

アイティキーパー [ITサービス総合メニュー]

ITKeeper

マネージド ITサービス

IT基盤設計構築・運用支援サービス

RICOH
imagine. change.

複雑化するITインフラの
構築・運用・保守・サポート業務をアウトソーシング。
情報システム部門の管理負担を軽減し
お客様の企業価値・生産性向上に貢献します。

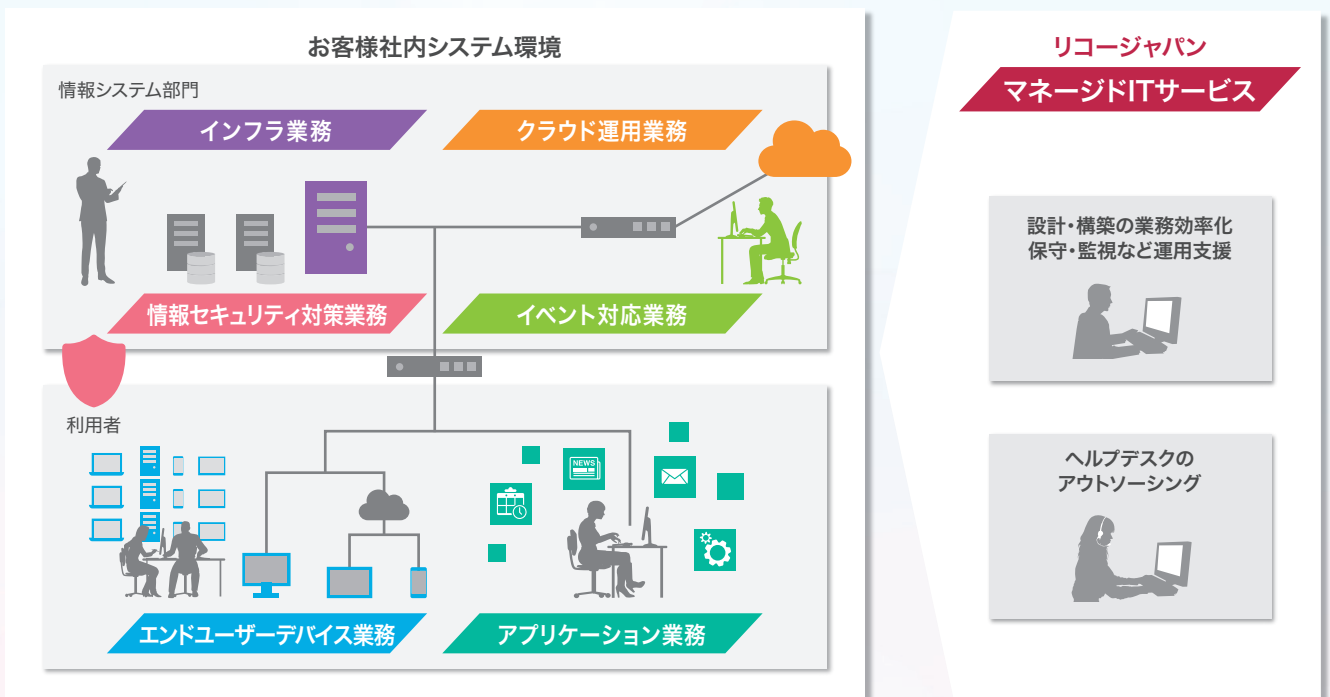


煩雑なIT構築・運用・保守をはじめとする 情シス業務の負荷軽減が急務です。

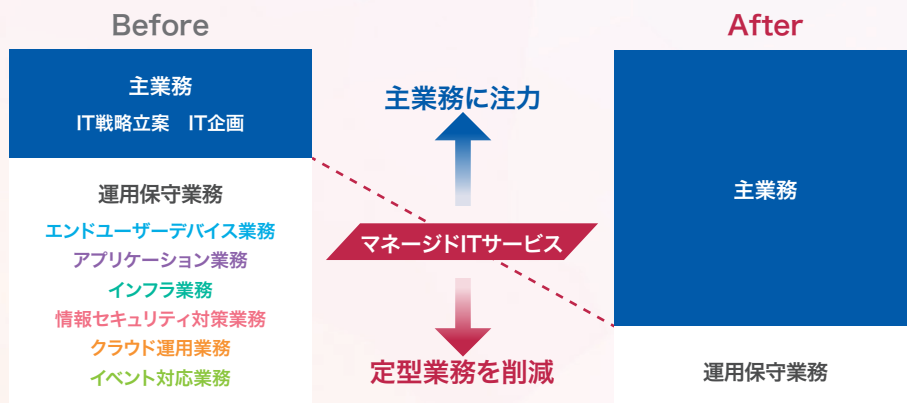
ビジネス環境が変化の中で情報システム部門の主となる役割は、
経営・IT戦略に基づいたシステム企画や対策をITシステムに反映させることです。
しかし近年、複雑化するITインフラの構築・運用・保守業務に追われ、
本来の業務に注力できない状況はありませんか？
リコー「マネージドITサービス」は、
情シス部門が日々行なう業務を6つの軸にカテゴリ化して、
『業務改善に役立つ』『運用業務を支援する』サービスを提供し、
情報システム部門の管理負荷軽減と主業務シフト実現をご支援。
お客様の企業価値と生産性の向上に貢献します。



情報システム部門の業務を、6つのカテゴリで体系化しご支援します。



「マネージドITサービス」による情シス業務代行で、お客様の企業価値を高める業務へ注力できます。



〈 マネージドITサービス 〉

お客様個々のIT環境におけるシステム導入・運用・保守の負担軽減に効果的なサービスをご提供します。

情報システム部門の6つの業務体系

エンドユーザー デバイス業務

パソコン・スマートデバイスなど
利用者端末に関わる業務



- 機器調達 ● キットニング
- 機器配付 ● 修理 ● 代替機手配
- 操作問い合わせ ● 障害切り分け
- データ消去

インフラ業務

サーバー・ネットワークなど
ITインフラに関わる業務



- サーバー/ネットワーク設計構築
- 導入設置 ● サーバー監視
- ネットワーク監視 ● 修理交換
- バックアップ ● データ消去

