

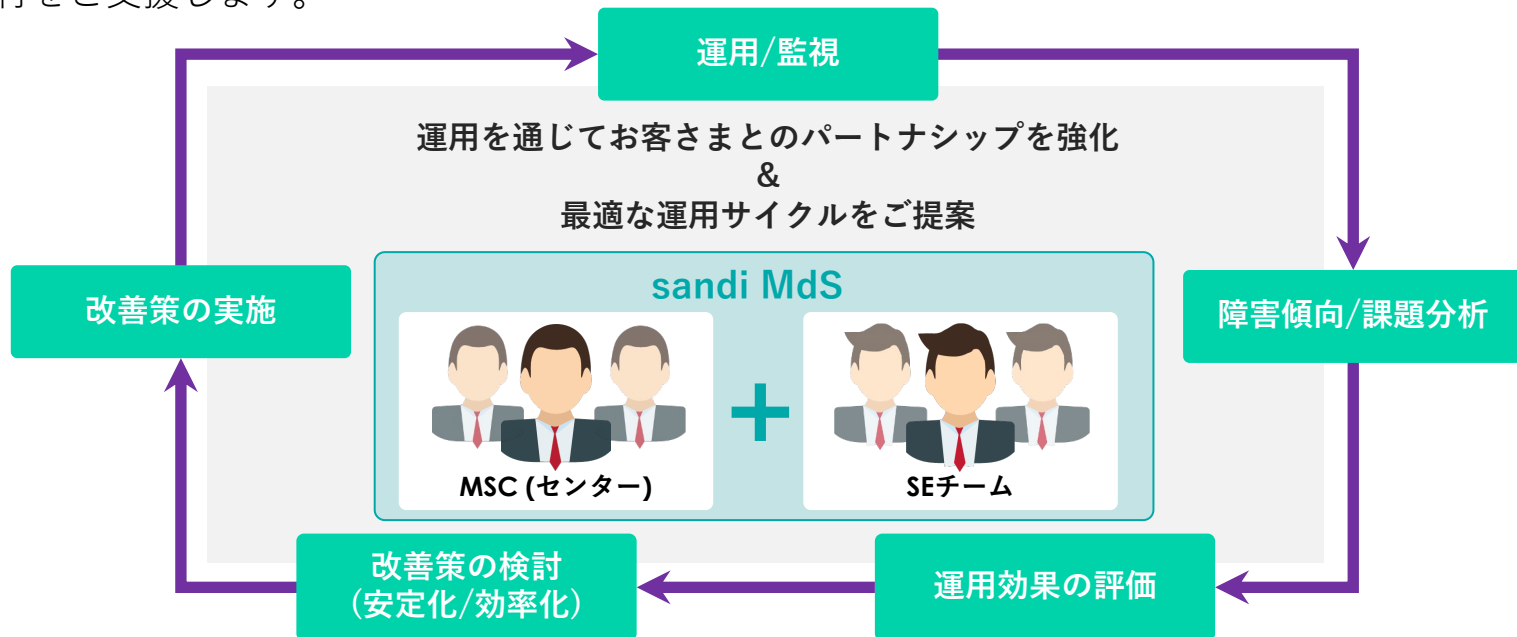
The background is a complex, abstract graphic with a blue and teal color scheme. It features various icons and symbols related to technology and business, including gears, a wrench, a screwdriver, a smartphone, a laptop, and a person wearing a headset. The text "SERVICE" is visible in the upper right area. The overall theme is digital service and management.

sandi Managed Services

エス・アンド・アイ株式会社

sandi MdS

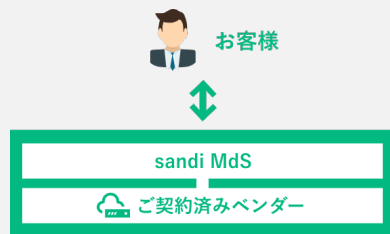
- 2018年、お客さまのIT環境/運用体制に合わせてメニューも体制も柔軟にカスタマイズできるオーダーメイドのシェア型マネージドサービス「sandī Managed Services(sandī MdS)」を提供開始。
- 24時間365日稼働の「Managed Service Center(MSC)」で運用をサポートするほか、SEによるリモート対応も提供。障害発生時の迅速な対応を実現するとともに、システムの安定化を通じてお客さま業務の円滑な遂行をご支援します。



