

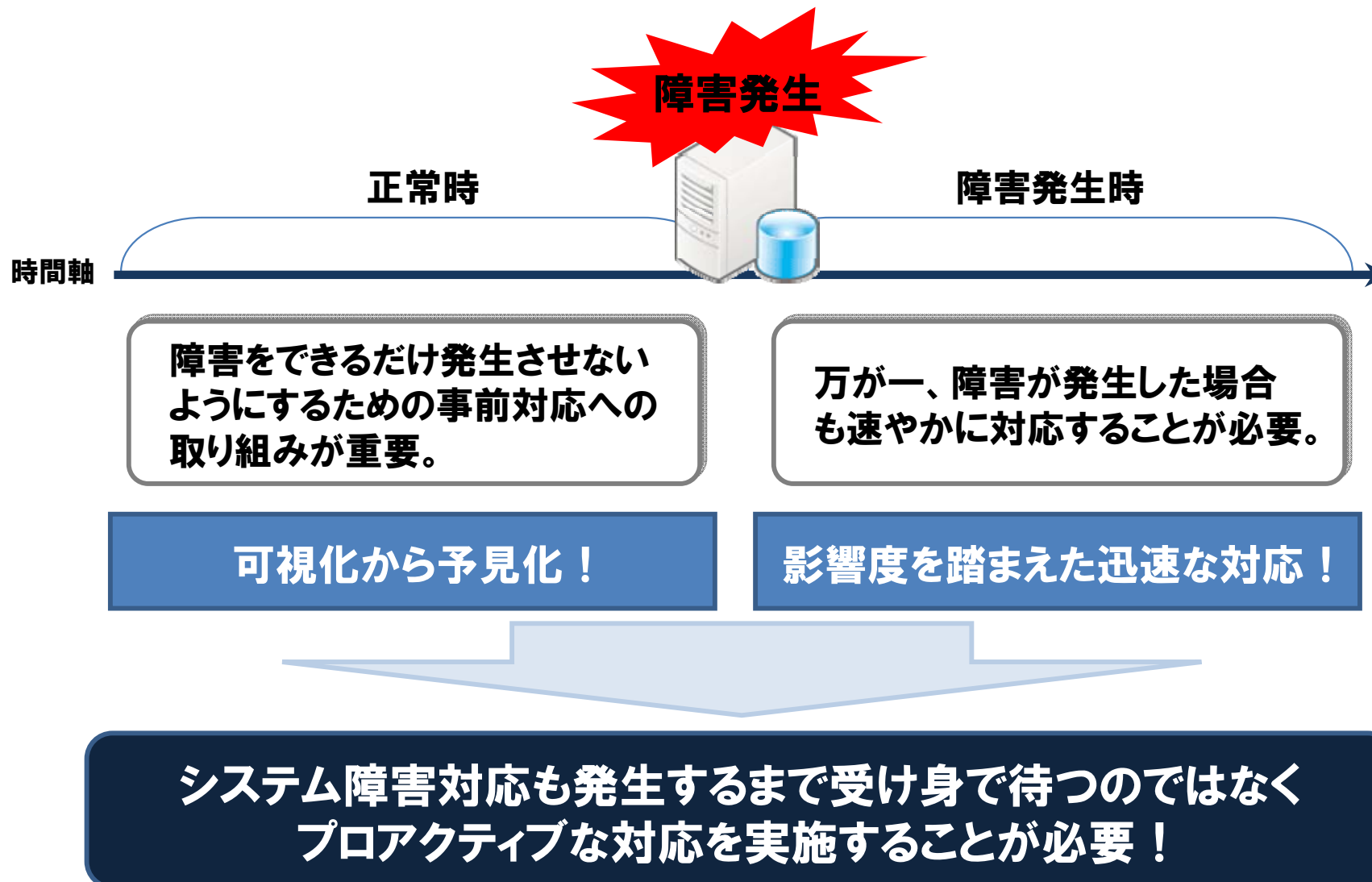


*: 既存の運用ベンダ様(自家自営等)との連携による運用も可能です。

あらゆる環境をまとめて運用し、管理の集約によりコスト削減

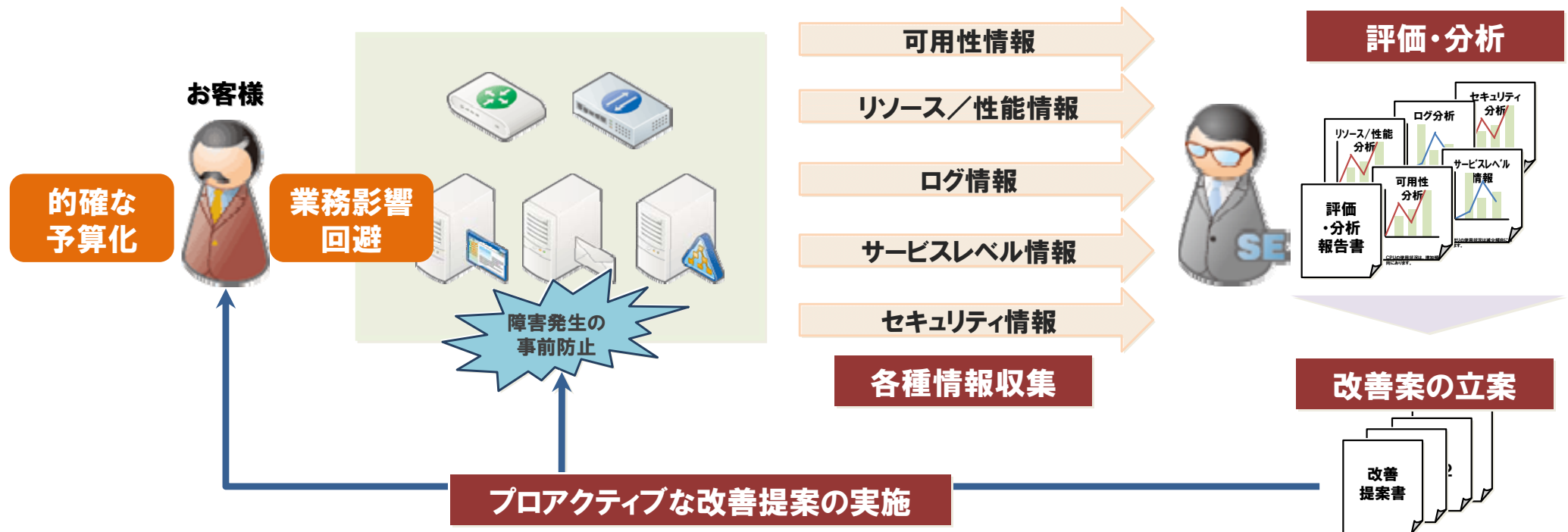
例えば、システム障害対応への強化は？

- システム障害対応への強化に対するポイントは2つ。
- 「障害発生時」だけではなく、「正常時」の事前対応への取り組みも重要！



正常時の対応:「可視化」から「予見化」

- 各システムから収集された各種情報(性能情報、ログ情報、障害情報、etc)の評価・分析を行い、改善策の立案などお客様に対して**能動的(プロアクティブ)**にご提案いたします。

