

■ サービスメニュー

カテゴリ	サービスメニュー	内容
基本	基本サービス	問い合わせ窓口、インシデントやシステム情報など管理をおこないます。
	ベンダコントロールサービス	各ベンダーへの問い合わせや機器交換依頼など調整します。
LCM(ライフサイクルマネジメント)		
システム運用	ヘルプデスクサービス	操作方法やログ内容など、お客さまの質問にお答えします。
	システム監視サービス	システムの稼働状況や異常を監視します。
	システム設定変更サービス	システムの設定変更をおこないます。
	無線AP運用監視レポートサービス	無線APの稼働状況を月次レポートします。
	ネットワークトラフィック可視化レポート	ネットワークトラフィックを可視化レポートします。(近日サービス開始予定)
セキュリティ運用	ファイアウォールセキュリティレポートサービス	FWの稼働状況を月次レポートします。
	マルウェア感染調査支援サービス	メール送信量からマルウェア感染の可能性を判定します。
トラブル支援	トラブルシュートサービス	システム情報から各ベンダーを活用して迅速にトラブルシュートします。
	トラブルシュートサービスオンサイト	トラブルシュートサービスをオンサイトで対応します。
ITO(ITアウトソーシング)		
	SSLサーバ証明書更新サービス	SSLサーバ証明書の更新代行をおこないます。
	オペレーション代行サービス	各種定型業務のオペレーション代行をおこないます。
MSS(マネージドセキュリティサービス)		
	マネージドセキュリティサービス	専門セキュリティアナリストによる問い合わせから監視、ポリシー・シグネチャ更新、攻撃傾向分析、統計情報月次レポートをおこないます。

# カスタマーサポートサービス

Customer support service



[http://www.hitachi-ite.co.jp/products/network\\_operation/](http://www.hitachi-ite.co.jp/products/network_operation/)

株式会社 日立情報通信エンジニアリング

お問い合わせ 〒220-6122 神奈川県横浜市西区みなとみらい2丁目3番3号 クイーンズタワー-B 25F  
窓 口 TEL:050-3163-1755

# 業務で、お困りごとはありませんか？

ITシステムの運用・業務で管理や運用上、やらなければならないが、面倒、煩わしさ、スキル問題など負担に思っていることはありませんか？  
お客さまタスクとなるITシステムの各種運用項目をカスタマーサポートサービスとしてお客さまの大切なITシステムをお預かりいたします。

## システム安定稼働は必須 安心して任せたい

システムは**正常稼働**してるのか？

システムトラブルがあっても、対応が**分からない**し何が起きているか**分からない**

必要な**ドキュメントがない** 担当者が**不在**で分からない

資産管理が**大変**

**別々のベンダー**に連絡するのが面倒

ランニングコスト**抑えたい** 使いにくいツールだけど、**我慢**

**定型業務**は外部委託でもいいのかも

いつも**その場しのぎ**

そもそも業務全体の**整理をしたい**

**深夜**や**休日**でもやる**必要がある業務**だ

**正月**でも**お盆**でも**夜中**でもトラブルの**回避**は**必須**だ

システム不具合で業務が**ストップ**するなんて**ありえない**

**新型ウイルス!?** 対策は？

業務すべてを**把握**しきれない

改善案はあるが実現する**リソース**が足りない

改善に着手する**余裕**がない

**改善**も目標が**後ろ向き**

申請書類、手続きが**面倒**

**急な**案件でも対応して欲しい

どうしたら**業務に余裕**ができる？

**業務**でいっぱい いっぱい

**突発トラブル**は対応が**面倒**で**厄介**

システム保守、環境監視業務は**大変**

現在の業務や委託業務の**サービス内容**を**充実**したい

**突発障害**は**通常業務**に**支障**が**でる**

## お困りごとの窓口

保守などの要請時にお客さまからのお問い合わせを受け付ける窓口サービスをご提供

基本サービス	<b>LCM</b> ライフサイクルマネジメント	ミッションクリティカルなシステムの維持・運用のサポート
	<b>ITO</b> ITアウトソーシング	肥大化する運用工数・運用費用・人件費の低減を支援
	<b>MSS</b> マネージドセキュリティサービス	インターネットからの攻撃防御・内部ウィルス活動の抑止・情報漏えいの抑止を高度な技術で支援

## ユーザーファースト 徹底調査でスムーズ導入

### トラブル支援

複雑で日々進化するシステム保守、環境監視業務は専門知識が必要です  
素早く、解決/対策までお任せください



### 運用支援

現状を把握し、マルチベンダーシステムでも円滑にサポートサービスを提供します



### ITアウトソーシング

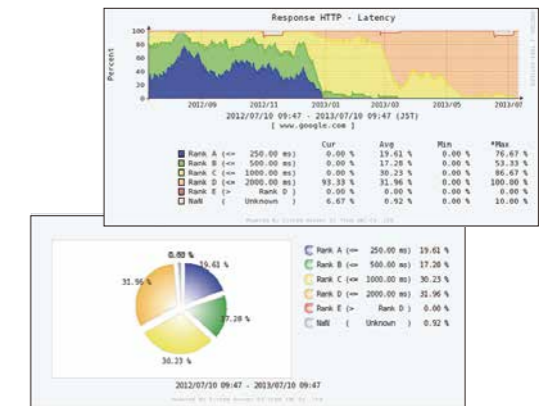
お客さまの経営資源をコア業務に集中させるために、IT運用などのノンコア業務は弊社にお任せください



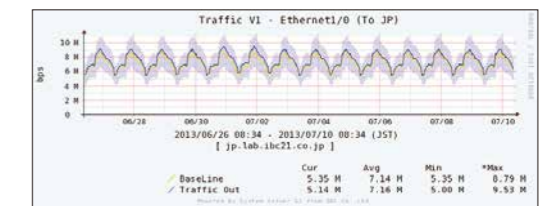
- ネットワーク運用に合わせ、最適なインフラ環境を提案します。機器選定、構築までお任せください。
- リモートオペレーションを委託することでお客さま対応部分の運用コストを低減します。
- トラブル時、即対応します。
- 24時間/365日 監視/運用します。
- 煩雑な複数ベンダー対応もお任せください。
- 運用の見直しから必要業務のアウトソースまで提案、実施いたします。
- お困りごとはなんでもまずはご相談ください。お客さまごとに新たなサービスを創造します。

## レポート、可視化で結果・報告が明確

監視機器のアプリケーションまたはポートに対してレスポンスを収集して、結果をランク別に色分けして表示します。レスポンス状況の変化を捉えることによって、ボトルネックの特定やSLAの達成状況を判断できます。



取得データの傾向の変化率を値とグラフで描画するため、視覚的に今後の変動を予測できます。中長期的な正確なデータに基づいた、的確なキャパシティ計画の立案に活用できます。



過去情報との比較を1グラフで表示します。昨日、先週、先月、昨年など、表示した時間と同じ時間帯における過去の値を1つのグラフに重ね合わせることで、現在の状態を過去の状態と容易に比較できます。

