

「急なニーズや繁忙期にも迅速に対応する スポット SE サービスの活用」

背景

今回のお客様は、国内大手輸送会社です。社内で広範囲のITシステムを有していることから運用・保守管理も煩雑になりやすいこと、幅広く高度なスキルが必要となることから、社内で全ての人材を確保するのではなく、以前より弊社から SE 人材を提供させていただいております。しかしながら、運用・保守作業もその時期により作業量や作業範囲は一定ではなく、新しいシステムの構築を検討することもあります。そのような時においても人力的コストを出来る限り抑え、かつ、障害の発生確率を最小限に抑えたい、とのご要望がありましたので、弊社の「スポット SE サービス」を活用いただき、それらを解決すべく、ご支援をさせていただきました。

概要

| | |
|---------|--|
| 業種 | 輸送業 |
| 目的 | 幅広い IT システムの技術的課題の解決 |
| 作業規模 | <ul style="list-style-type: none">利用ユーザー数: 約 20,000 名総サーバー台数: 約 100 台 |
| 作業ボリューム | 通常: 20 人 / 日 繁忙期: 5 ~ 10 人日追加 |
| 作業内容 | <ol style="list-style-type: none">IT システムの運用管理<ul style="list-style-type: none">定期的な運用作業(更新プログラム適用など)非定期的な運用作業(システム構成変更など)システム障害発生時の復旧対応IT システムの構築<ul style="list-style-type: none">システム要件定義、計画システム(新規 & 既存システム更新)の設計、構築 |

作業効果

幅広い IT システムの技術的課題の解決

幅広く専門知識が必要な IT システムの運用管理と構築業務を、社員だけでカバーするには膨大な人力的、時間的コストが必要となります。そのため、弊社のような外部のリソースを採用していただくことにより、必要となる技術を持つ要員を教育することなく、確保することができています。

また、業務の繁忙期においても、すでに常駐している弊社の要員と連携し、必要な専門知識と技術を持つ要員を短期間のみ追加投入することが可能です。作業コストを圧縮できるとともに、作業全体のコントロールも弊社がいたしますので、社員の方には企画立案やマネジメント業務に専念していただくことができ、教育等といった社内での時間的コストの削減にもつながっています。

弊社利用による効果

幅広い技術者とサービス

弊社の『スポット SE サービス』では、『必要なスキルを、必要なだけ、1 人 1 日から』をコンセプトに、お客様の運用形態に合わせてサポートいたしております。インフラ構築、サーバー運用、Web サイト運用、アプリケーション開発の幅広い分野において、OS プラットフォーム、ミドルウェア / ソフトウェア / プログラム言語に長けた人材が揃っています。

今回ケースのようにすでに常駐している要員がいる場合には、お客様の環境や運用方法、課題等の連携がスムーズに行え、万が一、障害が発生した場合など緊急時においても、必要な技術をもつ要員での対応が比較的早期に行えます。また、専門知識が必要でありながらも業務ボリュームが少ない案件や、業務の繁忙期等のみの作業支援等といった場合でも、お客様環境と運用形態に合わせ、1 日単位のご支援や短期間の常駐、定期訪問等が可能です。

上記のように運用業務以外でも、業務分析や改善提案も請け負っており、アウトソースに向けた検討段階から、稼働後のご支援も行っております。

作業内容の詳細

定型的な運用作業 / 非定型的な運用作業

- 作業計画(手順作成、Web システム上でのリリース、変更管理申請)
- システム利用者への作業アナウンス
- 本番システム変更作業
- 障害発生時の復旧対応(障害発生時の復旧対応、事後原因調査、根本対応)

システム要件定義 / 計画

- 要件定義書作成
- プロジェクト計画書作成

システム(新規 & 既存システム更新)の設計、構築

- 基本設計書作成
- 詳細設計書作成
- テスト仕様書作成
- 構築 / テスト
- 運用管理手順書作成(通常時運用、障害時運用操作、維持管理担当者向け手順、1次運用舞台向け手順)
- 本番リリース対応
- 24h / 365d の1次運用舞台へのシステム引継ぎ