

「まかせて IT DX シリーズ」を ITO 分野に拡充
 システム担当者に代わって IT 運用業務をトータルで支援する
 “IT 運用アウトソーシングサービス”を提供開始

キヤノンマーケティングジャパングループのキヤノンシステムアンドサポート株式会社（代表取締役社長：平賀剛、以下キヤノン S&S）は、システム担当者が不在あるいは総務など他の業務と兼任しているケースが多い中小企業のお客さまにおいて、IT 機器やソフトウェアの日々の運用やトラブル対応などをトータルで支援する “IT 運用アウトソーシングサービス”を「まかせて IT DX シリーズ」に追加し、2024年8月7日より提供開始します。



近年、中小企業においても DX を推進し生産性を向上させ競争力の強化を図り企業価値を向上させることが求められています。DX 推進のために利用する IT システムは高度化・多様化しており、利活用において従業員からの問い合わせや障害への対応、設定変更やバージョンアップなど、システム担当者の担う IT 運用業務は多岐にわたり、その負担は増大しています。労働人口が減少している日本では、中小企業の人手不足は深刻化しており、特にシステム担当者は総務など他の業務と兼務する企業も多く、専任化は困難な状況です。そのため、システム担当者が DX の推進に専念するためには IT 運用業務の負担軽減が喫緊の課題となっています。

キヤノン S&S は、これらの課題を解決するために、中小企業のお客さまの DX 実現に向けた IT の計画策定から、機器の選定、導入、運用、保守、教育までを支援する「まかせて IT DX シリーズ」に「IT 運用アウトソーシングサービス」を追加します。本サービスは、お客さまごとに異なる IT 環境とその運用業務における課題を丁寧にヒアリングし、必要なサービス内容をカスタマイズして提供します。経験豊富なカスタマーサポートセンターやエンジニアがシステム担当者に代わり、日々の IT システムの運用業務を支援します。これにより、DX の推進に専念できる IT 環境を提供します。

※ITO：IT アウトソーシングの略で IT に関する業務を外部業者に代行してもらう委託形態のこと

■ まかせて IT DX シリーズ “IT 運用アウトソーシングサービス” 概要

中小企業のシステム担当者に代わり、日々の IT システムの運用業務を支援するサービスです。お客さまごとに異なる IT 環境とその運用業務における課題を丁寧にヒアリングし、必要なサービス内容をカスタマイズして提供します。

<カスタマイズの例>

● **窓口業務一元化**

IT システム（パソコン、ネットワークカメラ、ネットワークインフラ、基幹業務アプリケーション、クラウドサービスなど）ごとに異なる問い合わせ窓口をキヤノン S & S カスタマーサポートセンターに一元化。必要に応じてソリューションベンダーへのエスカレーションを実施することで IT に関するお困りごとの早期解決を支援

● **システム監視・定期点検**

IT システムの安定稼働に向けた監視・点検を代行

● **障害対応・予備機運用**

パソコン故障時の予備機への変更や故障機の修理手配、修理完了機の再セットアップをワンストップで提供

● **IT システムの運用支援**

サーバー、パソコン、UTM、基幹業務アプリケーションなどの利活用において発生する利用者の追加・変更や運用の見直しによる設定変更などをシステム担当者に代わって実施。障害発生時にはトラブルシューティングや修理手配、復旧作業を代行

