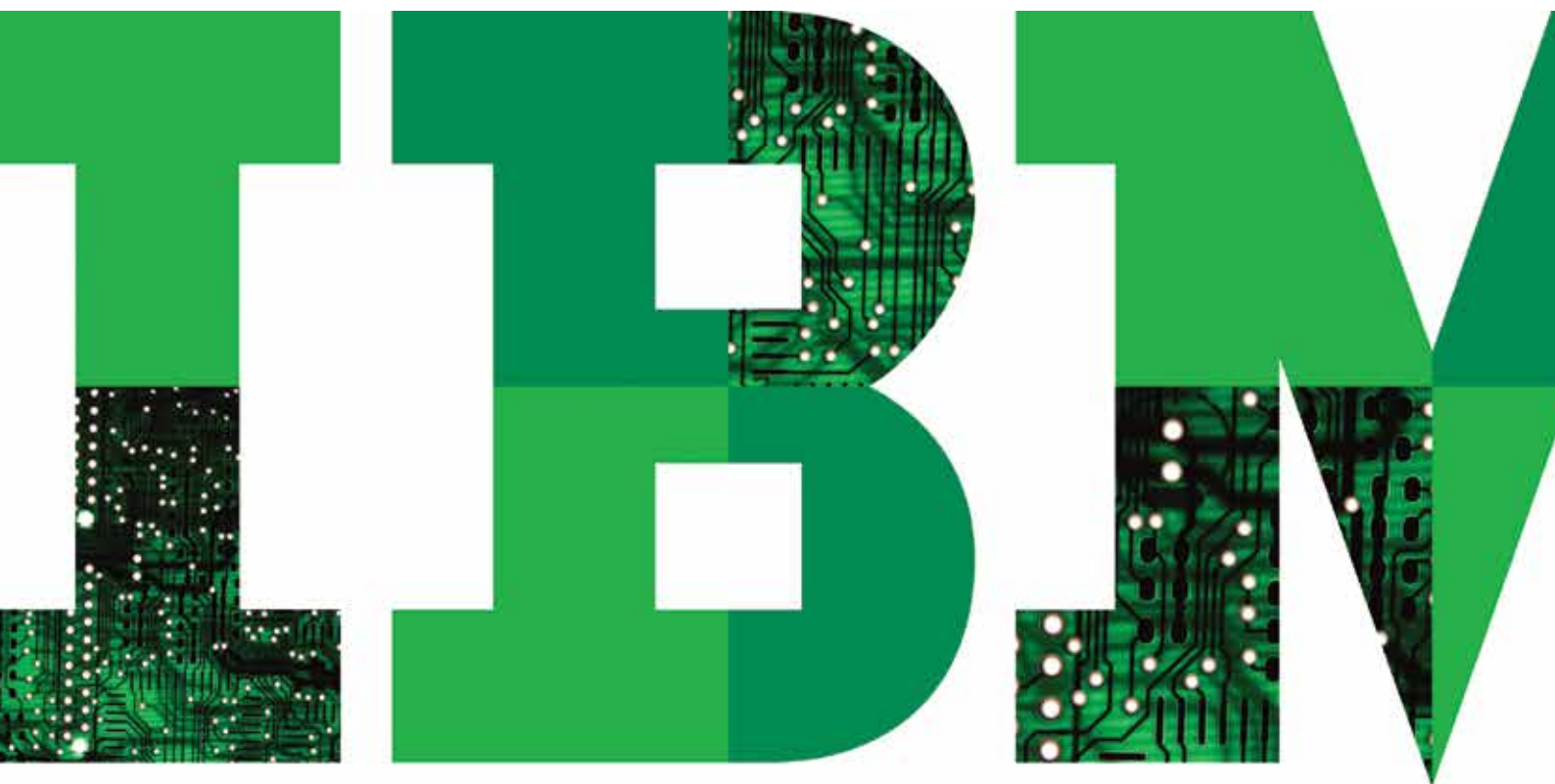


信頼できるサポート・リソースにより、 成長とイノベーションを促進

テクニカル・サポートへの革新的なアプローチ



大きな目標に向かってさらなる成長とイノベーションを目指して

さらなる成長とイノベーションをサポートするために、お客様の計画には高性能で応答性に優れたテクノロジー・インフラストラクチャーが含まれていることでしょう。問題は、誰がそのテクノロジー・インフラストラクチャーをサポートするかということです。ハードウェアやソフトウェア、IT 環境のサポートは、継続的かつ堅実に、そしてプロアクティブに行うことが極めて重要です。IT 資産が機能しなくなったら、ビジネスも成り立たなくなってしまうからです。

IT 環境には実際、多くのことが求められています。インフラストラクチャーは、現行のサービスの可用性や品質の高さを維持すると同時に、データ、分析、クラウド、モバイル、ソーシャル、セキュリティ、そしてコグニティブ・コンピューティングの新しい進歩にも対応する必要があります。このために、分析、サービスの統合管理、仮想化、エネルギー管理、柔軟性の高いサービス提供方法の選択肢（プライベート・クラウドやハイブリッド・クラウドなど）により、画期的な生産性向上を実現するインフラストラクチャーが必要です。

複雑で即応性のある IT 環境を稼働させ続けるには、より高度でプロアクティブなテクニカル・サポートが必要です。

テクノロジー・インフラストラクチャーは一般的に複数のシステムやプラットフォーム、ベンダーで構成されることが多くなり、テクニカル・サポートの簡素化は困難になってきています。必要なのは、信頼できるサポート・リソースです。つまり、お客様の IT 資産を効率的に監視し、自動化された分析に基づいて管理できるように支援する、経験と知識を持ったリソースが必要です。