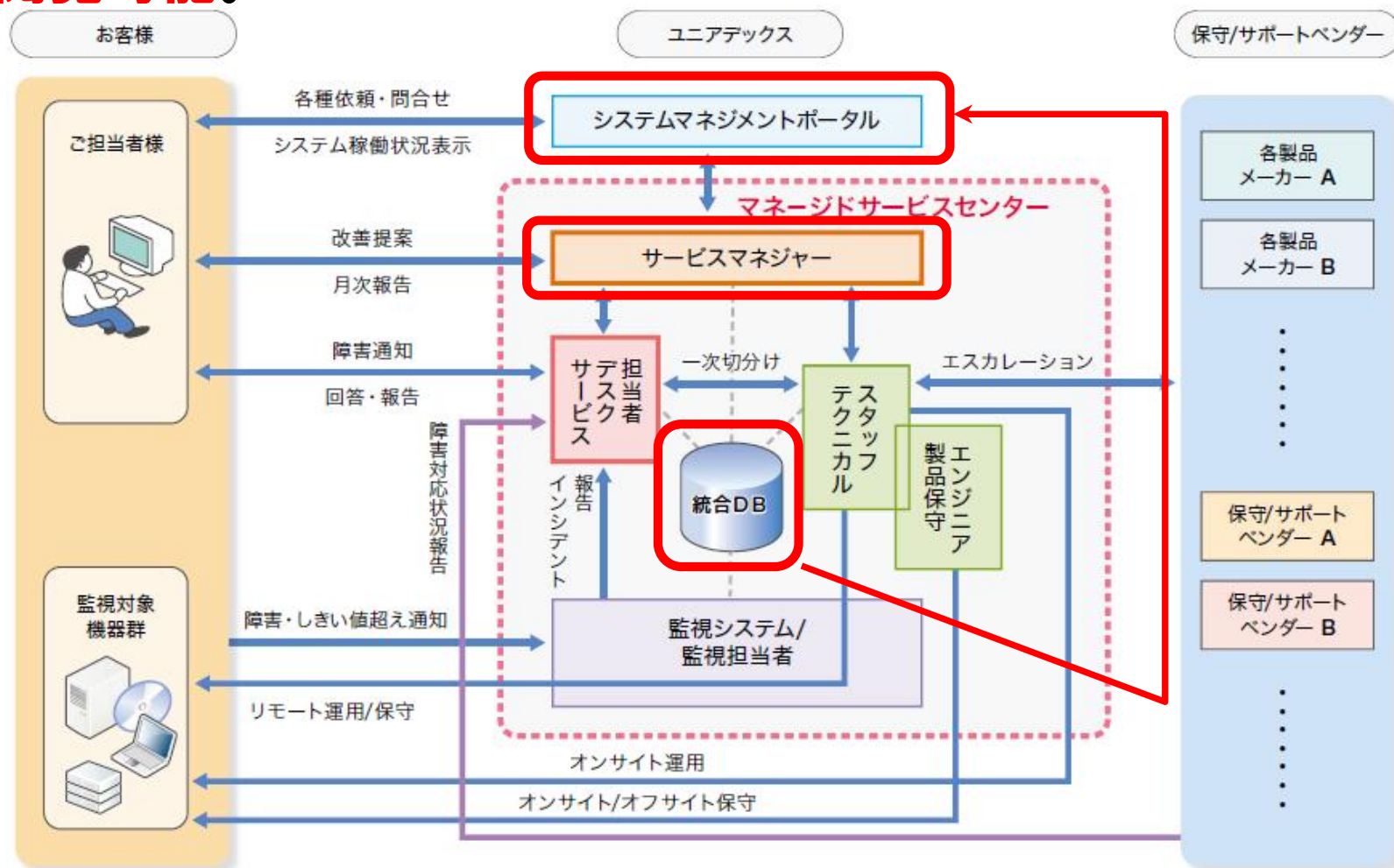


- 業務の影響度に応じた提案を実施することにより、障害発生を事前に防止し業務影響の回避に努めます。

- 改善策実施に必要な事前の予算化を支援します。

障害発生時の対応：「影響度を踏まえた迅速な対応」

- 障害発生時は「**サービスマネージャ**」を中心に迅速な障害復旧に努めます。
- 各種情報は統合DBに**一元管理**され、各スタッフ、エンジニア間でも情報を共有。対応状況等はシステムマネジメントポータルを通じてお客様も**常時閲覧可能**。