sandi MdSの3つの特長

1

窓口を1本化！
他の保守ベンダーと連携&
窓口の統合にも対応



- ご契約中の保守ベンダーではカバーできない領域のマネージドサービスとしてご利用可能。
- 運用ベンダーと連携した問い合わせ窓口の1本化で、運用負担を軽減。

2

今の運用体制と組み合わせる
など、状況に応じて最適な
運用スキームを提供



- 現在の運用課題に対するマイクロサービスをご提供することも可能。
- 運用管理にかかる負担を減らすとともに、最適な運用スキームを提供。

3

クラウドの運用ツールや
SaaSサービスとの連携にも対応



- 使用されている運用ツールやSaaSサービスなどを連携した形でのサービス提供も可能。
- アウトソースしても運用を大きく変えることなく、受け入れが可能。

sandi MdSの主なご提供機能

 今後のリリース予定の機能も含まれております。

Core Service

コールセンター

- 24H/365D、マルチベンダ&マルチプラットフォームの受付

サービスデスク

- 問合せ/通知に対応した保守窓口へのディスパッチ
- メーカー技術員手配

リモート監視

- お客様または弊社監視システムでのアラート監視

インシデント管理

- インシデントおよび履歴管理

Advanced Service

リモート障害対応

- 保守窓口からの依頼に基づきログ等の情報収取
※VPN必須

定期報告

- 定期報告資料の作成
- 定期報告会への参加

定型オペレーション

- ステップバイステップの手順に基づいた定型作業の対応

監視構築

- ご希望の環境へのZabbix監視サーバー構築

構成管理

- 機器やID等の情報管理
- 運用ドキュメント管理

ライフサイクル管理

- 契約情報の管理
- EOS/EOLの管理

サービスポータル

- 専用ポータルの提供
- ポータルでの受付対応

VPN構築

- お客様環境と弊社センター間のVPN接続構築

セキュリティ/SOC

- 外部SOCベンダーと連携してSOCサービスを提供

オンサイト

- 障害時の一次駆け付け
- 定期メンテ対応

ヘルプデスク

- ユーザー様の問い合わせ窓口

統合ログ管理構築

- ご希望の環境への統合ログ管理システム構築

Special Service

専任SE

- お客様環境に精通した専属SEを配置