アプリケーション業務

基幹ソフトウェア・グループウェアの導入や
Microsoft Officeソフトウェアなど
社内アプリケーションの
操作問い合わせに関する業務



- 導入設定 ● バージョンアップ
- 操作問い合わせ ● ライセンス管理

情報セキュリティ 対応業務

サーバー・デバイス・
ネットワーク機器への
セキュリティ対策に関する業務



- ID管理 ● アクセス権限設定
- セキュリティソフトウェア導入
- 不正侵入制御 ● セキュリティ監視
- セキュリティ教育

クラウド運用業務

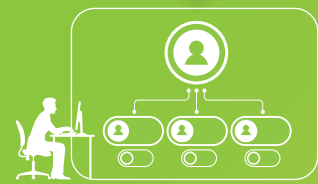
Microsoft Azure・AWS™
(Amazon Web Service™)など
クラウドサービスに関わる
企画・導入・運用業務



- サイジング構築
- ネットワーク設計構築 ● データ移行
- ログ取得 ● サーバー監視
- バックアップ ● ライセンス管理

イベント対応業務

組織変更やオフィス移転など
日常的ではない、限られた時間の中で
実施する業務



- 代替機管理 ● アカウント管理
- テスト検証 ● データ消去
- ライセンス管理

マネージドITサービスの特長

導入から運用・管理まで ワンストップでサポート

IT導入からサポートデスク・運用管理・監視、
オンサイトによる障害要因切り分け・復旧
まで、お客様のご要望に応じたサポート
メニューをご提供します。IT人材不足の
中、アウトソーシングにより、人員確保に
比べてコストを抑えた効果的・効率的な
業務の遂行が可能です。

マルチデバイス・ マルチベンダー対応

サーバー・パソコン・ネットワークなど、
マルチデバイスをマルチベンダーで対応
可能です。トラブル発生時の受け付けや
利用者からの問い合わせをワンダイヤル
でサポート。故障・修理の問い合わせ先が
機器により異なるお困りごとを解消します。

個別のご要望に 柔軟に対応

メニューのサポート範囲を超えるご要望に
は、マネージドサービスに精通した専門
のエンジニアがお客様の課題やお困りご
とをヒアリングし、最適なサービスを柔軟
にご提案、ご提供します。

