

ヘルプデスク運用支援プラットフォーム「PrimeNext®」を提供開始

SCSKサービスウェア株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:清水 康司、以下 SCSKサービスウェア)は、情報システム部門の業務を支援する統合ヘルプデスクサービス「PrimeDesk®」において、ITIL^{※1}に準拠したヘルプデスク運用支援プラットフォーム「PrimeNext®」を2019年10月10日から提供開始します。

1. 背景

昨今、企業を取り巻くIT環境は、最新技術の台頭によって急速に変化しています。それに伴い、情報システム部門の役割も変化し、継続した安定運用に加え、デジタルトランスフォーメーション(DX)による業務改革や事業への直接貢献が求められています。

SCSKサービスウェアは、従来から「PrimeDesk®」の呼称で、企業の情報システム部門のさまざまな運用業務を支援してまいりました。その「PrimeDesk®」で長年蓄積したノウハウを活かし、ベストプラクティスを集約した運用支援プラットフォームとして「PrimeNext®」を提供することで、業務の負担を軽減し、より効率的なヘルプデスク運用を実現してまいります。

2. PrimeNext® の概要と特長

<概要>

PrimeNext®は、ITサービスマネジメント分野で世界的に導入実績のある「ServiceNow^{※2}」をベースとした、SCSKサービスウェアの統合ヘルプデスクサービス「PrimeDesk®」をサポートするプラットフォームです。ヘルプデスクに集まるさまざまな情報を蓄積し、一元管理することで、連続的な問題分析による業務改善を実現します。



<特長>

- ① ITILに準拠した仕様
ITIL標準プロセスに準拠した適切で効率的なヘルプデスク業務を提供します。
- ② SCSKサービスウェアオリジナルのナレッジを搭載
IT基礎知識や教育などの整備されたコンテンツを導入時から活用することにより、高いサービスレベルを提供します。
- ③ 標準テンプレートを提供
SCSKサービスウェアの長年にわたるヘルプデスク運用実績のベストプラクティスを集約したインシデントカテゴリや分析レポートなどの標準テンプレートを実装しています。複雑なカスタマイズは不要で、ヘルプデスクの運用を短期間で一元化し、効率化を実現します。

「PrimeNext®」の機能紹介

URL : <https://www.scskserviceaware.co.jp/service/primedesk/primenext.html>

3. PrimeDesk®とは

PrimeDesk® は、SCSKサービスウェアが提供するIT利用の推進・サポートなどの業務負荷が高いユーザー対応を行うヘルプデスクサービスです。情報システムを運用する上で日常的に発生するITサポートや管理業務を「PrimeDesk®」が担うことにより、情報システム部門が、より一層戦略的で付加価値の高い業務に注力し、事業貢献できる環境を創出します。

URL : <https://www.scskserviceaware.co.jp/service/primedesk/>

4. 今後の展開

「PrimeNext®」は、SCSKサービスウェアが提供する「PrimeDesk®」の標準プラットフォームとして位置づけ、今後も変化するIT環境において、多様な問題や課題を業務視点で解決するSCSKサービスウェア独自のサービスとして、より一層の拡充を図ってまいります。

また、長年にわたる業務で培った実績を活かして、さまざまなノウハウやナレッジを随時「PrimeNext®」に追加することで、更なるサービスの品質向上や、運用の最適化を目指します。

※1 : ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITILとは、1989年にイギリス政府の機関が先進企業のシステム運用規則・管理方法のベストプラクティスを基に作成したガイドラインです。

※2 : ServiceNow

ServiceNowは、ITから人事、セキュリティ、カスタマーサービスまで企業全体の定型業務プロセスを簡素化、自動化するシングルプラットフォーム「Now Platform」を中核として、企業向けのクラウドサービスを提供しています。世界中の企業が、多様なニーズに合わせてカスタマイズ可能なサービスポータルやワークフロー、機械学習などの機能を活用することで、デジタルトランスフォーメーションを推進し、従業員や顧客に優れた体験を提供しています。

URL : <https://www.servicenow.co.jp/>



【サービスに関するお問い合わせ先】

SCSKサービスウェア株式会社

第二事業本部 第二事業部(PrimeDesk事業) 渡邊・江藤

TEL:03-5339-3078

E-mail: primenext.sp@scskserviceware.co.jp

【ニュースリリースに関するお問い合わせ先】

SCSKサービスウェア株式会社

経営企画部 菱沼

TEL:03-6890-2517

E-mail: press@scskserviceware.co.jp

掲載した製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。