1 ユニアデックスのサービスコンセプト「IP & A」

2 ライフサイクルマネジメントサービス

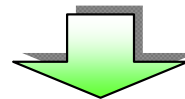
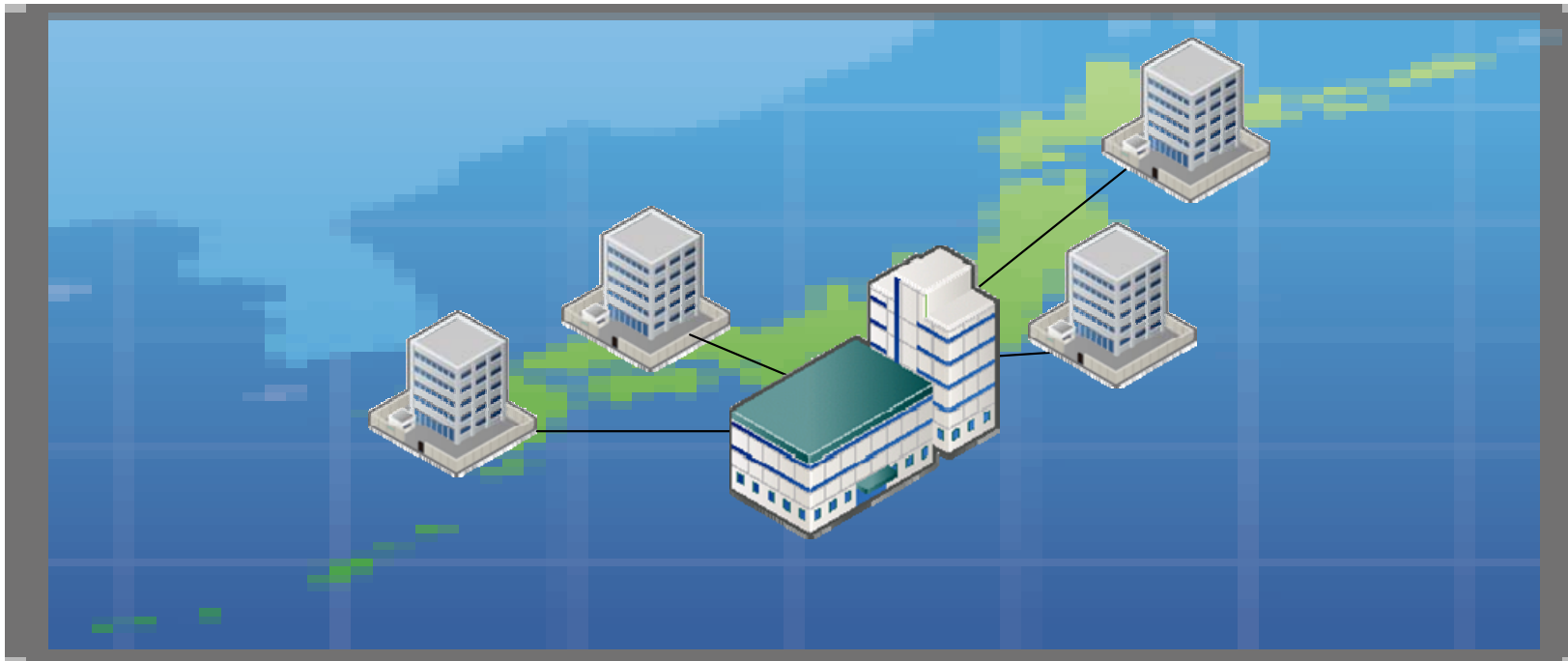
3 統合システムマネジメントサービス

