

## ～アプリケーション保守業務の負荷軽減と品質の改善を図る～ アプリケーション保守サービス

### お客様の課題

#### IT要員

- ・ベテランメンバーの業務ノウハウをスムーズに引き継ぎたい
- ・日常の保守運用負荷を減らし、IT企画に専念したい
- ・複数ベンダー混在の保守体制をスッキリさせたい
- ・保守案件の対応体制をスムーズにしたい

#### 品質 / 機能

- ・保守作業のトラブルを減らして、安定した作業品質を確保したい
- ・長年蓄積したアプリケーション資産のブラックボックス化を何とかしたい

#### コスト

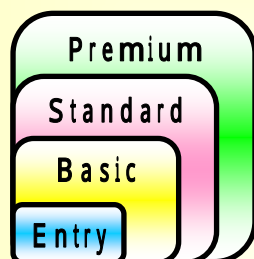
- ・定常的にコスト削減を実施したい
- ・アプリケーション保守のコストを抑えて新規開発案件に投資したい



その課題、「アプリケーション保守サービス」が解決します！

### 特長

#### サービス内容、実施プロセス毎に4種類のメニューを用意



Premium : ITILをベースとした管理プロセスを適用。

サービス目標を設定し、PDCAサイクルでの継続的な改善を実施

Standard : ITILをベースとした管理プロセスを適用。プロセス間連携を行ないながらアプリケーション保守を日常的に実施

Basic : 案件管理など、規定した管理プロセスでアプリケーション保守を日常的に実施

Entry : お客様からの問合せに応じて、トラブル調査や質問への回答をスポット的に実施

#### アプリケーション保守作業の移行が容易

- ・確立した移行プロセス(デューデリジェンス・トランジション)で課題を解決、確実な保守作業の移行、合わせてドキュメントの最新化、保守プロセスの最適化を実現

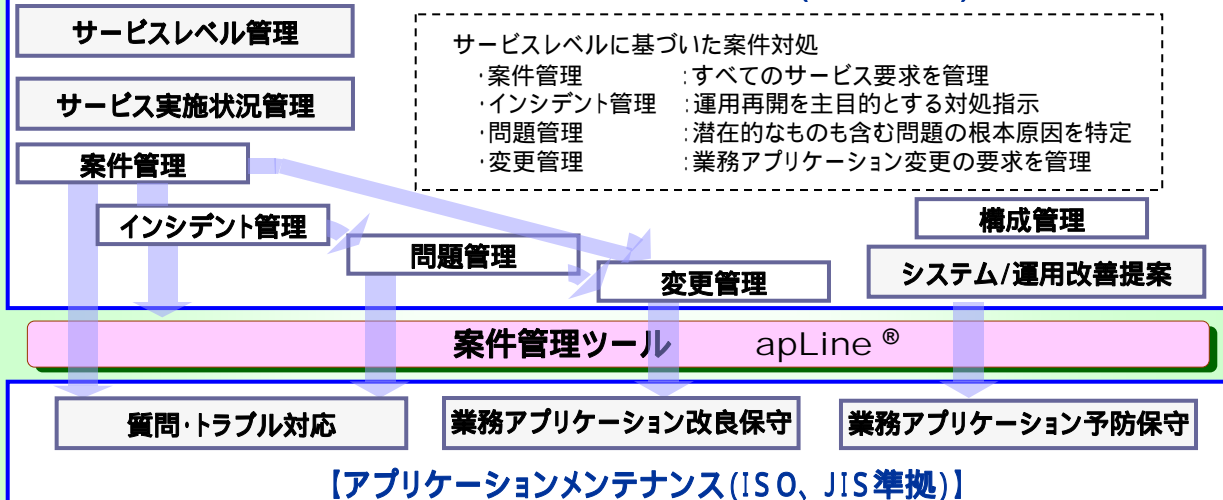
#### 実績のある保守ツール

- ・アプリケーション保守案件状況のタイムリーな提供、ガラス張りに対応状況を可視化、ワンストップ化を実現する案件管理ツールapLineを提供
- ・テストからドキュメント生成、影響調査、品質管理、構成管理など保守品質、作業効率向上を保守基盤ツールSIMPLIA製品群により実現

# 保守プロセスイメージ

業界標準ITIL®とISOに基づいた保守プロセスによるサービスをご提供

## 【アプリケーションサービスマネジメント(ITILベース)】



ITIL®: 英国OGC (Office of Government Commerce)の登録商標: ITサービスマネジメントにおけるグローバルスタンダードのベストプラクティス

# サービスメニュー

お客様のご要望に合わせた対象アプリケーションに関する運用・保守全般をサポートするアプリケーション保守サービスが選択可能

メニュー			アプリケーション保守サービス			
			Entry	Basic	Standard	Premium
アプリケーション	サービス実施プロセス	サービス目標設定				
		案件管理	(案件対応)			
		インシデント管理				
		問題管理				
		変更管理				
		リリース管理				
		構成管理		(ライブラリ管理)		
アプリケーション保守	サービス内容	質問対応				
		トラブル対応				
		アプリケーションの改良保守				
		業務臨時処理				
		アプリケーションの予防保守				
		本番処理検証				
システム/運用改善提案						
その他の保守・運用作業						

【凡例】 : 実施 : 実施しない、または規定しない

# 価格

個別お見積り

富士通株式会社  
 サービスビジネス本部 APMサービス推進部  
 〒144-8588 東京都大田区新蒲田1-17-25  
 (富士通ソリューションズK17)  
 TEL 03-5703-7215 FAX 03-6424-6445  
 E-mail: apm-info@ml.css.fujitsu.com  
 URL: <http://fenics.fujitsu.com/outsourcingservice/apm/>