

2013年11月20日

## 全世界共通のワンストップ ICT マネジメントサービス 「Global Management One」の販売開始について

～アプリケーションから NW まで、グローバル均一のサービス・品質・料金を実現～

NTT コミュニケーションズ(略称：NTT Com)は、企業がグローバルに展開する、アプリケーション、クラウド、NW までを含む広範な ICT 環境を、全世界共通のサービスメニュー・品質・料金でサポートする高品質 ICT マネジメントサービス「Global Management One」を、2013年11月20日<sup>\*1</sup>より販売を開始します。またサービスの提供は2014年4月<sup>\*1</sup>より開始します。

NTT Com がグローバルシームレスに提供する各種サービスに加え、オンプレミス環境の機器や他社サービスも含めた企業の ICT 環境全体に対し、監視、トラブル復旧、原因究明、対策検討、変更管理まで国際標準である ITIL<sup>\*2</sup> に準拠したトータルオペレーションを提供します。グローバル統一のプロセスで提供される本サービスにより、企業のシステム部門にかかる ICT 管理業務の負担を軽減し、更なる品質向上をサポートします。

NTT Com は、「[Global Cloud Vision](#)」にもとづき、お客さまの ICT 環境のクラウド化を契機とした、通信事業者ならではのグローバルトータルな ICT マネジメントサービスを推進していきます。

### 1. 背景

グローバルへの事業展開に伴う拠点増・M&A などにより多様化する企業の ICT 環境は、柔軟なクラウドサービスの利用などによりグローバル共通の仕様や管理を実現されつつあります。一方で、企業のシステム部門がカバーする範囲は拡大し、特に海外においては、IT スタッフの頻繁な転職、マニュアル化されず個人のスキルやノウハウに帰属した引き継ぎ困難な運用など、社内システム運用に必要な負担の増大は企業共通の課題になっています。

システム部門の負担を解放し、限られたリソースを本来事業に直結する戦略的な業務に割り振ることは、更なる事業拡大を進める企業にとって確実に達成すべき命題となっており、こうした背景から、ICT アウトソーシングを含むマネジメントサービスの世界全体での市場規模は、2011年には約26兆円<sup>\*3</sup>に達しており、2017年には37兆円<sup>\*3</sup>まで増加する見込みです。

### 2. 特長

#### (1) ICT 環境を構成する幅広い要素を網羅するサービス範囲をワンストップで提供

お客さまは、用途や環境に応じて必要なメニューを選択し、組み合わせることで、本サービスを利用できます。全世界に広がるお客さまの ICT 環境を、アプリケーションからクラウド、ネットワークまで、弊社の経験豊かなエンジニアがワンストップで運用管理サービスを提供いたします。

#### <サービス範囲>

- インフラアプリケーション（OS、DB、ミドルウェアなど）、クラウド、コロケーション、NW（LAN、WAN など）、データ管理（DR、Storage、バックアップなど）、エンドユーザー機器（PC、UC、電話関連、ビデオ会議など）
- システム部門向け一元窓口（多言語対応）、エンドユーザー向けヘルプデスク、お客さま資産管理など

別紙 1：利用イメージ

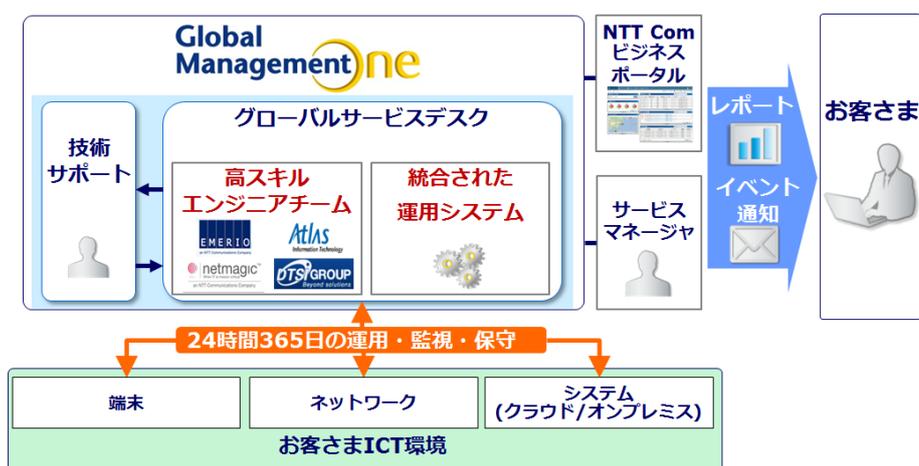
別紙 2：標準サービスメニュー

(2) システム活用による運用プロセスの自動化を徹底し、検知から復旧までを高速化  
障害検知から復旧対応までの運用管理プロセスのうち、通常人手をオペレーションとなる部分の6割程度をシステム活用により自動化することで、ヒューマンエラーを削減し品質向上させるとともに、障害対応速度を高めます。

(3) 世界にひろがる複数拠点のオペレーションセンターからの提供

[Atlas](#) 社（スペイン）、[Emerio](#) 社（マレーシア）、[Netmagic](#) 社（インド）、[DTSI Group](#)（フィリピン）など、システム運用実績の豊富な NTT Com グループ各社の連携により、多言語対応及び広範囲のサービスメニューの提供を実現します。グローバルに展開するオペレーションセンターを活用し、お客さまのご要望に応じた最適な体制を整え、自動化と組み合わせることで価格競争力のあるサービスを提供します。

#### <サービス提供イメージ>



### 3. 料金

拠点数、提供サービスにより料金は変動するため、詳細は以下まで問い合わせ願います。

問い合わせ先：[GM-One-sales-cp@ntt.com](mailto:GM-One-sales-cp@ntt.com).

