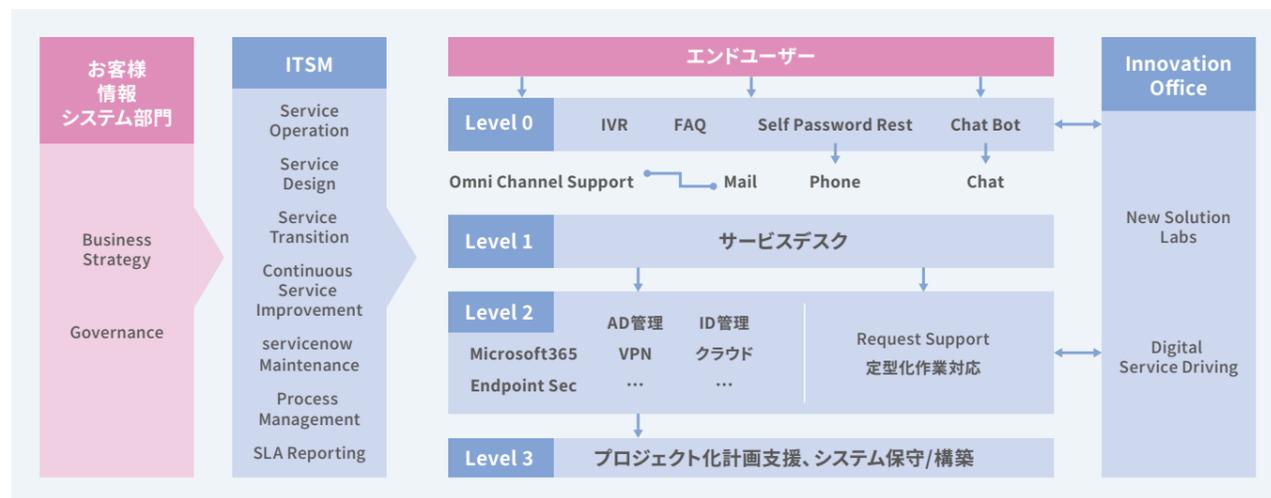


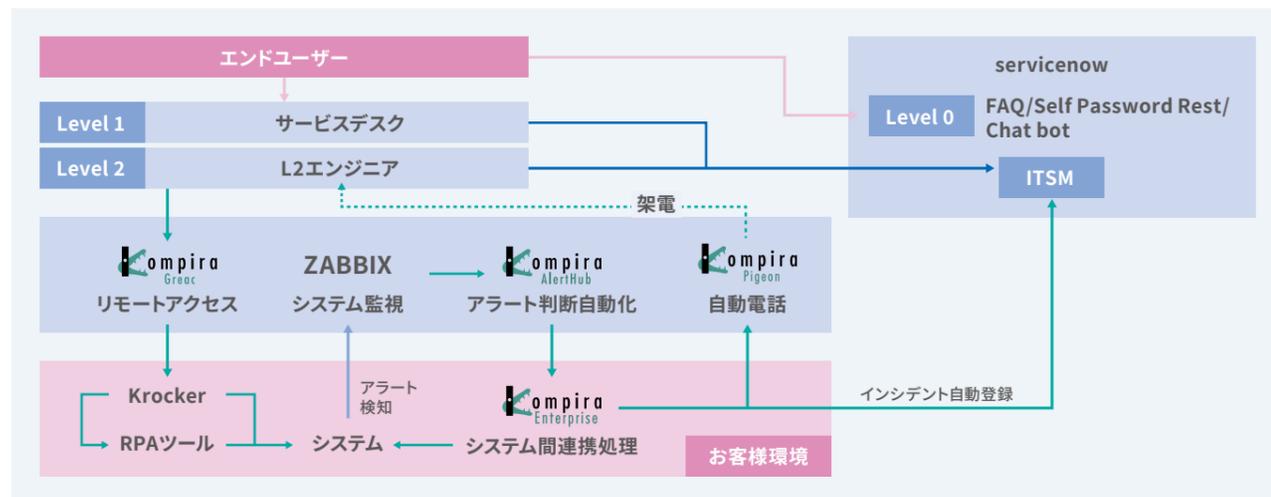
CACマネージドDWS提供モデル



当社のマネージドDWSの提供モデルにてインフラ環境全般の運用サービスを提供します

- L0(Level 0)** エンドユーザーが自己解決するためのFAQ、セルフパスワードリセット、チャットボット機能を提供します。
- L1(Level 1)** L0で解決できない問い合わせ、依頼を受け付けて対応します。エンドユーザーはIVR経由、メールでL1にコンタクトすることも可能です。
- L2(Level 2)** L1で解決できない問い合わせ、依頼を受け付けて対応します。
- L3(Level 3)** L2で解決できないシステム保守、構築などを受け付けて対応。マネージドサービスとは別に個別契約での対応となります。
- ITSM** ITIL V3をベースとしたプロセスをもとにサービス提供にまつわる結果の報告とCSI活動を主導します。
- Innovation Office** DXソリューションを活用したサービスの自動化を推進。最新テクノロジー・ソリューションを定期的にご紹介・提案します。