4 サービス提供事例

【お客様事例】 統合SMSによる障害時の運用

業種： データセンター事業者

概要： 複数拠点に展開する無線LANのシステム環境の運営を実施。



【課題】： 迅速な障害対応ができていない。

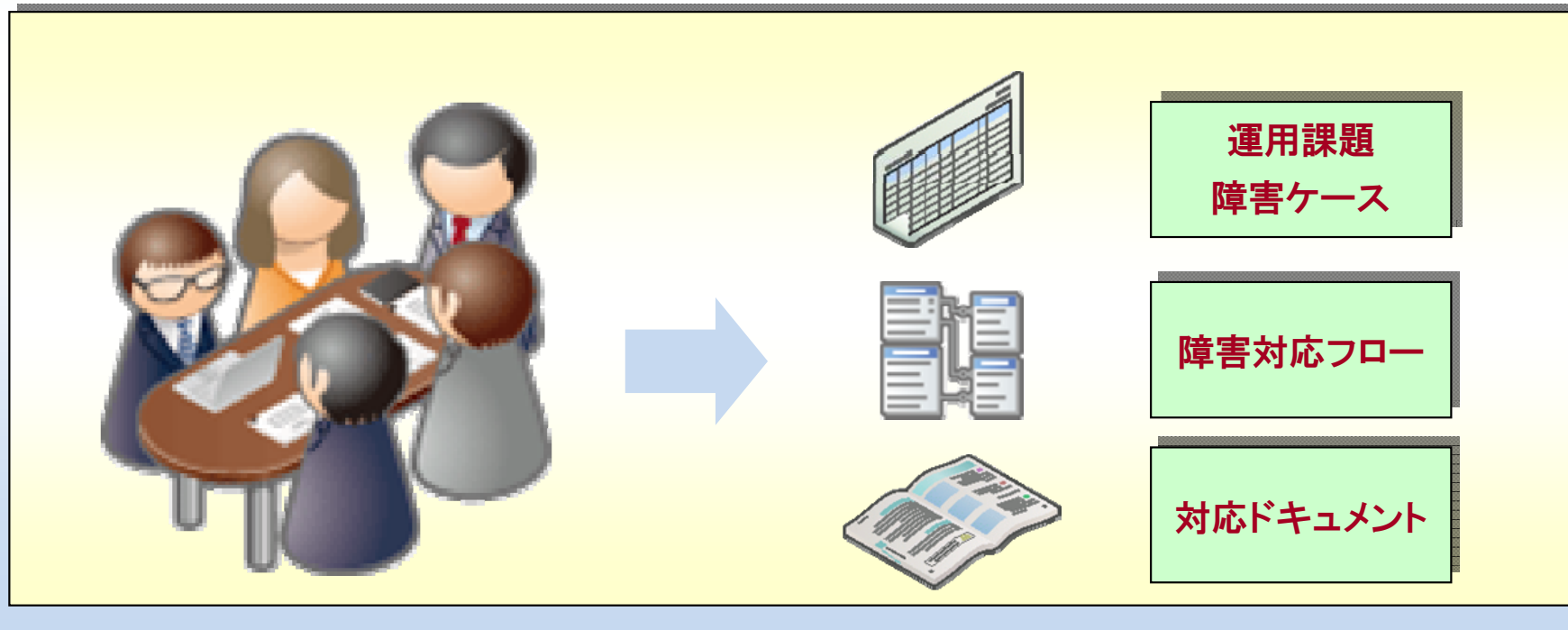
- ① 運用管理（障害、変更、インシデント等）が不足。
- ② 障害対応を迅速にする為の手順が不足。