非定型オペレーション

- 状況に応じた対応が必要となる作業の対応

システム/運用改善

- 監視や運用を分析して改善案をご提示

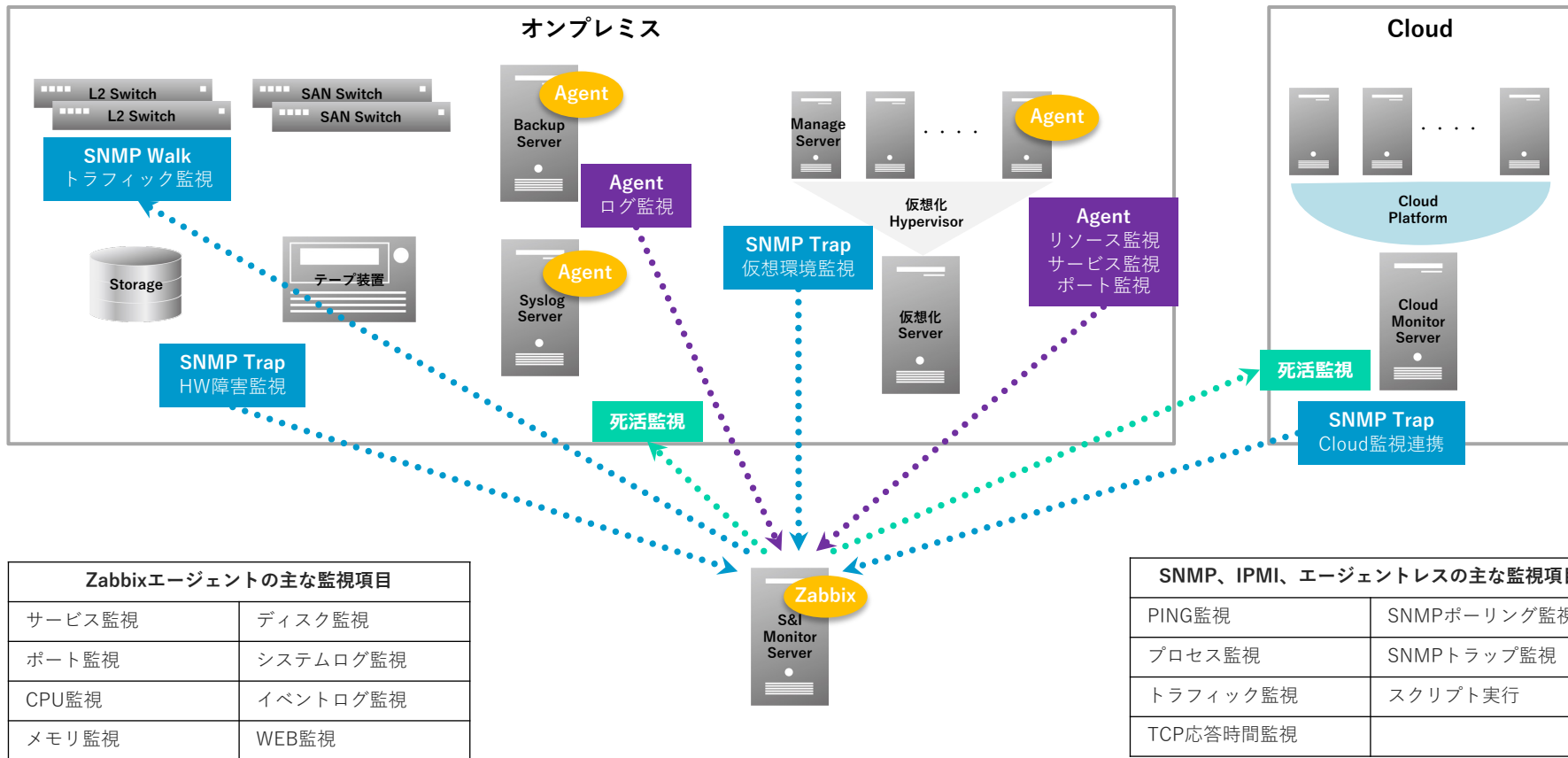
Strategic Outsourcing

- お客様専属運用チームによる対応

自動化

- 監視や運用の自動化（試行、導入、評価）

監視例



お見積もりに関して

イニシャルコストおよびランニングコストは、それぞれ以下の項目に対してご要望をヒアリングさせていただきながら算出いたします。

イニシャルコスト

1	プロジェクト管理/コミュニケーション管理	
2	運用要件整理	
3	運用設計/サービス仕様書作成	
4	運用管理環境設定	インシデント管理、ナレッジベースなどにより異なります。
5	監視設定/設計/試験	対象、監視項目、域値、アクションなどにより異なります。
6	ログ管理設計/設定/試験	対象、キーワード、アクションにより異なります。
7	運用シェル設計/開発/試験	対象/目的、処理、実行方法などにより異なります。
8	VPN設計/設定/試験	環境有無、方式、制約などにより異なります。
9	運用資料受入	ドキュメント数、内容の粒度/再編の必要性などにより異なります。
10	オペレーター教育	

ランニングコスト

1	対応時間	平日9:00-18:00 or 24時間365日
2	体制維持管理	
3	インシデント管理	
4	構成管理/意地	管理ノード数、ドキュメント数などにより異なります。
5	コールセンター機能	管理ノード数、想定件数などにより異なります。
6	サービスデスク機能	管理ノード数、想定件数などにより異なります。
7	リモート監視	管理ノード数、想定件数、対応範囲などにより異なります。
8	障害対応	管理ノード数、想定件数、対応範囲などにより異なります。
9	定型作業	種類、想定サイクル/回数、手順有無などにより異なります。
10	定期報告	サイクル、掲載項目、会議有無などにより異なります。
11	その他希望サービスの有無	

※ 運用要件がどれくらい具体的になっているかで必要な作業量や期間が異なります。

イニシャルとランニング

イニシャルコスト

要件確認

機能/非機能要件
の内運用関連項
目の確認

設計

- 基本設計(運用方針書)
- 詳細設計 (サービス仕様書、各種帳票)

