

運用改善支援サービス

ITIL®に基づき、お客様IT運用の現状を評価し改善ポイントを明確化

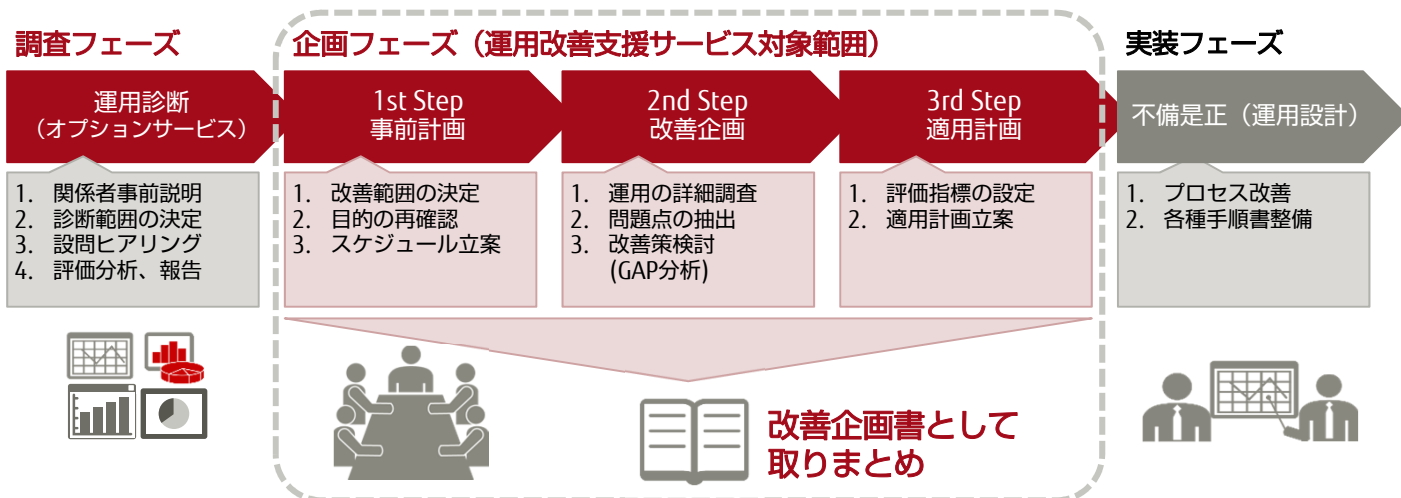
「運用改善支援サービス」は、お客様のシステム運用レベルをITIL®に基づく運用プロセス成熟度の5段階評価や、現状運用と目標レベルの比較などを用いて分析し、改善課題の可視化とレポートングを実施するサービスです。

ITIL®に関する豊富な経験とノウハウを備えた専門技術者が、様々な角度からお客様の運用業務を調査し、最適で効果の高い具体的な改善策の提案を行います。



■ サービス提供イメージ

- 現行業務をヒアリングし問題点を抽出します
- 現行運用とあるべき姿のGAPを分析し、問題点に対する具体的な改善策や適用計画を立案し取りまとめます



■ サービスの特長

- 現状の課題とその具体的な改善策を検討し、「運用改善企画書」としてご提案します。
- お客様が期待される運用業務改善の目標レベルを設定し、調査した現状レベルとの差異を明確にします。
- 「運用診断 質問票」を用いてお客様のシステム運用の現状レベルを把握し、ITIL®に基づいて富士通独自に開発したツールにより運用プロセス成熟度を5段階で評価します (運用診断サービス)

■ サービス導入のメリット

「運用改善支援サービス」をご利用いただくことにより、運用上の課題を明確にし、具体的な改善提案を可視化します。

- ITIL®専門技術者がシステム運用の現状レベルを調査
- ITIL®に基づく運用プロセスの成熟度で評価
- 改善策のご提案と実施支援
- 運用業務の弱点・盲点を把握
- 運用業務の標準化を支援
- お客様との対話を重視した最適な改善策を提案

■ サービス内容

サービス名称	サービス概要
運用改善支援サービス	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事前計画 お客様と改善目的および対象領域（システム／プロセス）の確認を行い、作業スケジュールを取り決めます。 ■ 現状調査、現状分析 ・各担当者へのヒアリングおよび関連資料（運用フロー／運用手順書）の調査を実施します。 ・調査結果を整理し、適用レベルを評価／分析したのち現状の課題を抽出します。 ■ 改善検討、報告 改善ポイントを策定し、現状／課題／改善策を「運用改善企画書」としてまとめ報告します。
運用診断サービス(*1) (オプションサービス)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事前説明、ヒアリング お客様のヒアリング対象者に対して、ITIL®の概要および「運用レベル評価ツール」についてご説明し、質問票(*2)を用いて運用状況をヒアリングします。 ■ 評価分析、報告 ヒアリング結果に基づき、運用プロセス成熟度を5段階で評価する等、診断結果を「運用診断レポート」としてとりまとめ、お客様へご報告します。

(*1) 運用診断サービスは、単独販売も可能です。

(*2) 質問票は、約600項目ありますが、必要なプロセス抜粋も可能です。

■ ご参考価格

本サービスは個別見積商品となっております。詳細な価格については富士通または販売パートナーまでご相談ください。

対象サービス	対象プロセス	費用（税別）
運用改善支援サービス	サービスデスク・インシデント管理・問題管理の3プロセス	650,000円
運用診断サービス	基本診断8プロセス	8,100,000円

■ LCMサービスラインナップ

お客様のアウトソーシングニーズやシステムライフサイクルの各フェーズに応じた、幅広いサービスラインナップを用意しております。

ライフサイクルトータルメニュー

PC／サーバからネットワーク、クラウド環境まで、システムのライフサイクル全般を対象に、お客様システム導入／運用の全体最適化を実現します。

フェーズ別メニュー

ライフサイクルの各フェーズ毎に、自社実践・実証に裏付けされた豊富なノウハウをベースに標準化された、高品質なサービスを提供します

	フェーズ別メニュー		ライフサイクルトータルメニュー				
	システム全体に対するサービス	利用端末に対するサービス	ライフサイクル全般				
企画設計	運用改善支援サービス 運用設計サービス		ワークフレイズ LCM サービス	Metarc Hybrid IT Services			
導入 (出荷前/出荷先)	運用管理システム構築サービス ハードウェア設置サービス/ システムスタートアップサービス	システム展開サービス 現地セットアップサービス			ネットワーク LCM サービス		
運用	システムトラブル対応サービス パッチ見える化サービス システムオペレーションサービス システム監視サービス	ヘルプデスクサービス ウイルス拡散防止サービス				プライベートクラウドサービス	
移転撤去	システム移転・撤去サービス	データ消去サービス					Smartデバイス LCM サービス
セットサービス	VDIサポートサービス コミュニケーション基盤サポートサービス						
	事業系ITライフサイクルサービス		Standard				
				Professional			

●記載の会社名、製品名、名称等の固有名称は各社の商標または登録商標です。●その他、本カタログに記載されている名称には必ずしも商標表示をしておりません。

●このカタログに記載されている製品については、改良のために予告なしに仕様、デザイン等を変更する場合がありますのでご了承ください。

お問い合わせ先

富士通コンタクトライン（総合窓口）
0120-933-200

受付時間：9:00～17:30（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）

富士通株式会社

〒106-7123 東京都港区東新橋1-5-2汐留シティセンター

FF2273-1-2017年6月