

Senju Family だより

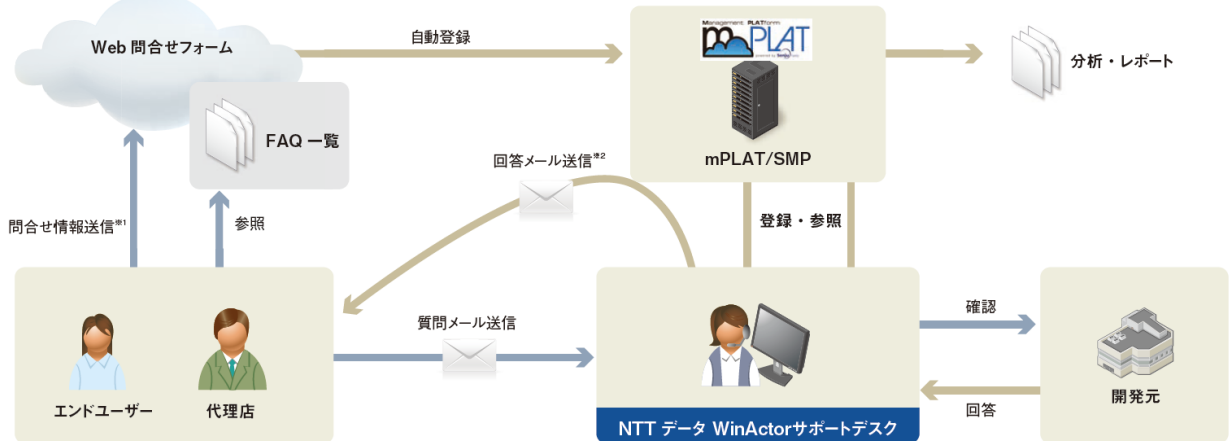
Autumn 2018

TOPICS

■ NTTデータ様の事例を公開しました。

RPAソリューション「WinActor/WinDirector」の問い合わせ管理用に、mPLAT/SMPをご採用いただきました。約一ヶ月で導入され、月間600～800件の お問い合わせを管理されています。過去のQ&Aやマニュアル参照が容易になり、サポート業務負荷軽減および回答時間の短縮に成功されています。

サポートデスク運用イメージ



※1 エンドユーザー/代理店からサポートデスクへの問合せは、WEB 問合せフォーム経由で Senju に自動登録
※2 サポートデスクからエンドユーザー/代理店への回答は、mPLAT/SMP のメール送信機能を利用して返信

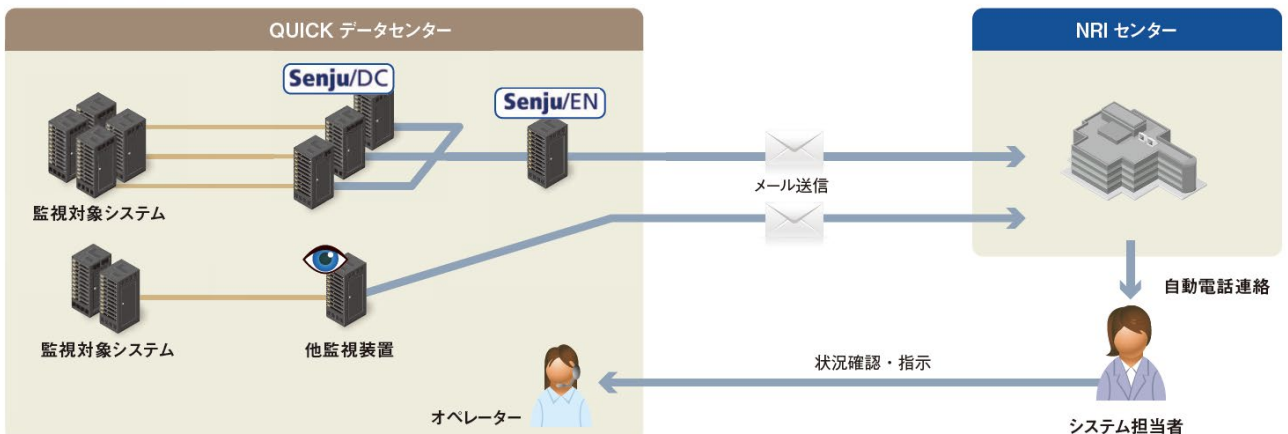
➡ 【事例資料はこちら】 <https://senjufamily.nri.co.jp/report/>

