

2015年3月17日
株式会社日立システムズ

AWSを活用したシステムの基盤運用から業務BPOまで ワンストップで支援するサポートサービスを販売開始

株式会社日立システムズ(代表取締役 取締役社長:高橋 直也、本社:東京都品川区/以下、日立システムズ)は、自社のコンタクトセンターを活用したサポートサービスの一つとして、アマゾン ウェブ サービス (AWS)を活用したシステムにおけるクラウド基盤の運用から業務 BPO までワンストップで支援する「クラウド向け統合運用サービス」を本日から販売開始します。

本サービスと、従来から提供しているマルチベンダーサポートサービスを組み合わせて利用いただくことで、オンプレミス、クラウドなどが混在したハイブリッド環境でシステムを利用しているお客さまもワンストップで支援することが可能です。また、2015年9月末までを目処に Microsoft Azure にも対応するなど、さらなるサービス拡充を図る予定です。

近年の「所有」から「利用」という IT 環境の変化に伴い、コスト削減、システムの柔軟化、処理能力向上などを目的としてクラウドサービスの利用が拡大しています。とりわけ、自社導入型のシステムと複数のクラウドサービスを業務に応じて組み合わせて利用することにより、システム全体の付加価値を高めるハイブリッド環境への移行が進んでいます。このようにシステムのバイブリッド化が進展することで、IT 基盤としての利便性が高まる一方で、サポート窓口が分散化し、万一の障害時の対応が複雑化してしまうという課題がありました。また、IT システムの運用だけでなく、煩雑な周辺業務も含めてアウトソーシングしたいというニーズも高まっていました。

日立システムズは、近年のクラウドサービスの利用拡大やハイブリッド化の進展を踏まえ、自社のクラウドサービスに加え、AWS にも対応した「クラウド向け統合運用サービス」を開始します。

本サービスは、高負荷時に仮想サーバーの台数を自動的に増減できるオートスケーリング機能があることや、災害対策サイト(バックアップ用システム)を低コストで構築できるため BCP(事業継続計画) 目的で活用されることも多いという AWS の特性を踏まえ、サーバーの台数に応じた課金体系ではなく、インシデント数に応じた課金体系で提供するサポートサービスです。また、AWS は、海外拠点向けシステムの基盤として活用されるケースも多いことから、日本語に加えて英語でも 24 時間 365 日の体制で監視・運用・問い合わせ対応を行います。さらに、既存のマルチベンダーサポートサービスと組み合わせて利用いただくことで、AWS 以外のシステム基盤や、ハードウェア、ソフトウェアなどに関する問い合わせ対応にもワンストップで対応可能です。さらに、ニーズに応じて、さまざまなバックオフィス業務を代行する業務 BPO サービスまで幅広く対応可能です。「クラウド向け統合運用サービス」や関連サービスを活用することで、お客さまは AWS をはじめとしたクラウドサービスを効果的に活用できるだけでなく、本業に集中することができるようになり、ビジネスの急速な拡大や顧客ニーズの変化にも柔軟に対応し、ビジネスチャンスをつかむことが可能になります。

日立システムズは、多様化するお客さまのニーズに対応するため、24時間365日体制のコンタクトセンターを活用した多様なサポートサービスや BPO サービスを提供しています。また、日立システムズのコンタクトセンターはCOPC 認証(*1)を国内では唯一10年連続で取得しており、高品質なサポートを提供する体制を有しています。

今回販売開始する「クラウド向け統合運用サービス」は、ハイブリッド環境におけるクラウドサービス強化の一環であり、日立システムズはこれまで培った技術・ノウハウやコンタクトセンターなどを活用し、今後もさらなるサービス拡充に取り組めます。

今後日立システムズでは、「クラウド向け統合運用サービス」や関連サービスの拡販を通じて、中期経営計画で掲げる 2015 年度における売上高 5,000 億円、クラウド事業売上高比率 20%の達成をめざします。

*1 COPC 認証:アメリカ合衆国の COPC 社が定めるコンタクトセンターや BPO 業務におけるパフォーマンス改善モデル。

■サービスイメージ図



※1 : Microsoft Azure は 15 年度上半期に対応予定

※2 : ご利用中の既存監視運用を継続利用することもできます

■価格(税抜)

運用費(月額):¥130,000/月 ～

(窓口対応時間 9:00-17:00、クラウド基盤の問い合わせ対応・監視・通知の場合)

＊お客さまのご要望に応じてさまざまなプランをご用意しています。

＊本サービスは 基本料+インシデント数による費用となります。インスタンス台数が増えても運用費は変わらないため、オートスケールにより台数が自動的に変動しても費用が変わらず安心です。

■クラウド向け統合運用サービスの Web サイト

<http://www.hitachi-systems.com/cloud/products/bpo/>

■コンタクトセンターサービスの Web サイト

<http://www.hitachi-systems.com/cloud/ccs/>

■ハイブリッド環境におけるクラウド活用セミナーについて

2015 年 3 月 25 日に、日立システムズのソリューションスクエア東京(東京都品川区)で開催する「第 15 回ハイブリッドクラウド活用セミナー」において、「クラウド向け統合運用サービス」を紹介します。

<http://www.hitachi-systems.com/seminar/index.html>

■お客さまからのお問い合わせ先

株式会社日立システムズ

商品お問い合わせ窓口:TEL 0120-346-401(受付時間:9時～17時/土・日・祝日は除く)

お問い合わせWebフォーム:<https://www.hitachi-systems.com/d-inquiry/contact.cgi>

■報道機関のお問い合わせ先

株式会社日立システムズ CSR 本部 コーポレート・コミュニケーション部 杉山、住川

〒141-8672 東京都品川区大崎一丁目 2 番 1 号

TEL:03-5435-5002(直通) E-mail : press.we@ml.hitachi-systems.com

以上

＊記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。

＊アマゾン ウェブ サービス、AWS、Amazon Web Services ロゴは、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

＊Microsoft、Azure は、Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標、または登録商標です。