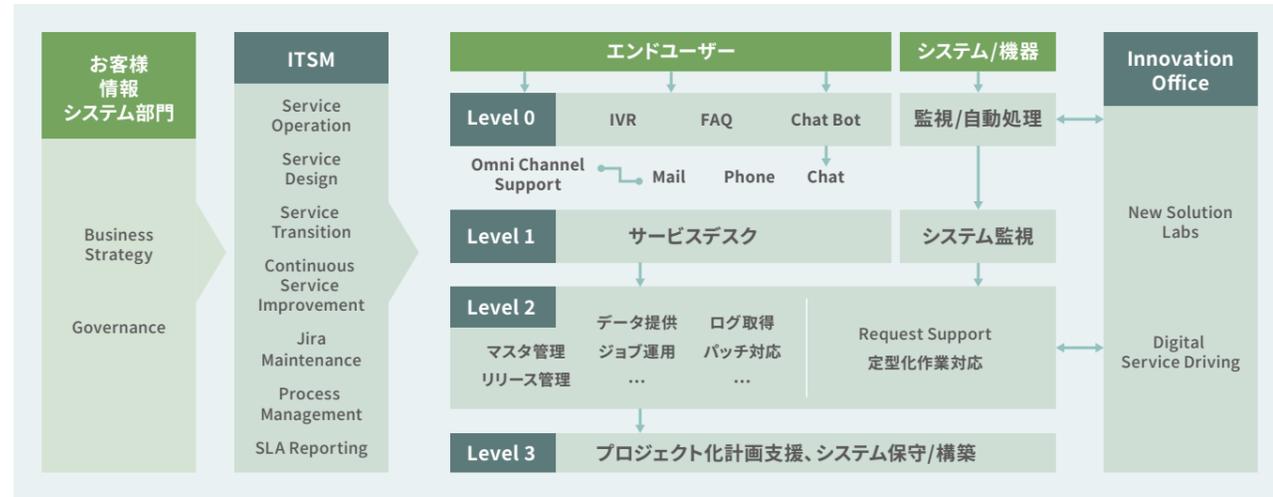


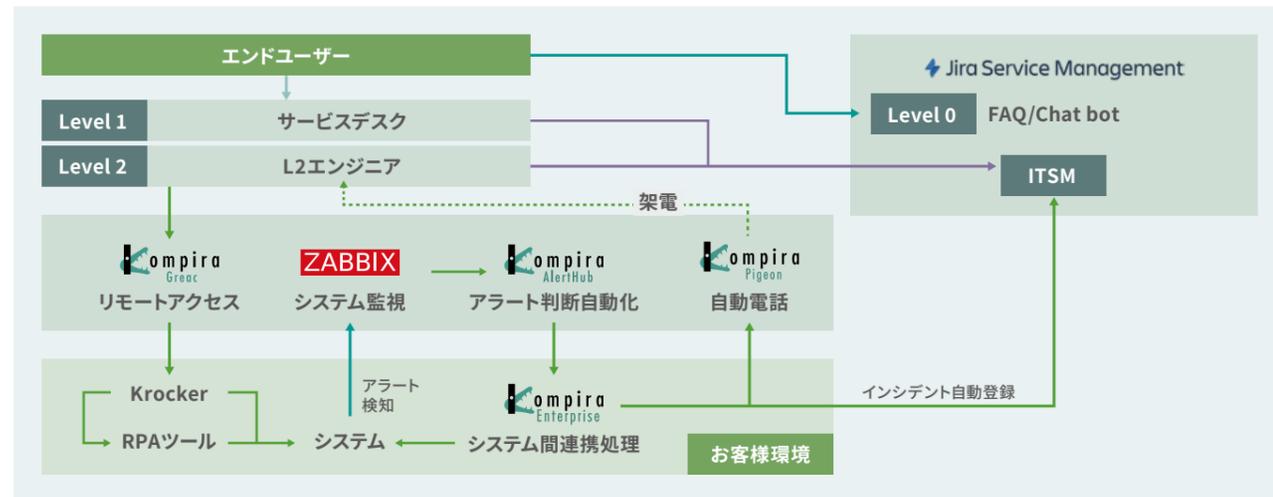
CACマネージドAOS提供モデル



当社のマネージドAOSの提供モデルにてアプリ環境全般の運用サービスを提供します

- L0(Level 0)** エンドユーザーが自己解決するためのFAQ、チャットボット機能を提供します。
- L1(Level 1)** L0で解決できない問い合わせ、依頼を受け付けて対応します。エンドユーザーはIVR経由、メールでL1にコンタクトすることも可能です。
- L2(Level 2)** L1で解決できない問い合わせ、依頼を受け付けて対応します。
- L3(Level 3)** L2で解決できないシステム保守、構築などを受け付けて対応。マネージドサービスとは別に個別契約での対応となります。
- ITSM** ITIL V3をベースとしたプロセスをもとにサービス提供にまつわる結果の報告とCSI活動を主導します。
- Innovation Office** DXソリューションを活用したサービスの自動化を推進。最新テクノロジー・ソリューションを定期的にご紹介・提案します。

CACマネージドAOS提供システム環境イメージ



アプリ環境のシステム運用にまつわるツールは当社が準備します

- ・ITSMプロセス管理を支援するプラットフォームとしてJiraを採用※1
- ・システム環境の統合管理プラットフォームとして各種処理が自動化可能な“Kompira”を採用※2
- ・依頼対応などを自動化するためにRPAツールを利用

※1 自己解決のためのサービス(FAQ)、ITILプロセスと親和性の高いITSMツール
 ※2 システム監視は“Zabbix”を採用

CAC Managed Application Operation Services

CAC マネージド アプリケーション オペレーション サービス

ビジネス変革のボトルネックを解消

DX停滞していませんか? 「最新ICT技術」と「豊富な実績」のCACにお任せ!