- ③ 24時間365日への対応が不足。



① システム(サーバ、ネットワーク)の構築

② 障害時の運用準備

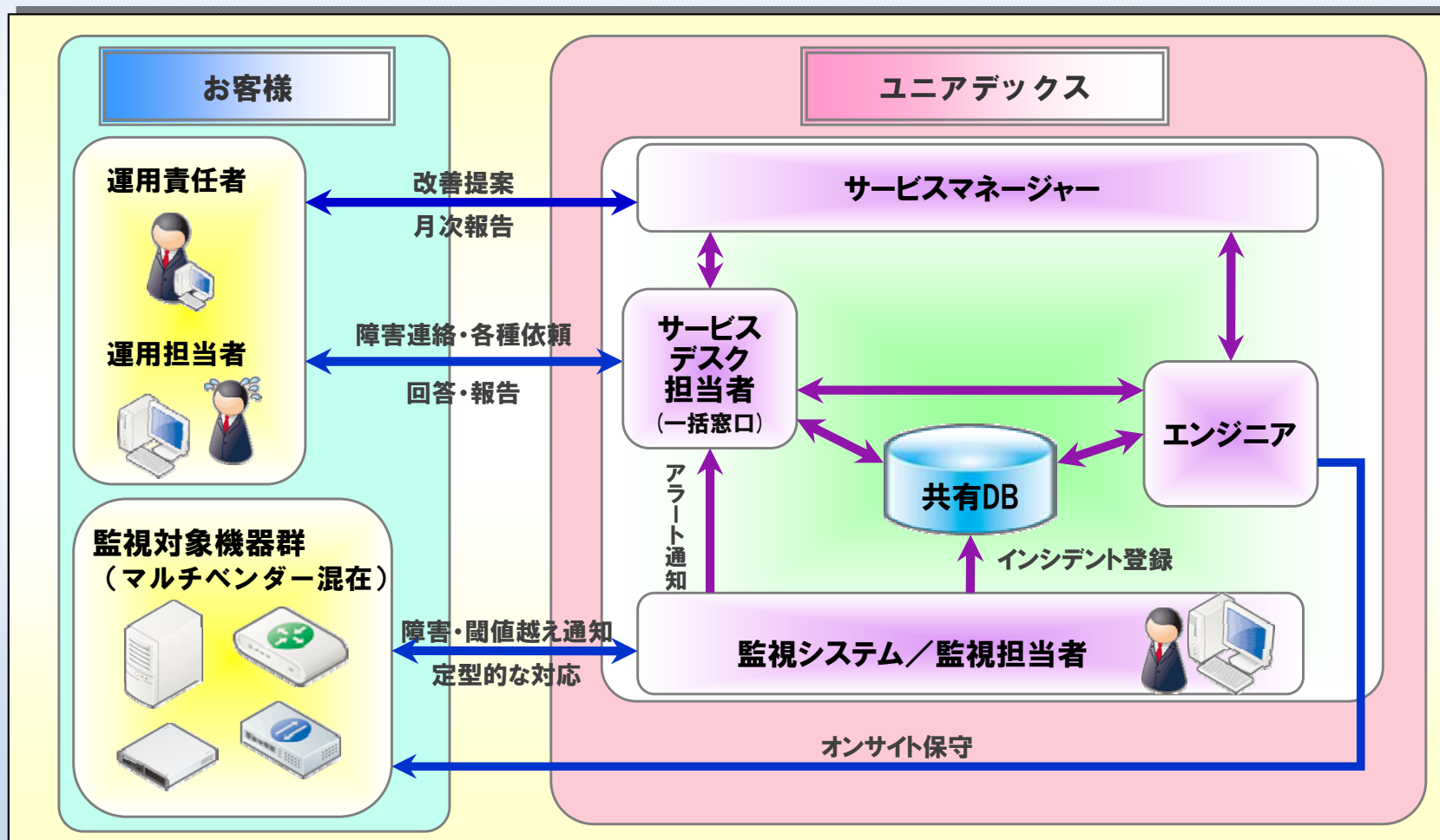
- (1) 現在の運用課題は? ⇒ 運用課題の整理
- (2) どういう障害? ⇒ 障害ケースの洗出し
- (3) 対応手順は? ⇒ 障害対応フローの整理
⇒ 対応ドキュメントの作成