IBM のテクノロジー・サポート・サービスは、今日の IT インフラストラクチャーのニーズに十分に対応し、市場の脅威から、製品ラインとサービス・ラインの継続的な拡大、法令順守に至るまで絶えず変化する需要に効果的に対応できるようお客様を支援します。IBM は、ハードウェアやソフトウェア、マルチベンダーのサポートを幅広く統合するアプローチを採用しています。このアプローチによって、IT 資産管理の簡素化や、サービス品質向上、コスト管理に役立つ新たな方法を見いだせるよう支援します。IBM には、自社のインフラストラクチャーや知的財産、テクノロジーを使ってサポート・サービスを自動化してきた長年の実績があります。そして IBM のコミットメントによって、これまでに多くのお客様が IT の運用やパフォーマンスを向上させてきました。注）ダイナミック・インフラストラクチャーとは、「IT インフラ」と、様々な設備や生産機械などの「ビジネス・インフラ」を一体として捉え、コスト削減、リスク管理、サービス向上を実現する、IBM の提案する柔軟な企業基盤です。

信頼できるパートナーとして

テクノロジー・サポート・サービスは、オンサイト修理作業だけ、あるいは故障した場合の単なる保険にすぎないという見方があります。過去においては確かにそうだったかもしれませんが。しかし、IT 環境サポートへの IBM のアプローチはそこから進化しています。

時間とコストの節約、主要なシステムの可用性向上を目的として、IBM のテクノロジー・サポート・サービスでは、よりプロアクティブなアプローチを採用しています。以前は一般的であったオンサイトの修理要員は、現在ではお客様の現場で見かけることは少なくなりました。このアプローチにより、障害の多くはリモートから解決されるようになりました。しかも、サービス・リクエストは自動化されています。Web 経由のサービス・リクエストの割合は、自動ツールを利用するお客様の増加とともに増えています。もちろん、オンサイト修理サービスは現在も提供しており、問題をリモートから解決できない場合には、高いスキルを持った IBM 技術員がオンサイトに派遣されます。

