

# 少数先鋭のインターネット企業のIT部門をリモートで支えるIHS

## プロジェクト概要(背景)

～少数先鋭のIT部門で、多岐にわたる日常業務、さらにコロナ禍での運用・保守サポート～

某インターネット関連大手企業のIT部門の業務は、迅速かつセキュアに外部とのやりとりを可能とするサイトの構築やアップデートはもちろんのこと、社内業務を支える基幹システムの運用、業務の自動化、社内全PCの管理、ネットワーク管理、セキュリティ、インフラとアプリケーションの運用と更新、ヘルプデスクの運営、さらに、企画や予算取得など多岐にわたっています。ここでは、限られた数の正社員が企画と管理業務を担い、複数名のIHSスタッフが、コロナ禍の昨今、リモートでインフラの保守・運用業務と常駐で日常業務をこなしています。

## IHSに運用を任せるきっかけは？

～運用・保守に関しても柔軟に対応、他社とは違うお客様中心主義のIHSに決めた！～

正社員が運用まで全てを担当することもあります。インターネット関連企業では、IT部門が深く経営にかかわる場合が多く、少数先鋭のIT部門において、日々の保守・運用まで携わることが、年々少なくなり、外部スタッフに委託する方向で検討されることが多くなっていました。

約30社にわたるSierに

1. 運用・保守・ヘルプデスクなどができないか、
  2. 業務の自動化をする上での業務設計から開発までできるか、
- など打診していたのですが、

1. 自社で構築／開発したものでなければ運用・保守はできない
  2. 自社のデータセンターにサーバーを設置する事が条件
  3. 費用感、
- など、主に3つのポイントで希望のSierが見つかりませんでした。

そのような状況下、IHSは仕事内容も費用も含め柔軟に対応する、お客様中心主義です、というのでIHSに運用・保守業務、ヘルプデスク業務などを委託することにしました。IHSは、連結企業を含めた約3000台の端末の管理、仮想および物理サーバーの構築・運用、さらに、ネットワーク機器を含め、数百台におよぶ機器(社内／データセンター)の運用支援を行っています。

サイトが止まらない、エラーが起きないようにIHSはリモートやオンサイト作業を電話、チャットなど様々な方法で対応しています。企業が、フルタイムのスタッフを24時間体制で配置したり、外部スタッフを常駐スタッフとして雇用したりすると高額になるのですが、IHSの運用支援サービスを利用することで、低予算で、システム運用体制を実現しています。