運用環境構築

- 監視サーバ設定、運用ツール設定
- 各種手順書準備/オペレータ教育

運用テスト

- 運用手順検証
- 監視テスト

新規以外に他社運用からの切り替えでの受け入れ
運用内容/手順の理解、改修、教育

ご要望事項、システム環境/ノード数、想定イベント件数

ランニングコスト

運用期間

- 窓口開設
- イベント監視/インシデント管理

定期定型
運用項目

定期定型
運用項目

定期定型
運用項目

定期定型
運用項目

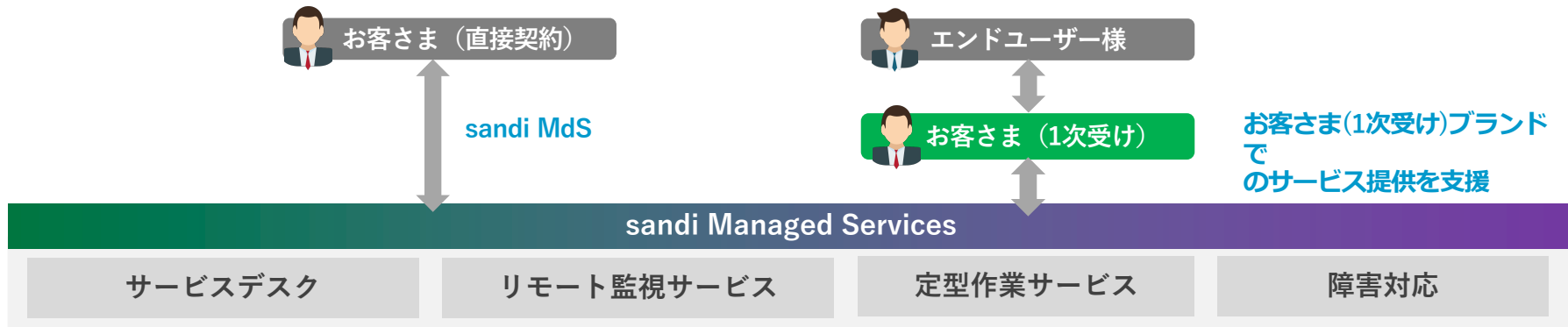
実績比較
契約更新

アラート発生傾向、アラートチューニング
依頼発生傾向、要件変更管理
手順精査

発生/対応インシデント数

ご提供イメージ

直接お客様へのサービス提供するだけでなく、ITベンダー様の自社サービスに組み込みエンドユーザー様へ提供していただくOEMでの活用も可能です。



クラウド・マネージド サービス

- ・クラウド基盤提供
- ・テクニカルQA対応
- ・支払い代行
- ・障害時対応 etc

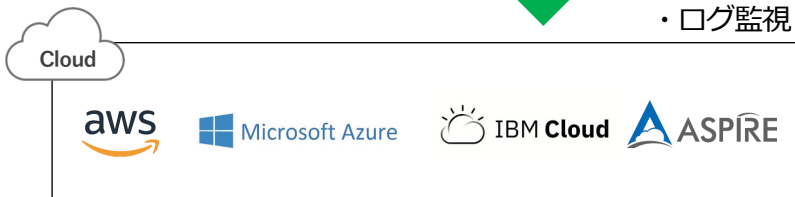
リモート監視

- ・死活監視
- ・リソース監視
- ・プロセス監視
- ・サービス監視
- ・ログ監視 etc

ベンダー保守連携

- ・ベンダー保守現地対応支援
- ・テクニカルQA対応
- ・製品QA対応

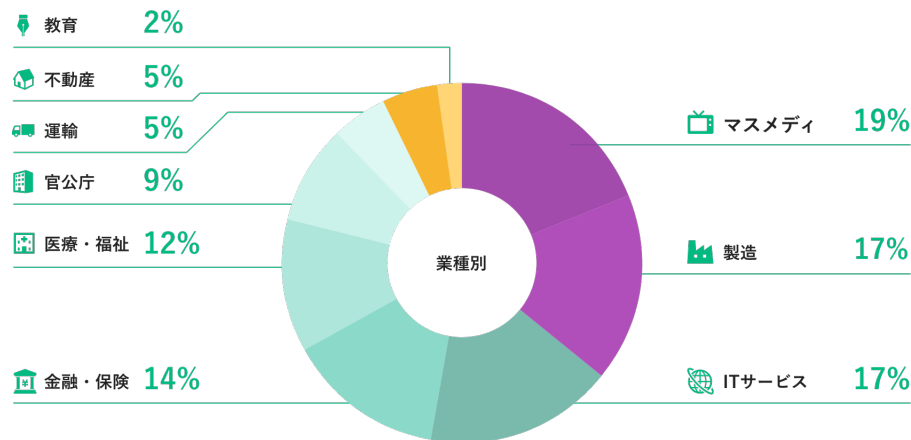
※対応ベンダーは一例です



数字で見る実績