エンドユーザーデバイス業務

インフラ業務

アプリケーション業務

ご支援例

1

クライアント端末・サーバー・ネットワークに関する
管理設定・ユーザー対応から障害切り分け・保守まで、
ご要望に応じたサポートをご提供します。

エンドユーザーデバイス業務支援

操作問い合わせや機器障害への ワンストップのサポート窓口をご提供

情報システムの専任担当者がいないため、他業務との兼任者が社内システムに関する機器の障害や利用者からの問い合わせに対応。本来業務に注力できず、一括対応できるサービスを探していた。

業種：建設業
従業員数：約80名
拠点数：3拠点

お困りごと

- 機器や端末の故障時、メーカー・ハードウェアごとの依頼先を調べるのが大変。
- 社内問い合わせやベンダーへの依頼はノウハウが必要となり、異動や退職時に混乱が生じる。

改善効果

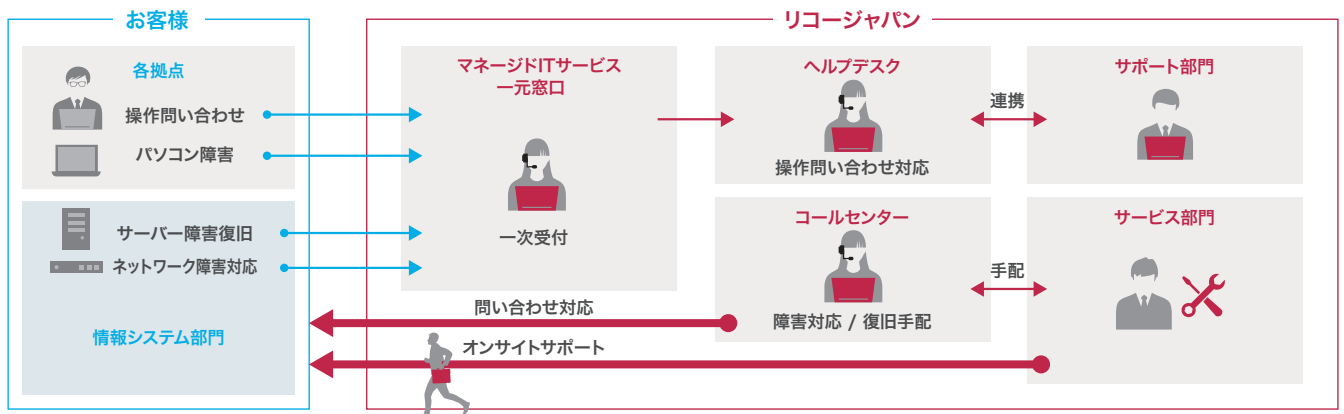
▶▶ 問い合わせや障害対応の一元化

Windowsに関する問い合わせや機器トラブルを「マネージドITサービス」の窓口で一括受け付け。現地対応と合わせたスムーズな対応で迅速に解決。

▶▶ 本来業務へ注力

問い合わせ・障害対応のアウトソーシングで調査・手配作業から解放され、本来業務への注力が可能に。

〈サービス概要図〉



インフラ業務支援

サーバー仮想化の設計・設定から リカバリ保守まで一括サポート

サーバーが導入から6年経過し老朽化。オフィス移転に際しサーバー集約を検討したが、導入後の運用ノウハウに不安があった。

業種：卸売業
(機械器具卸売業)
従業員数：約150名



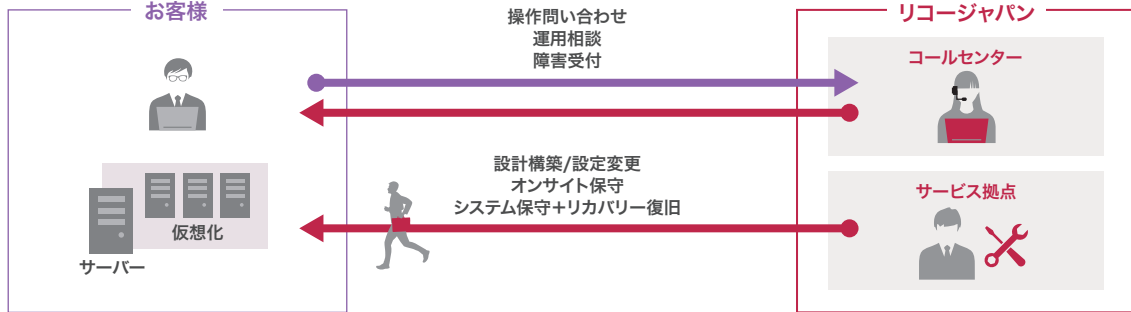
お困りごと

- サーバー仮想化の技術スキルに不安。サーバーの統合的な運用管理について、適時相談・サポートを受けたい。
- サーバー個々の運用を技術者や場所に依存すると、困ったときの連絡に手間取ったり見通しが見つからない。

