



## 企業情報

会社名:株式会社 インフォresta

<http://www.inforesta.com/>

従業員数: 約 80 名

利用製品: ciklone

利用プラン: Enterprise Plan

業種: 医学情報サービス、情報処理サービス、著作権等許諾代行業

## 課題

- ✓ やり取りが体系的に記録されておらず、問題と対応について、その対応履歴を系統的に追跡することが困難だった。そのため、類似のトラブルが何度も発生することがあり、当時の担当者が退職すると、経緯が不明になってしまうことが多々あった。
- ✓ Excel を使った管理では以下の障害があった。
  1. メールに比べ入力の自由度が低い
  2. 入力に時間と手間がかかる
  3. 添付ファイルなどが管理できない
  4. 最新版の管理台帳がわからなくなる

## 効果

- ✓ 過去の事例を簡単に参照できるようになった。
- ✓ 同様の問い合わせを繰り返すのを避けることが出来た。
- ✓ 過去似たような障害があったと記憶している場合、スマート検索で簡単に探すことが出来る。

## 株式会社インフォresta

“ システム運用の対応履歴やナレッジを体系的に蓄積できるようになり、協力会社と運用チームに必須のツールになった。 ”

-- 株式会社インフォresta --

株式会社インフォrestaは、世界中に広がる医学情報ネットワークを駆使し、医学文献提供はもとより、キーワード検索・翻訳・企画・著作権許諾代行・システム構築など、幅広く業務を展開している。

医学文献の入手については、国内外の図書館・情報ネットワークを活用して、数十万に及ぶ世界中の医学雑誌から文献を調達可能であり、依頼された文献の入手率は99%を達成している。

同社は2008年頃から将来を見据えた業務のシステム化を進めており、大幅なリニューアルを実行し成功させた。

業務効率・業務処理能力が大幅に向上することに成功したが、システムを運用・メンテナンスする上で必要な情報をどのように管理すべきか答えを探していた。

これまで情報システム担当者がシステムを開発したベンダーから技術的なサポートを受けていたが、障害時の対応や対応履歴、ナレッジを体系的に蓄積できる仕組みがなく、類似のトラブルが何度も発生することがあった。また、トラブルシューティングを対応した担当者の不在や、退職などの理由で、経緯が不明になり新しい担当者が対応するために大きな時間のロスが発生していた。



## “システム運用の対応履歴や

## ナレッジを体系化

## 運用チームにとって必須のツール”

同社は、社内の情報システム担当者が変わった場合でも過去のトラブルシューティングが活用でき、ナレッジの蓄積が出来る仕組みを構築することを検討した結果、タスク・プロジェクトの成果物を一元管理可能な「ciklone」を導入を決定した。

### 導入のポイント

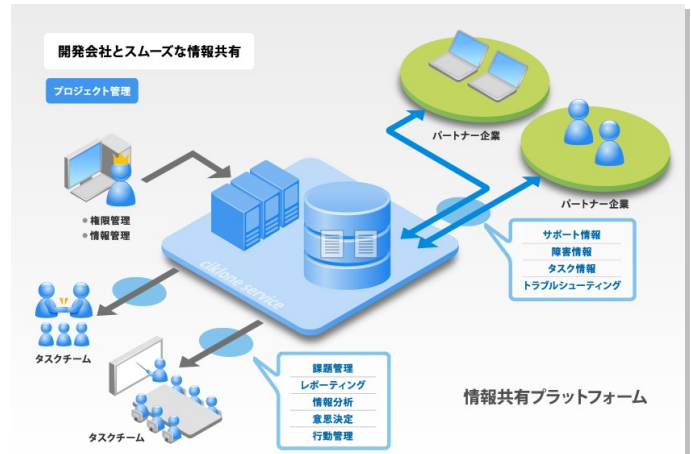
1. プロジェクトの成果物を一元管理できる
2. 業務マニュアル、トラブルシューティング、タスク、課題を簡単に管理できること
3. セキュリティの確保されたインターネットサービス (SaaS)であること

### “様々なタスクや課題を ciklone で一元管理”

導入後直ぐに、運用に必要な作業手順、作業フロー、障害報告、技術的な問い合わせが蓄積されはじめ、同種の問い合わせや課題に対して対応のための時間が大幅に短縮された。「過去に同じような課題に対応したな」という曖昧な記憶からナレッジを簡単に検索できる仕組みが整えられたことが大きい。

情報システム担当者のための業務マニュアルや運用マニュアル、システムに関連した技術情報などのメモをノウハウとして「ciklone」の標準機能である「wiki(ウィキ)」を利用している。これにより、情報システム担当者は情報の蓄積だけでなく、同社のビジネスに最大限貢献することや運用・保守に工数をかけず、やらなくてはならない本来の仕事に注力することが出来る。

同社担当者は、業務システムの運用・保守のために、外部協力会社とのプロジェクト管理として十分に有効に利用できた。今後、他のベンダーとの情報共有、管理等にも適用分野を広げていく予定だと語る。



株式会社オーブングループ

〒101-0031

東京都千代田区東神田 1-14-11 ヤマダビル 6F

TEL:03-6803-1647 FAX:03-6803-1648

[support@opengroove.com](mailto:support@opengroove.com)

<http://ciklone.com/>