CACマネージドDWS提供システム環境イメージ



インフラ環境のシステム運用にまつわるツールは当社が準備します

- DX推進を支援するプラットフォームとしてservicenowを採用※1
- システム環境の統合管理プラットフォームとして各種処理が自動化可能な“Kompira”を採用※2
- 依頼対応などを自動化するためにRPAツールを利用

※1 自己解決のためのサービス（FAQ、セルフパスワードリセット、チャットボット）、ITILプロセスと親和性の高いITSMツール
 ※2 システム監視は“ZABBIX”を採用

CAC Managed Digital Workplace Services

ビジネス変革のボトルネックを解消

DX停滞していませんか？「最新ICT技術」と「豊富な実績」のCACにお任せ！

CACマネージドデジタルワークスペースサービス（CACマネージドDWS）は、DXソリューションを活用したインフラ環境全般のシステム運営を実施するサービスです。システム運営においては様々な課題が発生しますが、当社はお客様の立場になって、最新ソリューションを活用しつつ、能動的かつ迅速に取り組みます。

お客様のICT人材不足を解消

日頃のインフラ環境の運用は主体的、能動的かつ迅速に実施

最新のテクノロジー・DXソリューションにてお客様を支援

CAC Managed Digital Workplace Services

CACマネージドDWSがお客様のインフラ運用の様々な課題を解決します

CACマネージドDWSは、標準化・見える化されたITインフラ運用サービスとして、DXソリューションを活用しながら、グローバル標準のIT運営手法を用いたものです。提供に際しては、ITインフラ運用における当社の標準モデル、プロセス、手法が策定されており、この標準に則りサービスを提供します。

お客様の課題

1 IT部門のミッションに専念できない

- プロセスや品質のばらつきで時間を取られる
- 海外とのやりとりに多くの時間を取られている
- 運用の実務担当者となって知識の習得が大変

2 現行ITアウトソーサーのサービス品質に不満

- 柔軟性がなく様々なニーズへの反応も鈍い
- 契約範囲が不明確で価格に対する納得感がない
- オフショアを利用しているが品質に不満

3 DXソリューション活用の停滞

- DXを導入したいが現状業務で手いっぱい
- DXソリューションを評価する余裕がない
- DXを導入したが成果や進歩の実感がない

4 ITサービス運営が統制できていない

- ITプロセスの見直し、高度化が進まない
- 海外拠点、各部門で独自運用している
- 問題が発生しても責任の所在が不明確

CAC Managed Digital Workplace Services

ICT人材不足の解消

- 統合的なITインフラ環境のマネージドサービス
- グローバル全体を日本主体でサービス運営

日本を管理主体として、グローバルでインフラ環境全般のシステム運営サービスを提供します。当社はグローバルで発生する様々な出来事を集約し、お客様はグローバル全体の運営状況を把握できます。

適正なサービス価格と柔軟な対応

- 能動的かつ迅速な対応、SLAによる品質の保証
- 標準化・見える化されたサービスと価格で提供

システム運営にまつわる課題、契約で定義されていない要求、相談事に対し迅速に対応します。当社が長年にわたる経験と実績により、標準化・見える化された運用サービスメニューで価格設定。

DXソリューションの活用を推進

- 標準装備されたDXソリューションの提供
- Innovation OfficeによるDX活用推進

Digitalサービス(Self Service/Automation) 活用によりリソースの最適化を実現(①servicenow Virtual Agentによる問い合わせの自動応答②servicenow Passwordリセット機能提供)。

システム運営の品質向上

- ITSMプロセス・ガバナンスの整備支援
- グループ会社等へのITSMプロセス啓発支援

当社の運営経験を活用したITSMプロセスをもとに、お客様のプロセス整備を支援します。お客様の立場となってグループ会社・海外拠点へのITSMプロセスの啓発活動を支援します。

CAC × Cognizant

グローバルアウトソーサーと協業し
当社主体でグローバル全体のマネージドサービスを提供します

当社は、2019年にCognizant社とパートナーシップ契約を締結し、当社の日本で求められる品質への適切な対応力と、Cognizant社の全世界をカバーするグローバル対応力を組み合わせ、国内だけでなくグローバルにおいても運用サービスをご提供します。

標準定義された
プロセス・作業メニューを
ベースとしスムーズな
移管作業を実現

現状把握

既存システム環境などの情報のほか、現在の課題、将来像について共有

標準プロセスの
Fit/Gap

当社標準プロセス・作業メニューを適用した場合の業務全体像を共有、Gapを確認

標準プロセス
Gap補正

当社標準プロセス・作業メニューとのGapをすり合わせ、当社運用へ取込み

追加プロセスの
定義
実行確認

当社標準プロセス・作業メニューにない業務があった場合、お客様のプロセス・作業を追加

本番運用
開始

標準化・見える化されたプロセスと作業メニューで運用開始