改善効果

- ▶▶ **コア業務に注力**
サーバー・ホストOS・ゲストOSの設計から、移行集約後の万一の障害時にはサポートが可能。運用相談やバックアップソフトウェアの設定操作も含め、いつでもヘルプデスクに気軽に相談できる。
- ▶▶ **属人化のリスク解消**
操作が簡易化され、運用負荷軽減。

〈サービス概要図〉



アプリケーション業務支援

管理者向けヘルプデスクにより Microsoft 365運用をご支援

新規創業時にMicrosoft 365の導入・利用を計画。新規調達から構築・運用サポートに一元対応できるベンダーを探していた。

業種：製造業
従業員数：約50名
拠点数：1拠点



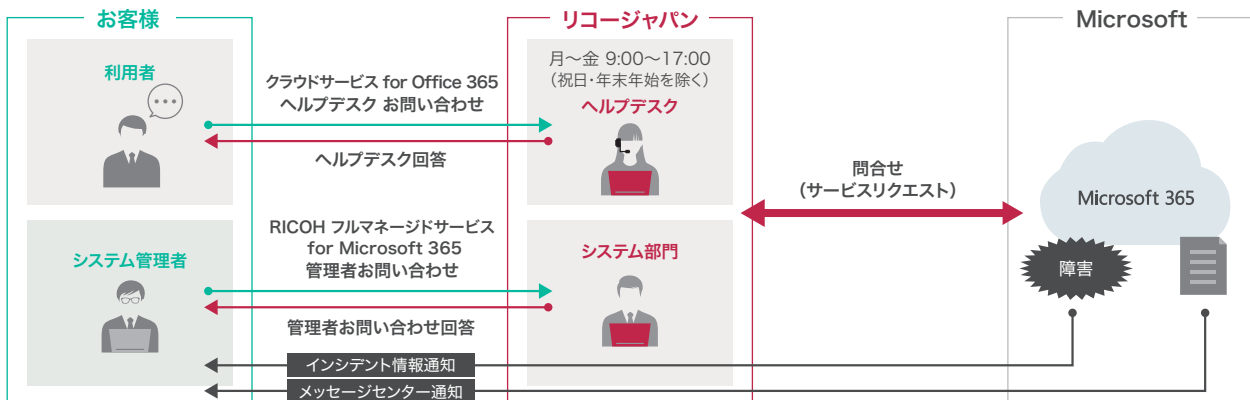
お困りごと

- Office アプリやMicrosoft 365の操作方法を教えてください。
- 情シス担当者がいないため、Microsoft 365の運用管理をサポートしてほしい。

改善効果

- ▶▶ **ヘルプデスクを利用**
リコーの「クラウドサービス for Office 365」により、追加費用なく利用者ヘルプデスクを利用。
- ▶▶ **運用に関する支援サービスで安心**
「RICOH フルマネージドサービス for Microsoft 365」で、環境構築、開発、障害情報などの運用管理をご支援。

