

【DTS】クラウドエース社へアトラシアン社（豪）の Jira 製品群を導入

IT サービス管理ツールを統合し、顧客サービス強化へ

株式会社DTS（東京都中央区、代表取締役社長 北村 友朗）は、Google Cloud を専門としたシステムインテグレーターであるクラウドエース株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 青木 誠、以下「クラウドエース」）に IT サービス管理（ITSM）ツール*である『Jira Service Management』をはじめとする Atlassian 製品を導入し、同社の IT サービス管理システムを整備しました。2023 年 10 月から本格運用を開始します。Atlassian 製品は Atlassian Pty Ltd（本社：豪州シドニー、日本法人：アトラシアン株式会社 代表取締役社長 スチュアート・ハリントン、以下アトラシアン社）が提供する製品群で、DTSはソリューションパートナーです。

クラウドエースは数年で社員数が 5 倍になるなど組織とビジネスが急拡大したこと等により社員間の情報共有や連携の強化が急務となっていました。また、保守サービスを中心とした顧客サービスの強化をしていくため、最適化された情報連携の実現も検討していました。そこで、IT サービス管理プロセスを最適化し、顧客ごとに異なっていた IT サービス管理ツールを統合する新たな IT サービス管理ツールの導入を決定しました。約 50 年にわたり蓄積してきた運用保守サービスのノウハウが評価されたDTSが支援し、約 10 カ月で『Jira Service Management』を中心に統合、全社の IT サービス管理プロセスの最適化を実現しました。

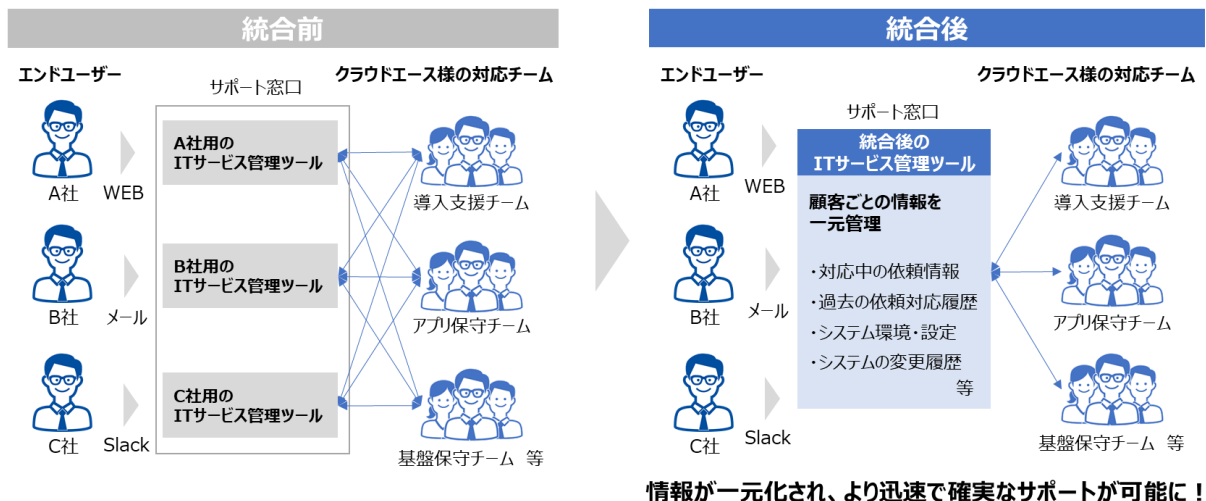
※IT サービス管理ツール：ITSM ツールとも呼ばれ、IT を活用したサービスを顧客のニーズに合致するよう管理するためのツール。

■社会の IT 化を支え、IT サービス提供企業の競争力を強化する IT サービス管理ツールの最適化

企業業務の IT 化や DX が急速に進み、さまざまな業種でクラウド等の IT サービスの利用が広がっています。そうした企業に向けて IT サービスを提供する企業は、IT サービスの継続的な運用・保守サポートを効果的に提供するため、顧客との円滑な情報共有を実現する IT サービス管理ツールを活用することが増えてきました。しかし、顧客ごとに個別最適化された異なるツールを運用しているケースが多く、顧客サービスのさらなる価値向上のネックとなっています。

