

## FIP IT BOX

Vol.20

## Contents

2003年2月28日 発行

## ■ 求められるITマネジメント

MSPの動向

FIPのMSP ITマネジメントサービス

MSP ITマネジメントサービスの特長

## 富士通エフ・アイ・ビー株式会社

東京都江東区青海2-45 (タイム24ビル)

販売推進統括部 企画調査部

連絡先 03-5531-5118 info@fip.fujitsu.com

URL http://www.fip.fujitsu.com/

MSP

## 求められるITマネジメント

～ MSPの動向とFIPのMSP ITマネジメントサービス～

インターネットやITを活用した情報システムは、今や企業活動や市民生活の社会基盤となりました。

特に企業においては、Webサイトやeコマースの利用によって顧客へのプロモーションや商品販売、ワン・トゥ・ワンマーケティングが簡単に行なえるようになり、ITが企業と顧客を結ぶ効果的なビジネスインフラとして機能しています。

従来は業務効率化の要素が強かった情報システムも、現在はSCM<sup>\*1</sup>、CRM<sup>\*2</sup>といった企業経営に直結した重要な役割を要求されています。このため企業の情報システム部門では、厳しいビジネス環境を勝ち残るために、経営戦略を実現できるシステムの構築が求められています。

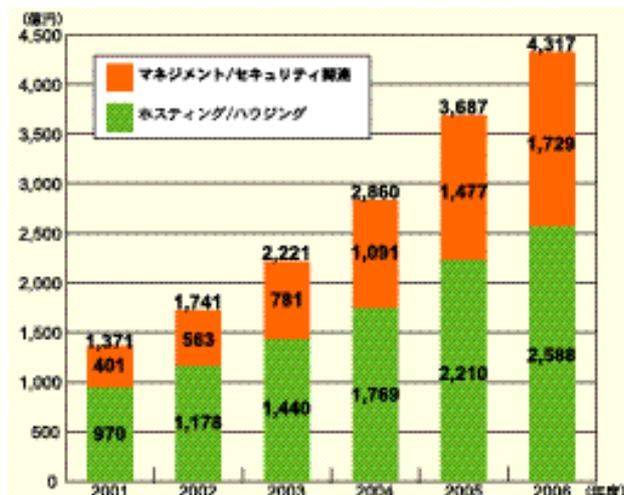
\*1: Supply Chain Management

\*2: Customer Relationship Management

一方で、企業が運用する情報システムはネットワークを通してつねにエンドユーザから評価されています。コンピュータウィルスや不正アクセスなど、社内外からの脅威への不安も消えません。

情報システムの能力低下やサービス停止がひとたび発生すれば、企業の売上損失にとどまらず、顧客からの信頼低下や社員の業務遂行の停滞も招きます。さらにそのシステムが社会的なインフラであった場合は、社会経済活動に深刻な影響をもたらします。

【図1：データセンタ市場規模推計】



出典：総務省「ITと企業行動に関する調査」

このため企業は、安全で安定した運用、トラブルへの迅速な対応と未然防止、エンドユーザへのサポート力の強化、運用の効率化、最新セキュリティ技術の適用など、多くの解決すべき課題を抱えています。

### MSP が生まれた背景

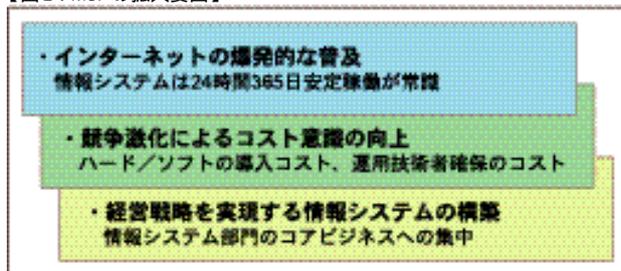
情報システムの 24 時間 365 日安定稼働が常識になった現在、システムの運用管理にまつわる悩みを解決し、企業の情報システム部門をサポートする MSP<sup>\*3</sup> への期待が高まっています。