〈サービス概要図〉



情報セキュリティ対策業務

クラウド運用業務

イベント対応業務

ご支援例

2

先進のクラウド環境構築・運用や、
巧妙化するサイバー攻撃対策をご支援します。
組織変更時などの煩雑な管理業務もお任せください。

情報セキュリティ業務支援

迅速にサイバーリスク察知、 セキュリティインシデント発生抑止

お客様にてセキュリティインシデントが発生。再発防止策を検討する中で、
情報システム部門のノウハウやスキル不足を補うために、ベンダーのサポートを検討していた。

業種：製造業
従業員数：約300名
拠点数：1拠点

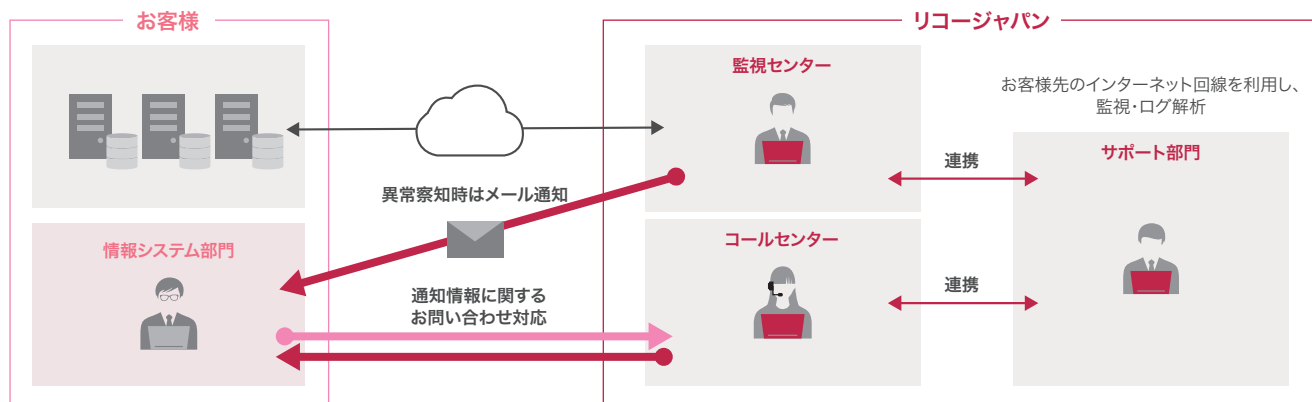
お困りごと

- セキュリティインシデントの未然防止対策が急務。
- 情報システム部門にセキュリティ対策スキルを持つメンバーがいない。またセキュリティ強化をメンバーに役割分担すると、業務負担が高まる。

改善効果

- ▶▶ 情報漏えい防止
セキュリティ機器導入とサポート・監視のアウトソースで、セキュリティインシデント未然防止の環境を整備。
- ▶▶ 管理業務の負担軽減
セキュリティログ解析や問い合わせ対応の一元サポートで、情報システム担当者の負担を増やさずセキュリティ対策。

〈サービス概要図〉



クラウド運用業務支援

安全に安定したAWS™環境構築、 低コストで手軽に移行

本社にオンプレミスの基幹システム・データがあるが、障害や停電による業務停止が度々発生。その都度、従業員による深夜までの対応でリカバリーしていた。

業種：製造業
従業員数：約150名
拠点数：2拠点

お困りごと

- 将来被災して業務停止すると、システムやデータが失われ事業継続が困難なためBCP策定が必要。
- IT専任者不在で、古いシステムのトラブル対応の負荷が大きく、従業員が定着しにくい。

改善効果

▶▶ 事業継続性の確保

物理サーバーがなくなり、業務停止リスクや災害対策を強化。高い可用性を実現。

▶▶ 従業員定着率の向上

操作が簡易化し運用負荷軽減。トラブル対応の残業時間を大幅削減。社員満足度が向上し人材流出抑制。

〈サービス概要図〉



イベント対応業務支援

パソコン障害発生時のダウンタイムを 代替機で大幅短縮

東京に本社機能、地方に製造・物流拠点をもち、全国約100店舗を展開。従業員が使用するクライアントパソコンの障害発生時に、情報システム部門が代替機をキittingし送付していた。

業種：製造業
従業員数：約600名
拠点数：約100拠点

お困りごと

- パソコンの障害発生時に、業務の都合ですぐに代替機の発送ができないことが多く、パソコン利用者の業務に支障が出ていた。
- 代替機準備作業は端末ごとに設定が異なり複雑で、工数も膨大になっていた。