● **予備機運用**

パソコン故障時の予備機への変更や故障機の修理手配、修理完了機の再セットアップをワンストップで提供

● **ヘルプデスク**

システム担当者に代わって、従業員からの問い合わせ受付・対応※

● **運用支援**

パソコンの利用者変更時などにサーバー、パソコンの設定変更を代行（例.ユーザープロファイル設定、メール設定など）

● **対応履歴報告書作成**

通報・修理の実態把握と今後の対策検討に役立つ通報履歴の報告書をお客さま指定の期間にて提供

● **定例会実施**

点検結果や対応履歴の報告と対象システムの運用状況に関するヒアリングを行い、改善点を提示

※必要に応じて、キヤノン S & S からシステム担当者の方に対応を依頼するケースもあります

ソリューション名	希望小売価格（税別）	発売日
IT 運用アウトソーシングサービス	個別見積	2024 年 8 月 7 日

- | | | |
|------------------|-----------------------|--------------|
| ● 報道関係者のお問い合わせ先 | キヤノンシステムアンドサポート株式会社 | 0120-008-780 |
| | コミュニケーション企画課 | |
| ● 一般の方のお問い合わせ先 | キヤノンシステムアンドサポート株式会社 | 0120-552-023 |
| | インフラソリューション推進部 | |
| ● ニュースリリースホームページ | canon.jp/newsrelease/ | |

〈おもな特長〉

1) IT に関するお困りごとの問い合わせ窓口を一元化

導入している IT システム（サーバー、パソコン、ネットワークカメラ、ネットワークインフラ、基幹業務アプリケーション、クラウドサービスなど）ごとに異なる問い合わせ窓口をキヤノン S&S カスタマーサポートセンターに一元化。お困りごとやトラブル発生時の原因切り分けを行い、必要に応じて適切なソリューションベンダーと連携して対応を実施します。お問い合わせは、キヤノン S&S カスタマーサポートセンターで受付し、お困りごとの早期解決をサポートします。

- IT システムごとに異なる問い合わせ窓口の一元化
- トラブル発生時の原因の切り分けを行い、適切なソリューションベンダーと連携して対応

2) IT システムの安定稼働に向けた監視・点検を代行

サーバーのハードウェア稼働状態やバックアップ稼働取得状況の監視を行い、異常を検知した際はメーカーへの修理手配や設定変更などの対応を実施します。日々の故障予兆の監視だけでなく、サーバーの定期点検を行い、点検結果をご報告します。点検回数をご要望に応じて設定が可能です。監視・点検対象は標準的なハードウェア監視ツールやバックアップソフトだけでなく、ご要望にあわせて追加することも可能です。

- ハードウェア稼働状態やバックアップ取得状況について監視
- 定期点検を実施し、結果を報告
- お客さま環境に応じた監視・点検作業

3) IT システムの運用支援

サーバー、パソコン、UTM、基幹業務アプリケーションなどの利活用において発生する利用者の追加・変更や運用の見直しによる設定変更などをシステム担当者に代わって実施します。また、IT システムに障害が発生した際のトラブルシューティングとその対応、ご契約の IT 機器に脆弱性が発見された際の対応として、ファームウェアのアップデート作業もシステム担当者に代わって実施します。

- ユーザー追加・変更、運用の見直しによる設定変更作業
- 障害発生時のトラブルシューティングや修理手配、復旧作業
- 脆弱性発生時のファームウェアアップデート作業
- 基幹業務アプリケーションにおいて、利用頻度が低い操作の支援

4) その他お客さまのご要望に応じたカスタムサービスの提供

標準メニューでは対応していないサービスについて、お客さま向けのカスタムサービスをご提供します。システム担当者の方が日々対応している業務を代行することでお客さまの業務効率化を支援します。

＜カスタムサービスの例＞

- 予備機運用
パソコン故障時の予備機への変更や故障機の修理手配、修理完了機の再セットアップをワンストップで提供
- ヘルプデスク
システム担当者に代わって、従業員からの問い合わせ受付・対応*
- 運用支援
パソコンの利用者変更時などにサーバー、パソコンの設定変更を代行（例.ユーザープロファイル設定、メール設定など）

- 対応履歴報告書作成
通報・修理の実態把握と今後の対策検討に役立つ通報履歴の報告書をお客さま指定の期間にて提供
- 定例会実施
点検結果や対応履歴の報告と対象システムの運用状況に関するヒアリングを行い、改善点を提示
※必要に応じて、キャノン S & S からシステム担当者の方に対応を依頼するケースもあります