【お客様事例】 統合SMSによる障害時の運用

② 障害時の運用とオンサイト保守を実施

- (1) センター内サーバ/NW機器のリモート監視でアラート検知
- (2) ワイヤレス擬似環境での接続確認
- (3) ワイヤレス本番環境の稼働確認と1次切分け
- (4) 夜間と祝祭日の障害運用
- (5) 事業者への報告

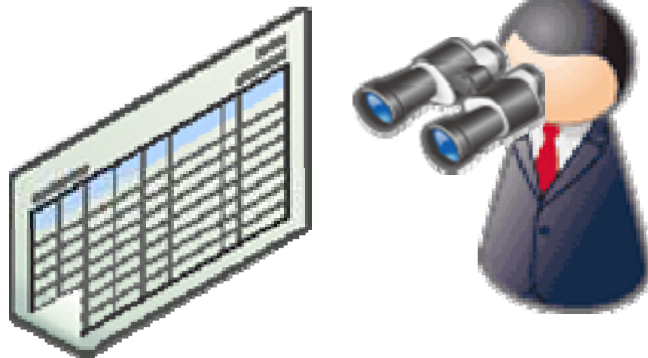


【お客様事例】 統合SMSによる障害時の運用

【効果】： 迅速な障害対応が可能になった。

- ① 障害時の課題と障害ケースが見える化できた。
- ② 障害時の対応手順が明確になり、障害対応がスムーズになった。
- ③ アラート発生から障害対応まで迅速に実施できるようになった。
- ④ 24時間365日運用への対応が強化された。

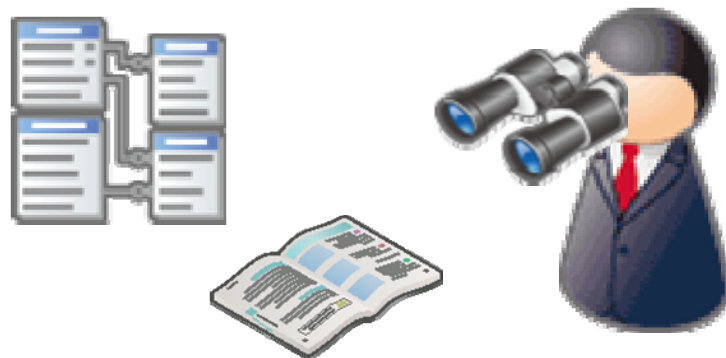
① 課題と障害ケースが見える化



③ アラート発生～障害対応を迅速に実施



② 対応手順が明確



④ 24時間365日運用への対応