TOPICS

■ QUICK様の事例を公開しました。

人手に頼っていた緊急時の電話連絡を自動化されています。管理するサーバは数千台、提供サービスは約300に上りますが、出力されるメッセージに対し、連絡すべきか判断し、状態確認および担当者を確認してから電話をかけるまで、1回あたり3分から10分かかっていました。特に、深夜帯の連絡は、精神的にも大きな負担でしたが、mPLAT/AEC(Auto Event Call)にて、負荷を軽減されています。

システム監視の構成図



➡ 【事例資料はこちら】 <https://senjufamily.nri.co.jp/report/>

■ ソニー生命様のMicrosoft Azure上の カスタマーセンターシステムをmPLATにて管理しています。

NRIは、ソニー生命保険株式会社様の、カスタマーセンターシステムの一部を、Microsoft Azure上に構築しました。

特徴は以下の通りです。

- ・運用負荷の軽減
- ・セキュリティの確保
- ・標準化によるコスト削減
- ・ガイドライン準拠の評価代行

システム運用基盤はSaaS型のmPLATを用い、自動化と運用負荷の軽減を実現しています。

News Release

2018年8月30日
株式会社野村総合研究所

ソニー生命のカスタマーセンターシステムを Microsoft Azure 上に構築

～運用負荷の軽減や FISC 評価代行などを実現～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：此本 臣吾、以下「NRI」）は、ソニー生命保険株式会社^{※1}（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：萩本 友男、以下「ソニー生命」）の基幹系システムで、次世代顧客対応基盤として利用されるカスタマーセンターシステムの一部を、パブリッククラウド（Microsoft Azure^{※2}）上の基盤環境本システム基盤の特徴は、以下のとおりです。

- 運用負荷の軽減
障害検知・通知・サービスリカバリなど、日々の運用で必要とされる運用業務について、NRIが提供するSaaS型運用ツールのmPLAT^{※3}を用い、自動化と運用負荷の軽減を実現しました。
- セキュリティの確保
内部からのアクセスのみを許可するポリシーを採用してセキュリティを確保するなど、お客さまの情報を安全で継続的に、かつ安価に管理することができる仕組みを提供しました。また、認証システムをオンプレミス環境に残る仕組みと連携させることで、運用負荷の抑制にも配慮しています。
- 環境等の標準化によるコスト削減と開発期間短縮
サーバ環境の標準化や構築自動化^{※4}、および運用環境の標準化をすすめ、サーバ構築に関する作業、およびドキュメント作成について、要件定義～構築～テストまでのコスト削減と開発期間短縮を実現しました。
- 各種ガイドライン準拠の評価代行
本システム基盤に導入したNRIの金融機関向けクラウドリスク管理支援サービス^{※5}では、FISCのガイドラインなど、金融機関の取るべき安全対策について、NRIがお客さまに代わって「評価代行」、および「監査代行」を行います。さらに導入時だけでなく、継続的に提供することで、安全なクラウド環境であることを証明し続けられます。



【ニュースリリースはこちら】

https://www.nri.com/jp/news/2018/180830_1.aspx

■ 各種イベント開催のご案内

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| ・ 運用改善事例セミナー | 2018年10月26日 15:00～17:20 |
| ・ ITサービスマネジメントセミナー | 2018年11月28日 15:00～17:20 |
| ・ Senju/DCハンズオンセミナー | 2018年10月25日 10:00～17:30 |
| | 2018年11月22日 10:00～17:30 |
| | 2018年12月20日 10:00～17:30 |
| ・ Senju/SMハンズオンセミナー | 2018年10月24日 14:30～17:30 |
| | 2018年11月21日 14:30～17:30 |
| | 2018年12月19日 14:30～17:30 |
| ・ itSMF Japan コンファレンス出展 | 2018年11月30日 |



【お申込みはこちら】 <http://senjufamily.nri.co.jp/event/>

セミナーの詳細、お申込みは上記URLでご案内しています。内容は変更されることがありますことをご了承願います。

お問合せ：Senjuインフォメーションセンター

フリーダイヤル：0120-736-580 Mail:senjuinfo@nri.co.jp

Webサイト：<https://senjufamily.nri.co.jp>