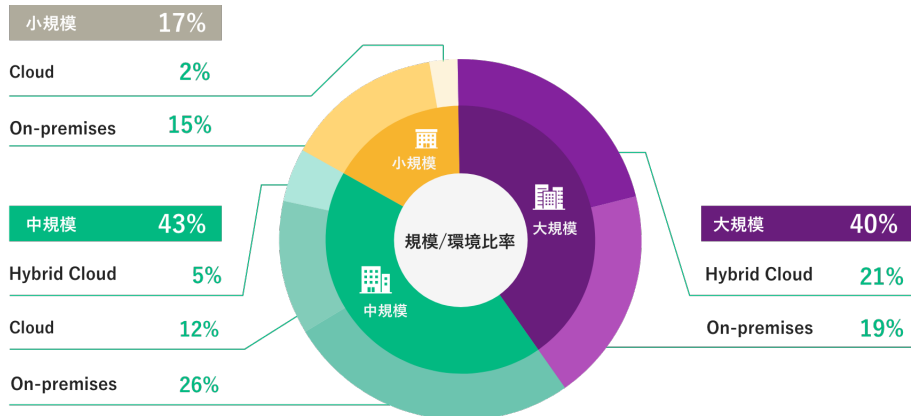
業種別

- 従来、弊社の大口の顧客への提供が主であるマスメディア/製造が大きな割合を占めていたが、近年は、DXの影響もあり、ITサービスや医療・福祉の分野が伸びてきている。
- 時代と共に顧客の業種割合は変化しているが、オンデマンドに提供可能。



規模/環境

- Cloudは、システム規模が小さいほど、効力を発揮すると一概に言えない。
- トレンドもあるが、ある一定規模以上のシステムは、Cloud/On-premiseの単一ではなく、Hybrid Cloudを選択する必要性がある。
- 中規模以上からHybrid Cloudの採用傾向あり。



某大手Sler 様

自社サービスの付加価値向上を実現

電子カルテを中心とした医療向けサービスの運用保守
メニューの一部として採用。

課題・背景

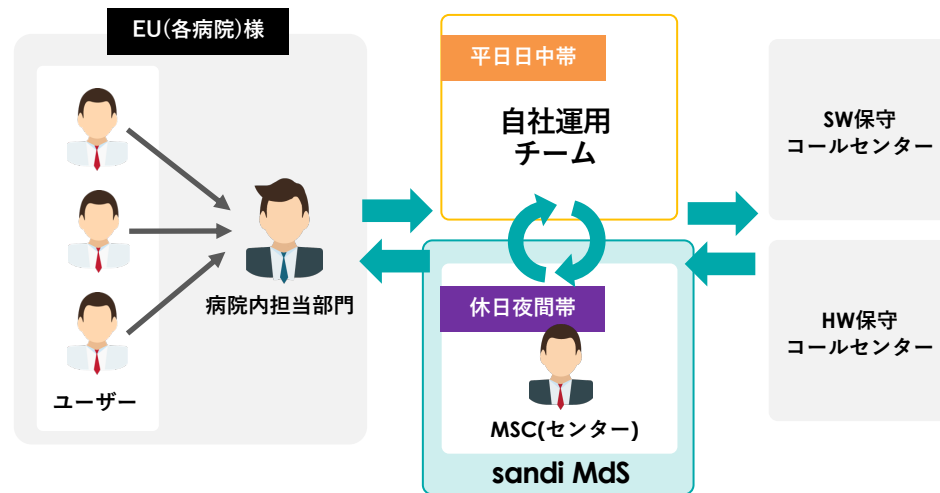
- 従来の日中帯の運用保守に加えて、夜間/休日の対応についてもお客さまから要望が挙がるも、社内で体制を整え提供することが難しかった。

対応内容

- 平日日中帯は自社で運用保守の体制を組み、休日/夜間帯はsandi MdSの機能を活用することで、お客さまに24時間365日でのサービス提供を実現。

効果・メリット

- 夜間の体制が自社では取れないことで提案が不利になるところ、sandi MdSとの協業で提案を優位に進めることが可能に。
- 堅実で安定した運用体制を構築・提供できたことで、お客さまからも高く評価いただけた。