この課題に対し、顧客ごとに異なる IT サービス管理ツールを高度なツールへ一本化することは有効な解決策ですが、ツール導入だけでは不十分です。IT サービス提供企業が高度な IT サービス管理ツールを活用し競争力を強化するためには、自社や顧客のビジネスニーズ・業務内容を踏まえた上での適切なツール導入と、業務プロセス全体での最適化が重要です。

■DTSが提案・構築した IT サービス管理ツールの統合前と統合後のイメージ



■当社の選定について、お客さまからのコメント

「導入支援ベンダー選定の決断を大きく後押ししたのが、D T Sがシステム運用監視サービス『ReSM』を提供している点です。良いツールを提案してくれるだけでなく、長年にわたる運用保守サービスのノウハウ蓄積があり、当社とともにあるべきITサービス管理の姿を構築していけるという期待がありました。今回、無事社内のITサービス管理ツールを一本化することができました。この仕組みを活用して、従来のサービスの枠組みを超えた価値をお客さまに提供していきます」

クラウドエース株式会社
技術本部 企画・戦略室 部長
矢作 誠一 様

※クラウドエース社導入に関する詳細は下記WEBページでご覧いただけます。

<https://www.resm.jp/casestudy/casestudy13/>

■D T Sが提供するJira Service Management 導入・活用支援サービス

アトラシアン社のJira Service Managementは全世界の企業から高い評価を受けています。

D T SはJira Service Management 導入コンサルティング・活用支援サービスとして、長年にわたり培ってきたシステム運用のノウハウを活用し、以下のようなサポートを通してお客さまのITサービス管理を最適化します。

1. Jira Service Management の導入支援：

導入にあたってのコンサルティングから初期構築、カスタマイズまで、お客さまのビジネスニーズに合わせた最適な導入を実現します。

2. プロセス設計・改善支援：

お客さまの現状を理解し、適切な業務プロセスの設計とその後の継続的な改善を支援します。

3. サポート・フォローアップ：

ツールの活用方法だけでなく、ITサービス管理の基礎からベストプラクティスをまとめたITIL等のフレームワークまでの理解を深めるサポートをします。

【主要取扱製品】

Jira Service Management

ITによる価値提供を迅速かつ継続的に実現するITサービス管理ソフトウェア

Jira Software

高度なカスタマイズ性を備えた、アジャイル開発に最適なプロジェクト管理ツール

Confluence

情報を整理・共有し、非同期でディスカッションもできるコラボレーションツール

Opsgenie

障害に関わる通知の管理や対応状況の追跡、高度なレポート機能を備えたインシデント管理ツール

Jira Work Management

総デジタル時代に必要な高い管理性と可視化をすべての部門に実現する協働ツール

【サービス紹介 WEB ページ】

https://www.dts.co.jp/solution_pkg/package/atlassian_jira

【関連ニュース】

アトラシアン社（豪）とパートナー契約を締結

<https://www.dts.co.jp/news/2023/press-20230626.php>

※Google Cloud は、Google LLC の商標です。

※Jira Service Management, Jira Software, Confluence, Opsgenie, Jira Work Management は、豪州、米国および他の国々で登録された Atlassian Pty Ltd の登録商標です。

※ReSM は、株式会社 D T S の登録商標です。

<クラウドエース株式会社の概要>

クラウドエースは、Google Cloud のプレミアパートナーとして、Google Cloud の導入支援から移行・開発・運用保守までをワンストップでサポートしています。その技術力は、2023 Google Cloud Partner of the Year - Japan で3部門を受賞するなど、高く評価されています。

<https://cloud-ace.jp>

本社所在地：東京都千代田区大手町1丁目7-2 東京サンケイビル 26階



<株式会社 D T S の概要>

D T S は、総合力を備えたシステムインテグレーター（SIer）として、金融業、産業・公共、通信業向けサービスを柱に、コンサルティングからシステム設計・開発、基盤構築・運用までをワンストップで提供します。

また、D T S グループは、システムに関わるさまざまな専門性を活かした付加価値の高いサービスを提供します。

<https://www.dts.co.jp/>

本社所在地：〒104-0032 東京都中央区八丁堀 2-23-1 エンパイヤビル



<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社DTS ITプラットフォームサービス営業部 担当：新田

TEL：03-6914-5215 E-mail：itps-sales@dts.co.jp

<報道機関からのお問い合わせ先>

株式会社DTS 広報部 担当：細田、新貝

TEL：03-6914-5463 E-mail：press@dts.co.jp