IBM のテクノロジー・サポート・サービスは、問題発生時の修復と再構築を支援するだけではありません。プロアクティブなサービスにより、問題を未然に防止することも目的としています。他社のアプローチとは異なり、サポート・サービスの提供は、IBM が管理し指示を行います。お客様は、サポート窓口を一本化できるほか、世界各地のサポート力(技術員、診断ツール、実績あるサポート・プロセスなど)により、いつでも、どこでも必要なときに、ご希望の言語でサービスを受けられます。これにより、問題を迅速に解決し、ビジネスの効率性と信頼性を維持できます。

IT 環境はそれぞれ異なります。つまり、お客様固有のニーズに合ったサポート・サービスが必要になるということです。そのため、IBM のテクノロジー・サポート・サービスでは、さまざまなサービス群を用意しています。お客様の IT 環境に適したサポート・レベルを選べるということが、インフラストラクチャーへの適切な投資とビジネス要求への対応をより確実に行う上で重要になります。

IBM ハードウェア保守サービス

メインフレームやサーバー、デスクトップ、ラップトップ、モバイル・デバイス、ネットワーク・デバイス、周辺機器は、お客様の環境が毎日稼動するための土台となるテクノロジー・ハードウェア・コンポーネントです。残念なことに、これらは故障することもあります。IBM ハードウェア保守サービスは、サービ・レベルやサポート時間などお客様のニーズや予算に合わせて提供できます。マルチベンダー環境下のシステムに対応し、窓口の一本化により迅速な問題解決を実現するほか、プロアクティブな対応でシステムの安定稼動につなげます。

IBM の優位性は、マルチベンダー環境サポートにおける豊富な実績です。お客様のインフラストラクチャーは多くの場合、標準化されていません。そのため、IBM は、長年培ってきた知識を生かしながら、主力ハードウェア・ベンダーと協力して、ハードウェア管理や保守のためのプロアクティブなベスト・プラクティスを確立しています。また、最新のツールやテクノロジーをご利用いただくこともできます。

以下のような効果が期待できます。

- * IBM 製品と IBM 以外の製品のどちらにも対応するハードウェア・サポート
- * ダウンタイムの軽減とプロアクティブな対応の強化
- * IT 担当者がビジネス上の優先事項と目標に集中できる環境
- * IT 投資によるビジネス価値の向上

IBM の手法

IBM は、ダウンタイムを解消または短縮するために、ハードウェア・サポートのよりよい提供方法はないか常に模索しています。IBM のエレクトロニック・サービスは、IBM Electronic Service Agent ソフトウェアと Web ポータル・サイトの 2 つのコンポーネントで構成され、ハードウェア・システム・イベントとシステム・インベントリを自動的に監視する機能を実装し、ハードウェア/ソフトウェア・サポートにおいて大きな進歩を遂げています。Electronic Service Agent は、IBM サポート・センターにシステムの情報を定期的に自動送信するプロアクティブなアプローチを取っているため、お客様の社内スタッフがシステムを診断し手動で問題を報告することが減ります。Electronic Service Agent は、多くの場合、管理者が障害の予兆にすら気が付かず何もしていない段階で、ハードウェア・エラーを検知しどんな修理が必要かを判断し必要な交換パーツを通知します。

IBM エレクトロニック・サービスの Web ポータル・サイトでは、Electronic Service Agent ツールにより送信されたインベントリ・データをまとめて表示できます。管理者は、いつでも、どこからでも、環境に関連する特定の情報を確認できます。このポータル・サイトは、潜在的な問題を管理者に通知するだけではありません。このサイトから、社内の IT 環境に適用可能な修復方法を検索でき、また管理対象のハードウェア製品やソフトウェア製品に発生する可能性のある問題についてレポートを入手できます。

ケース・スタディー 1: サービス・レベルの向上とハードウェアの寿命延長

お客様: アイルランドの電機流通企業。

課題: この企業では、ハードウェアの保証期間終了が近づき、SLA の管理がますます困難になっており、ビジネスに不可欠な IT インフラストラクチャーのサポートに頭を悩ませていました。