某大手Sler 様

担当者ごとに入っていたお客さまからの問い合わせの窓口を1本化。 シンプルかつスムーズな対応が可能に

課題・背景

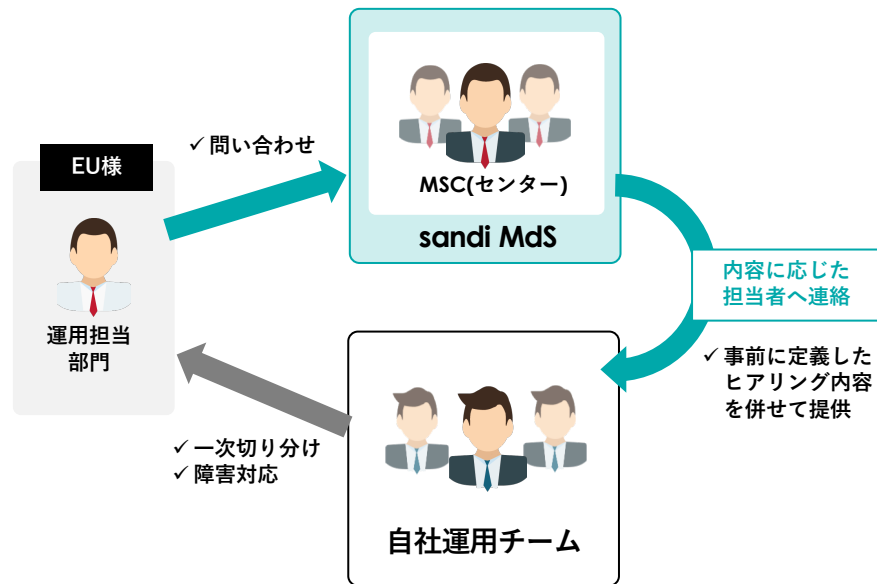
- 構築時から運用をサポートしているお客さまにて、障害時など、複数いる担当者に直接連絡が入っていた。
- お客さま側にて連絡する先を判断していただくスキームのため、違う担当者に連絡が入る、受けた人によってヒアリング内容の精度が異なるなどの課題があった。

対応内容

- 障害連絡や問い合わせ窓口をsandi MdSにて提供。内容に応じて、担当者へ振り分け。

効果・メリット

- 内容に応じた担当者に連絡が入るようになり、スピーディーな対応が可能に。
- 問い合わせ時のヒアリング項目を事前に定義し、1回のやり取りで対応に十分な情報を得られるように。



某国内FX企業 様

一部作業をアウトソースすることで、 限られたリソースでも安定した運用 体制を実現

課題・背景

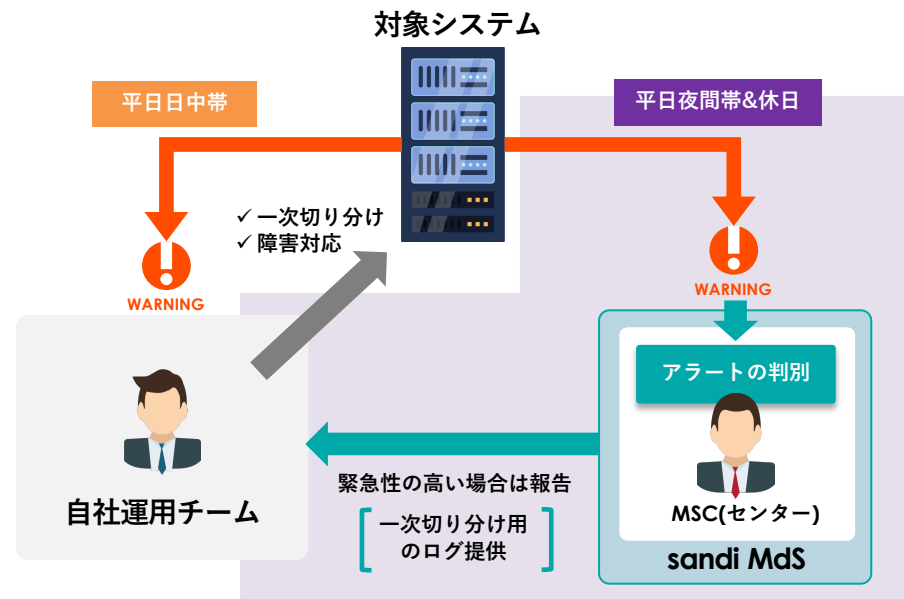
- インハウスで24時間365日体制の運用を行っていたが、アラート数も多く、限られたリソースでの運用体制維持に限界があった。
- 担当者にかかる負担とコストの観点から見直しが必要に。

対応内容

- 平日夜間帯と休日のアラート受付および切り分けのためのログ収集をsandi MdSにアウトソース。
- 閾値のチューニングによりアラート件数を削減するとともに、緊急性の高いアラートのみ報告を受けるフローに変更。