#### 4. 提供開始日および提供エリア

2014年4月より、英語でのサービス提供開始予定

2014年7月より、日本語でのサービス提供開始予定

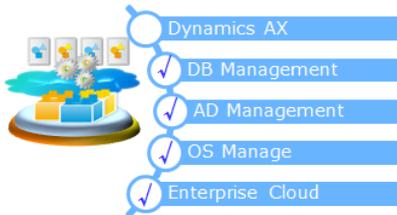
- \*1: 英語対応でのサービス販売は2013年11月より開始。日本語対応での販売は2014年1月より開始。  
英語対応でのサービス提供は2014年4月から開始。日本語対応での提供は2014年度第2四半期から開始。
- \*2: Information Technology Infrastructure Library の略。ICTサービスの運用・管理におけるベストプラクティス、ノウハウをまとめた書籍群。英国規格であるBS 15000のベースとなっており、業界標準として認知されている。
- \*3: アクセンチュア社のレポートより抜粋

## 別紙 利用イメージ

標準サービスを組み合わせ、お客さまに合わせた構成で提供

### 標準サービス

#### Application & Platform Services



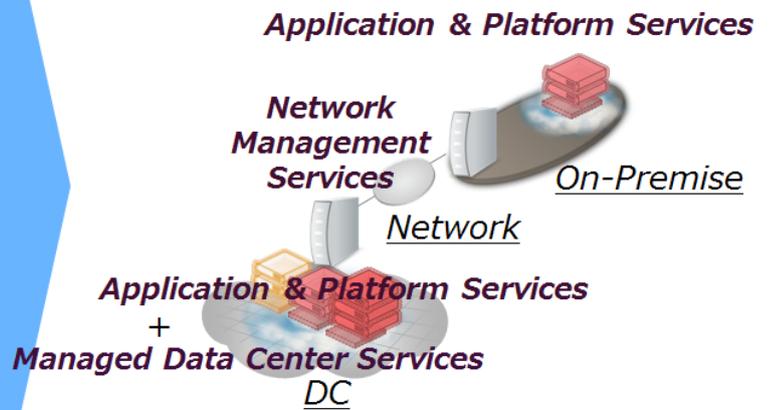
#### Managed Data Center Services



#### Network Management Services



### お客さまに合わせた組み合わせ



別紙 2 標準サービスメニュー一覧

サービスカテゴリ	サブカテゴリ	サービス概要	主なITILのプロセス			
			イベント管理 (監視など)	インシデント 管理 (復旧など)	問題管理 (原因究明・ 対策など)	変更管理 (構成・設定 変更など)
1 Network Management Services	WAN Services	Arcstar Universal One、GIN、 IP-SecVPNサービス 他社回線、Wireless BU、Local ISPの運用管理	●	●	●	●
	LAN Services	LAN全体の運用管理(SW、Router、Wireless AP etc)	○	○	○	Option
	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
2 Managed Data Center Services	Colocation	Nexcenter	●	●	●	●
3 Data Management and Transformation Services	Storage Services	SAN、NAS、オフサイトバックアップの運用管理	○	○	○	Option
	Backup / Restore Services	SystemBU、DataBU、Offsite vaultingの運用管理	○	○	○	Option
	Disaster Recovery Service	NTT Comコロケや お客様指定のDCなどへのDR運用管理	○	○	○	Option
4 Application & Platform Services	Cloud	Bizホスティング Enterprise Cloud、 Bizホスティング Cloudn	●	●	●	●
	Platform Services	Solaris、OS(WIN/Linux)の運用管理	○	○	○	Option
	Database Services	Oracle、SQL、DB2、Mysqlの運用管理	○	○	○	Option
	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
5 Workplace Services	On Premises System	お客様宅、DC内オンプレミスシステム管理 (リモート監視)	○	○	○	Option
6 End User Compute Services	Desktop Services	PC(端末)の運用管理	-	○	○	-
	Helpdesk	エンドユーザ向けのヘルプデスク(多言語対応)	-	-	-	-
	Mail Services	Exchangeの運用管理	○	○	○	Option
	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
7 Service Desk	Service Desk	IT管理者向けのSPOC(一元窓口)	○	○	○	Option
8 Managed Security Services	Wideangle	Wideangle Managed Security Services (MSS)	●	●	●	●
	Managed FW	MSSサービス範囲外のFW機器の運用管理	○	○	○	Option
9 IT Governance and consulting Services	IT Strategy Consulting	お客様IT戦略コンサル (デザイン、ベンダマネジメント等)	-	-	-	-
	Inventory Management	お客様の資産管理	-	-	-	○
	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

<凡例> ○:本サービス提供範囲 - :対象外 Option:個別相談

●:NTT Com による他サービスの提供範囲。本サービスの Service Desk (IT 管理者向け一元窓口) の対象サービスには含まれます