MSP は、「IT インフラのマネジメントを、判りやすい定額制・従量制料金によってネットワークを介して複数の顧客に対して提供する事業者」<sup>\*4</sup> と定義されています。MSP は、一般的には企業などが保有するサーバの OS / 基本ソフトやミドルウェア、ネットワーク機器といった IT インフラの稼働監視や基本運用などのサービスを提供しています。

\*3: Managed Service Provider

\*4: 米国 MSP Association の定義

【図2：MSPの拡大要因】



### MSP のメリット

MSP を利用すれば、MSP の専門技術者がシステムの運用管理を行ないますので、24 時間 365 日安全で安定した運用が実現すると同時に、万が一障害が発生した場合でも、スピーディな対応が可能です。

また、自社の情報システム部門がシステムの企画や構築といったコアビジネスに集中できるだけでなく、運用業務を行なうエンジニアや監視設備などを自社で確保する必要がなくなり、コスト削減や設備の有効活用も実現します。

### MSP の市場

米国をはじめ日本でも、専門のベンダはもちろん、システムインテグレータや通信キャリア、データセンターを保有するアウトソーシングサービスベンダなど、数多くの企業が MSP 事業に参入しています。

現在は、一般的なサービス(図3)を提供するベンダに加え、インターネットセキュリティやWebサイトの性能管理といった専門技術を得意とする MSP や、実際にシステムを利用するエンドユーザへのサポートやITアセット<sup>\*5</sup>管理などのサービスを提供する MSP も現れています。

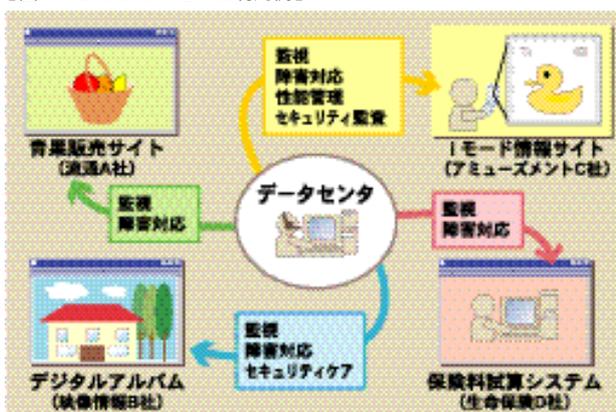
システムの運用管理に関わる負荷は増大し続けており、MSP が提供するこれらのサービスへの需要は日々高まっています。FIPにおいても、データセンターでアウトソーシングサービスをご利用いただいているうちの約7割のお客様にMSPに相当するサービスを提供しています。(図4)

\*5: パソコンやサーバ、インストールされたソフトウェアといった社内のIT資産

【図3：一般的なMSPのサービスイメージ】



【図4：FIPでのサービスご利用例】



## FIP のMSP IT マネジメントサービス

FIPでは、従来よりアウトソーシングサービスとしてお客様に個別に提供していた運用管理サービスを強化し、標準化・体系化した MSP IT マネジメントサービスを開始します。

MSP IT マネジメントサービスは、ITインフラの稼働監視・基本運用を行なう基本サービスと、お客様のご要望に応じて運用改善提案や各種専門技術支援を行なうアドバンストサービスの2つのサービスレベルをご用意しています。(図5)

基本サービスでは、インターネットやデータベース、アプリケーションなどの各種サーバのOS / 基本ソフト、ミドルウェア、ネットワーク機器などについて、死活監視はもちろん、プロセス・リソースの稼働監視や、障害が発生した場合の通報、復旧支援といったサービスを短納期、低価格でご提供します。

アドバンストサービスでは、基本サービスの監視結果に基づいた障害予兆監視やログ分析、運用改善提案など、お客様固有の運用課題を解決できるサービスを提供します。また、インターネットセキュリティや Web サイトパフォーマンスなどの専門技術を必要とするサービスや、エンドユーザヘルプデスク、IT アセット管理まで、幅広いメニューを取りそろえています。

## MSP IT マネジメントサービスの特長

FIP では、お客様が社内で運用されているシステムに対するオンサイトサービスはもちろん、アウトソーシングサービスとして IDC にシステムをお預かりし、ホスティング / ハウジングサービスと組み合わせてご利用いただくことも可能です。