改善効果

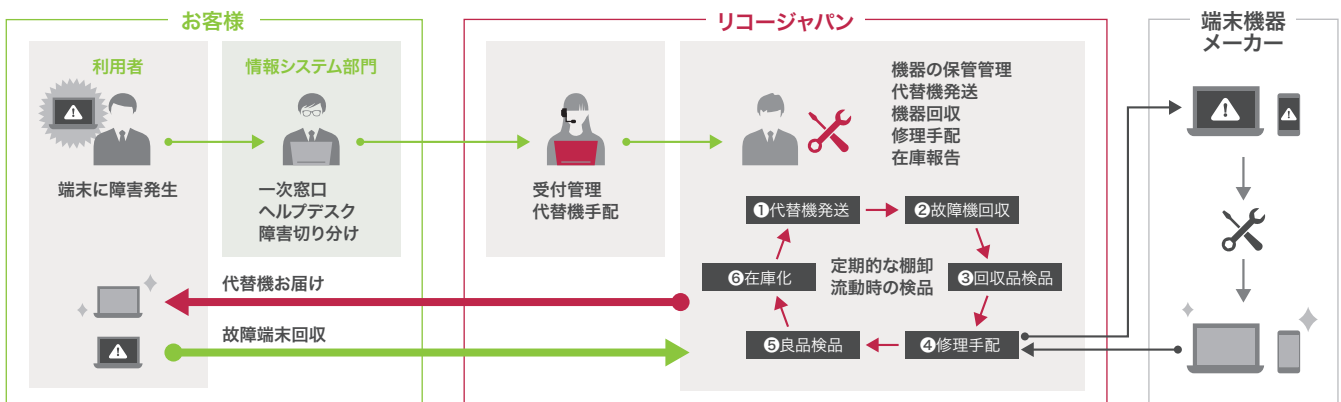
▶▶ パソコンのダウンタイム短縮

障害の連絡・代替機依頼が午前中なら当日発送、午後に依頼しても翌営業日には代替機が発送され、パソコンが使えない時間を短縮。

▶▶ お客様の運用ルールに即対応

全国各地の障害機の回収・修理を個別に依頼する必要がなく、代替機の発送依頼だけですみ、情報システム担当者の業務負荷削減。

〈サービス概要図〉

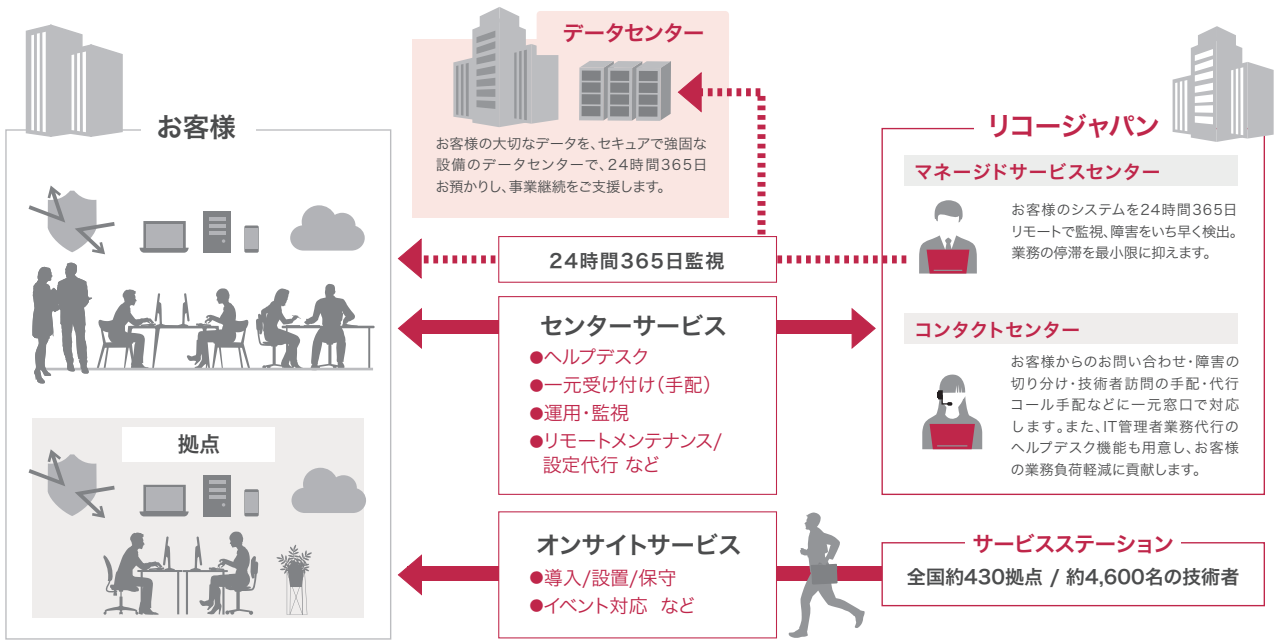


■マネージドITサービス 提供サービス一覧

支援業務	サービス名	概要
エンドユーザーデバイス業務	エンドユーザーデバイス設計導入サービス	エンドユーザーデバイスの調達から設計・キッティング作業、エンドユーザー拠点の設置までを代行します。
	エンドユーザーヘルプデスクサービス	エンドユーザーデバイスに関する問い合わせや障害対応を代行します。
	エンドユーザー資産管理サービス	IT資産管理ツールの利用で、一元管理と自動化を推進します。
	エンドユーザーデバイスサポート	パソコンに関わるトラブルに対して、障害の切り分けや障害時に発生する修理・ハードウェア交換・データ復旧・設定までワンストップで対応します。
	エンドユーザーデバイスデータ消去サービス	パソコンの入れ替えや情報機器返却時のデータ消去取扱い業務をアウトソースします。
インフラ業務	インフラ設計構築サービス	インフラ機器やデバイスの選定と調達、設計設定、構築を行ないます。
	インフラ運用代行サービス	インフラに関する定型運用業務をアウトソースします。
	インフラサポートサービス	インフラに関する障害の切り分けやシステム復旧の対応業務をアウトソースします。
	サーバーデータ消去サービス	サーバーの入れ替えや情報機器返却時の、データ消去取扱い業務をアウトソースします。
アプリケーション業務	アプリケーション導入支援サービス	面倒なアプリケーションのインストールや設定業務を行ないます。
	アプリケーションヘルプデスクサービス	Microsoft 365などアプリケーションに関する問い合わせや障害対応を代行します。
	アプリケーション運用管理サービス	アプリケーションに関するアカウント管理や日常的な運用業務を代行します。
	アプリケーション資産管理サービス	IT資産管理ツールの利用で、一元管理と自動化を推進します。
情報セキュリティ対策業務	エンドポイントセキュリティ対策サービス	エンドポイントのセキュリティ対策の提案から導入・運用まで代行します。
	サーバーセキュリティ対策サービス	サーバーのセキュリティ対策の提案から導入・運用まで代行します。
	ネットワークセキュリティ対策サービス	ネットワークのセキュリティ対策の提案から導入・運用まで代行します。
	セキュリティ運用サービス	エンドポイントセキュリティ対策の提案から導入・運用まで代行します。