効果・メリット

- アラートの閾値の最適化と緊急性の高い事象のみ対応する運用への見直しで、担当者の運用負担を大幅に軽減。
- インハウスと比べて、コストの抑制に成功。



某SaaSサービス提供会社 様

通常の監視サービスに加えて、 SOCによる潜在的なセキュリティの 脅威にも対応

背景

- 自社サービスを提供するためのネットワーク環境の構築を契機に、運用業務をsandi MdSに委託。

対応内容

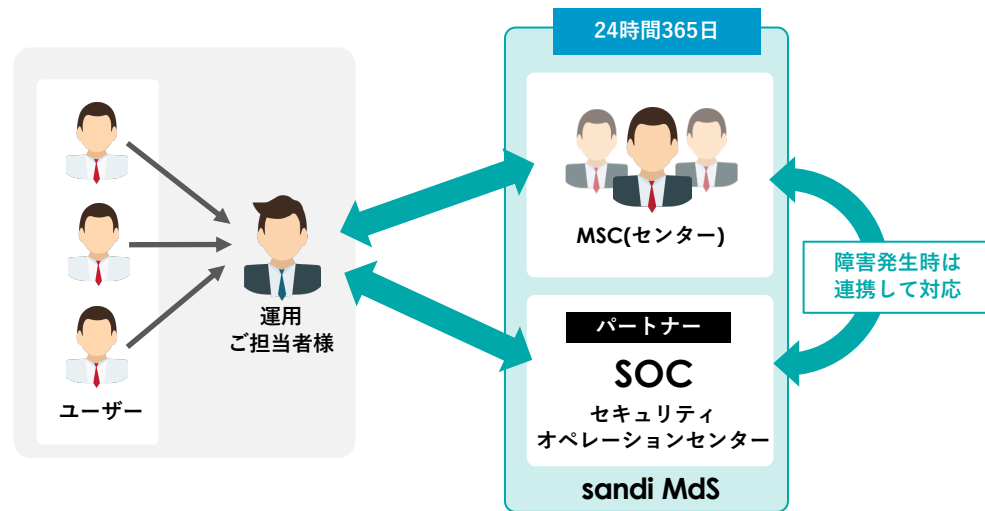
- Zabbixによる監視と併せて、パートナー様との協業で、セキュリティオペレーションセンター（SOC）を提供。

メリット

- 標的型攻撃や改ざん、脆弱性を突くサイバー攻撃などへの事前の対策が可能に。
- 定期的な疎通確認により、万が一サービスが停止した場合も停止時間を最小限に抑えるとともに迅速な対応が可能に。



*1) 半期に1回のレポート報告



某メーカー（金属・鉄鋼・鋁業）企業様

オンプレミスからクラウドまで。 専任体制で運用フローの設計～日々 の運用作業までトータルでサポート

背景

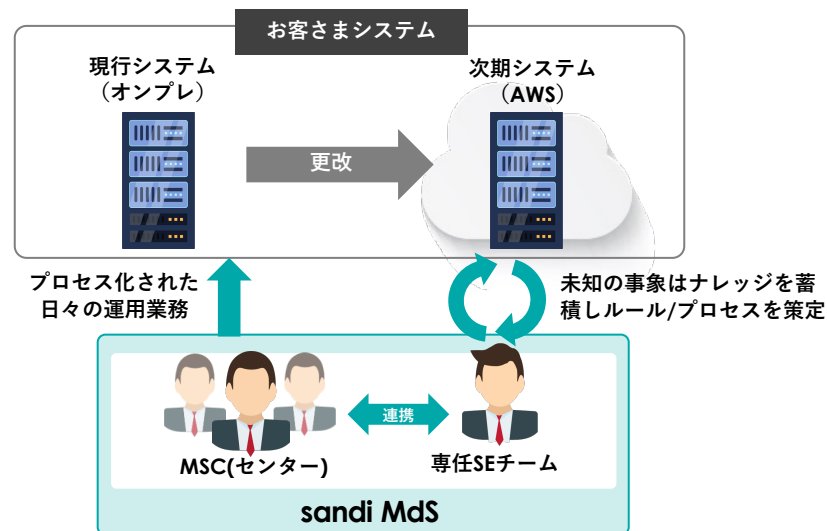
- 従来オンプレミス環境に構築したシステムの運用をsandi MdSにて対応。
- 次期システムへの更改を機にオンプレミスからクラウド（AWS）へ移行し、新たな運用設計が必要に。

対応内容

- 専任体制によるフルマネージドサービス（監視や障害対応、定型業務など全般）を提供。
- 未知の事象に対してはナレッジを蓄積し、障害復旧や日常の運用業務をスムーズに進めるためのルール/プロセスの策定から参画。