## ワンストップサービスの提供

システムの運用に必要なファシリティ・リソース(センタ設備・スペースなど)から、システム・リソース(ハードウェアや OS / 基本ソフト)、ネットワーク(インターネット、VPN 等)、アプリケーション、ご要望に応じたシステムインテグレーションまでをトータルにご提供し、お客様の悩みをまとめて解決します。

さらに、コンサルティング システム開発 監視・運用 障害対応 改善提案のシステム運用のライフサイクルを一環してサポートします。

## 多面的なエンドユーザサポート

情報システムを実際に利用するエンドユーザのサポートも併せて行なうことができます。

エンドユーザヘルプデスクでは、エンドユーザからの問い合わせを電話や e メールで受け付けて回答するだけでなく、FAQ を掲載した Web サイトを開設するなどして、エンドユーザの疑問や不満を解決します。

【図5：MSP IT マネジメントサービスメニュー】

	基本サービス	アドバンストサービス
エンドユーザヘルプデスク		問い合わせ受付 操作方法回答 FAQ専用サイト 外国語対応(予定) ニーズ分析支援(予定)
ITアセット		ハード/ソフト情報の収集・管理 リース/保守契約情報の収集・管理
Webレスポンス		負荷テストサービス (ActiveTest) パフォーマンス監視サービス (ActiveWatch)
セキュリティ	セキュリティ情報提供	ファイアウォールケアサービス サーバケアサービス 監視ログサービス
アプリケーション ミドルウェア ネットワーク サーバ(ハード/OS)	プロセス監視 リソース監視 ログ監視	障害予兆監視 ログ分析 パッチ適用
運用管理	障害時の通報 手順書による障害対応 稼働レポート報告	担当SEによる障害復旧支援 運用分析/改善提案 ディザスタ・リカバリサービス(予定)

また、社内のエンドユーザが使用するハード・ソフトの資産管理についても、クオリティ(株)と提携し、ハード/ソフト/保守契約などの情報を収集・管理するITアセットマネジメントサービスを提供します。

### セキュリティマネジメント

情報システムのセキュリティについては、(株)ラクと提携した各種サービスを提供します。

ファイアウォールのトータルケアや、サーバのセキュリティ強化・維持、ファイアウォール・IDS<sup>\*6</sup>のログ解析とレポートなど、監視から運用管理・解析まで、お客様のシステムのセキュリティをあらゆる面からサポートします。

\*6: Intrusion Detection System (侵入検知システム。不正アクセスなどを検知し、管理者に警告を出したり、トラフィックを遮断する)

### Webレスポンスマネジメント

高い安全性と信頼性が要求されるWebサイトについて、マーキュリー・インタラクティブ・ジャパン(株)と提携し、性能(パフォーマンス)管理サービスを提供します。

お客様のWebサイトに実環境と同等の負荷をかけてテストを行う負荷テストサービス「ActiveTest」と、Webサイトの問題の発生を事前に検出して特定する24時間体制のパフォーマンス監視サービス「ActiveWatch」が、Webサイトの品質維持を強力にサポートします。

### 長年のノウハウをメニュー化

アウトソーシングやECサービスで長年培ってきた運用ノウハウをもとに、高品質なサービスを提供していきます。

MSP ITマネジメントサービスセンタ内には、専任の技術者を配置し、お客様への迅速なサポートを実施します。

アドバンストサービスでは、高度運用ノウハウを有する技術者が、担当するお客様に対して定期的に運用分析や改善提案を行ないます。

ビジネスのグローバル化が進み、企業間競争が激化している現在、ITの活用は企業経営を大きく左右するようになりました。今後は、高度なITマネジメントサービスを提供するMSPを利用することが、企業の競争優位を確保する上で大きな助けになります。

FIPでは、今後もメインフレームの運用に対するサービスなど、MSP ITマネジメントサービスをさらに強化し、お客様のビジネスを力強くサポートしていきます。

【図6：MSP ITマネジメントサービスイメージ】