クラウド運用業務	クラウド導入サービス	AWS™やMicrosoft Azureによるクラウド環境の構築をご支援します。
	クラウド運用支援サービス	AWS™やMicrosoft Azureによるクラウドサーバーの運用・障害対応業務を行ないます。
イベント対応業務	ユーザー設定・管理サービス	採用・退職・異動に伴う煩雑な定型業務をご支援します。

●各サービスの詳細は、販売担当者にご確認ください。

ICT資産の運用管理を『リモートアクセス』『オンサイトサポート』により お客様情報システム部門に代わりご支援します。



IT環境のご支援を行なう各種センターと、数多くの専門スタッフ・技術者による訪問サービスを連携し、強力なサポート体制を構築。
システム管理者の負担を軽減し、管理コストの削減と中核業務への集中に貢献します。

全国均一のサービス体制	全国拠点の営業・サービス体制でお客様のIT環境をサポートします。	マルチベンダー対応	リコー製品をはじめ各社製品のマルチベンダー環境に対応。柔軟なサポート&サービスを、ワンストップでご提供します。
-------------	----------------------------------	-----------	---

※記載の内容は予告なく変更させていただく場合があります。 ※詳しい内容・契約条件などについては、販売担当者にご確認ください。 ※Microsoft Azure、Windows、Microsoft 365、Office 365およびMicrosoftは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。 ※Amazon Web Services、AWS、Amazon VPC、Amazon EC2、Amazon EBS、Amazon CloudWatchおよびAmazon Simple Storage Serviceは、米国およびその他の国におけるAmazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。 ※フリーダイヤルロゴは、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社の登録商標です。 ※その他、記載の会社名および製品名・ロゴマークは、それぞれ各社の商号、商標または登録商標です。

RICOH 株式会社リコー
imagine. change. 東京都大田区中馬込1-3-6 〒143-8555

<https://www.ricoh.co.jp/itkeeper/mits/>

■リコーにご提供いただいたお客様の個人情報の取り扱い方針については、当社ホームページでご確認いただけます。
■この商品へのお問い合わせはITKeeper(アイティキーパー)インフォデスクまで

ITKeeperインフォデスク ☎ **0120-32-0811**

●受付時間：9時～12時、13時～17時(土、日、祝祭日、年末年始、夏期休暇は除く) ※通話料は無料です。

●お問い合わせ・ご用命は・・・