効果・メリット

- お客さまは運用管理に割くリソースを最小限に抑え、本来業務へ集中可能に。



某放送局向けインフラサービス会社 様

日々の運用業務からライフサイクルに 応じたシステム更改の提案まで支援

20年来の運用支援で蓄積されたノウハウと柔軟な対応
でお客さまからも信頼される存在に。

背景

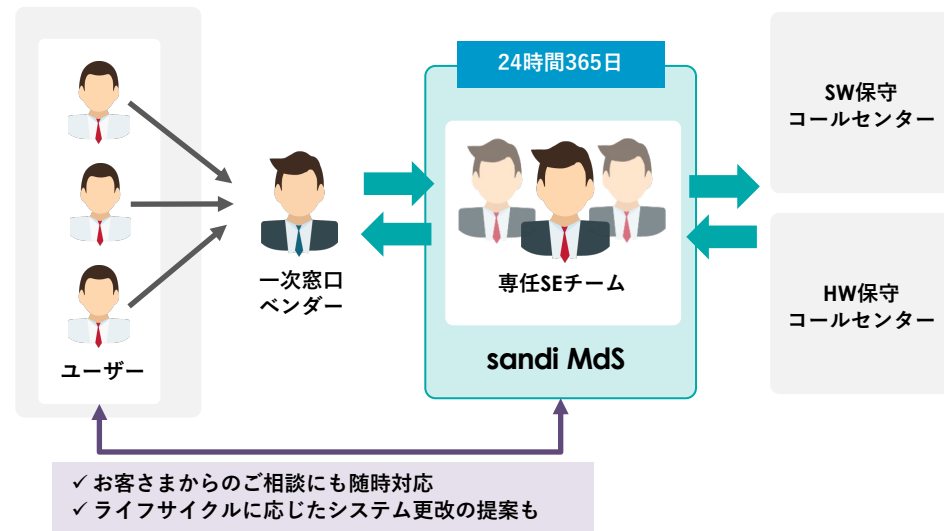
- 2000年初頭に行われたシステム構築時以来、20年以上運用業務を担う。

対応内容

- ネットワークおよびサーバーなどのインフラ環境の運用にて、一次窓口を担うベンダーと連携し、専任のSEチームが障害時の一次切り分けから復旧作業までを24時間365日体制で提供。

メリット

- 長年にわたって蓄積されたノウハウで、安定運用および障害発生時の復旧時間の短縮を実現。
- 既存システムの把握をした上でのライフサイクルに応じた新システムへの移行計画の提案や、20社以上の系列各社の個別の要望にも柔軟に対応。



某運輸事業者様 コンタクトセンター運営部門

コンタクトセンターの構築メンバーが運用も支援！

お客さまを十分に理解した技術者による運用体制の提供で、技術的な問題にも24時間/365日対応

背景

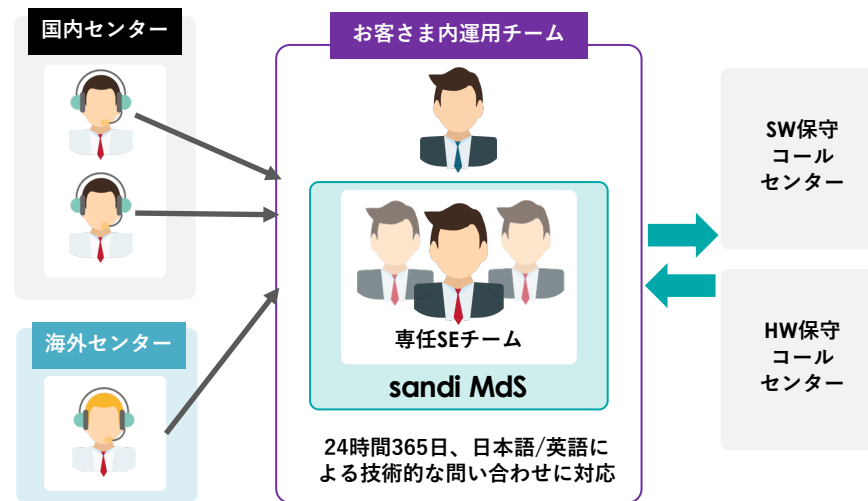
- コンタクトセンターの更改に携わった、システムを理解している構築時のメンバーに運用を任せたい。
- 海外拠点も含めて24時間365日稼働するコンタクトセンターにあわせて、システムの技術的な問い合わせ窓口も提供したい。

対応内容

- お客さま内にある運用チームにシステム構築から携わったsandi MdSの技術メンバーが参画。
- 日本と半日の時差があるアメリカにあるセンターからの英語での問い合わせにも対応できるシフト体制を提供。

メリット

- インフラ/音声システムに知見のある技術者による安定した運用体制を実現。お客さま企業の特色に応じた支援を可能に。



honest.
sandi