CACマネージドアプリケーションオペレーションサービス(CACマネージドAOS)は、DXソリューションを活用したアプリ環境全般のシステム運営を実施するサービスです。システム運営においては様々な課題が発生しますが、当社はお客様の立場になって、最新ソリューションを活用しつつ、能動的かつ迅速に取り組みます。

お客様のICT人材不足を解消

日頃のアプリ環境の運用は主体的、能動的かつ迅速に実施

最新のテクノロジー・DXソリューションにてお客様を支援

CAC Managed Application Operation Services

CAC マネージド アプリケーション オペレーション サービス

CACマネージドAOSが お客様のアプリ運用の様々な課題を解決します

CACマネージドAOSは、お客様に代わりアプリ環境全般のシステム運営サービスを代行します。提供に際しては、ITアプリ運用における当社の標準モデル、プロセス、手法が策定されており、この標準に則りサービスを提供します。

お客様の課題

1 アプリ運用業務を内製で対応しており本来やりたいコア業務に専念できない

- 内製でアプリ運用業務をしていて時間がとられる
- ITSMプロセスの見直しを改善している時間もない
- 本来やりたいコア業務にも専念できない

2 現行ITアウトソーサーのコストに納得感が無い

- 契約範囲が不明確で価格に対する納得感が無い
- コスト構造が不透明で妥当性評価できない
- 定型アプリ運用を高スキルの開発要員がやっている

3 アプリケーション環境が複雑化し運用品質が安定しない

- オンプレ、クラウド混在環境で運用業務が煩雑
- 同じ業務なのにシステム毎に手順がバラバラ
- システム毎に品質にばらつきがあり管理が大変

4 アプリ/インフラ運用業務の橋渡し調整管理に苦労する

- 障害時など、どちらの責任所在か曖昧なケースがある
- アプリベンダーに相談するがインフラは線を引かれる
- 社員がアプリ/インフラの橋渡し調整管理をしている

CAC Managed Application Operation Services

アプリ運用業務を CACマネージドAOSが代行

- サービスデスク、監視業務、障害対応、アプリ運用業務全般を代行
- ITILv3ベースのITSMプロセス標準を適用

お客様に代わり、アプリ環境全般のシステム運営サービスを代行します。当社独自のITSMプロセス標準を適用し、業務責任の分散、業務プロセスのシンプル化、ITSMツールの活用を推進します。

標準化・見える化された サービス価格で提供

- メニュー毎のサービス価格で提供
- アプリ開発・保守の人月契約と組み合わせてトータルで妥当なコストを価格提示

顧客ユーザー数、チケット数などの規模と、解決時間などのSLAをもとに、費用をサービス価格として提供。アプリ開発・保守範囲の人月契約と組み合わせて、トータルで妥当なコストを価格提示します。

ハイブリッド環境化での アプリ運用業務の集約統合管理

- 標準化されたプロセス・手順、SLAによる品質保証
- オンプレ、クラウド混在のハイブリッドな環境でもシステム横断でのサービス展開で均一な品質維持

当社の多様な運用プロジェクトで培ったナレッジと、標準定義されたプロセス・手順・SLAにて、システム横断で運用を安定提供します。ドキュメントが古い、更新されていない場合でも当社で手順作成から行います。

アプリ+インフラ全体の 総合的なマネージドサービス

- 他社にはないワンパッケージでのサービス提供
- アプリ・インフラ運用の集約・統合管理を実現

お客様のニーズに合わせてアプリ+インフラ運用のフルアウトソーシングから部分的なサービス提供もいたします。また、アプリ/インフラの橋渡し調整についても、当社の双方のリード担当にて行います。

標準定義された プロセス・作業メニューを ベースとしスムーズな 移管作業を実現

現状把握

既存システム環境などの情報のほか、現在の課題、将来像について共有

標準プロセスの
Fit/Gap

当社標準プロセス・作業メニューを適用した場合の業務全体像を共有、Gapを確認

標準プロセス
Gap補正

当社標準プロセス・作業メニューとのGapをすり合わせて、当社運用へ取込み

追加プロセス
の定義
実行確認

当社標準プロセス・作業メニューにない業務があった場合、お客様のプロセス・作業を追加

本番運用
開始

標準化・見える化されたプロセスと作業メニューで運用開始

CAC Managed Digital Workplace Services

インフラ運用マネージドサービスについては、別紙CAC マネージド デジタルワークプレイス サービス (CACマネージドDWS)パンフレットをご参照ください。