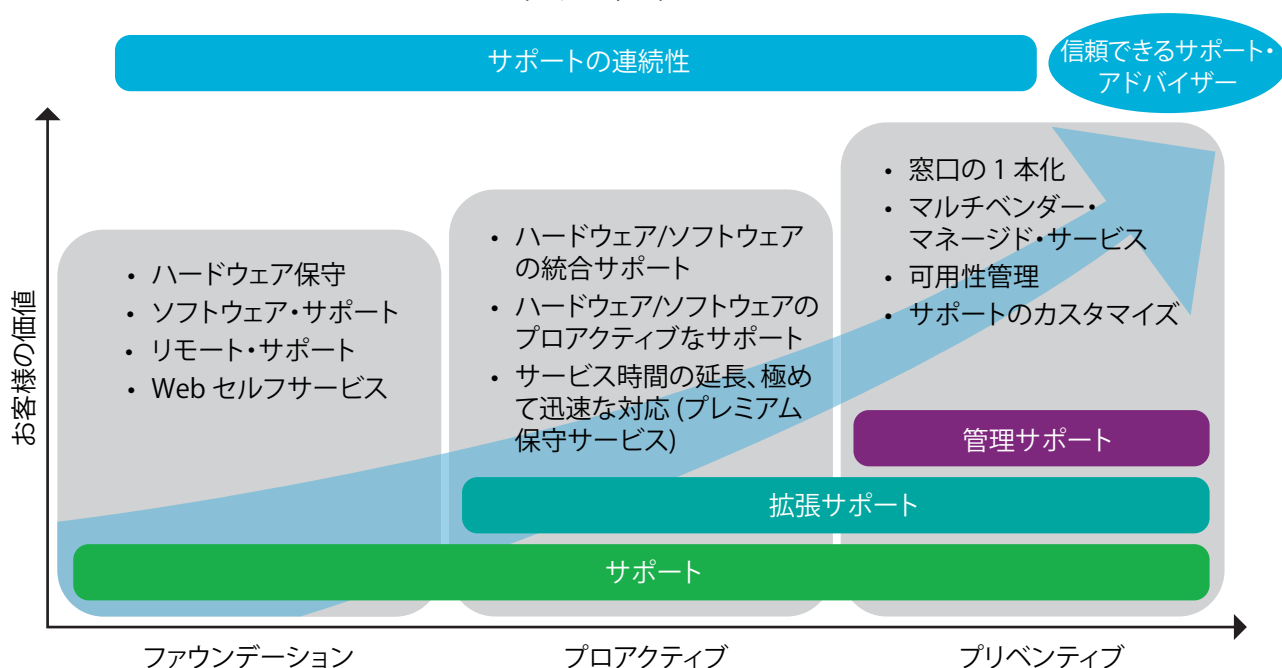
ソリューション: IBM は各機械の保証状況を評価して、既存の保証をアップグレードし、保証対象外の製品には保証を追加して、すべてを単一の契約にまとめました。この契約では、24 時間体制のリモート・サービスが提供され、オンコール対応の技術員によるオンサイト・サポートも提供されます。

効果: この企業の有するハードウェアすべてが IBM のサポート対象になり、システム・ダウンタイムが最大 20% 削減されて、目標としていた 24 時間 365 日の SLA サポートが達成されました。

IBM ソフトウェア・サポート・サービス

ソフトウェアに関する問題は診断が難しく、スタッフが成長やイノベーションを実現するイニシアチブに使えなはずの貴重な時間が、診断のために費やされるおそれがあります。IBM ソフトウェア・サポート・サービスは、IBM 製や他社製 (一部) のソフトウェアについて、電話やインターネットによるリモート・サポートを 24 時間体制で提供するほか、オンサイト・サポートも提供します。このサービスでは、製品に関する高度なテクニカル・スキルを提供し、ソフトウェア関連の問題をより迅速に解決し、運用を効率的に維持できるようにお客様を支援します。お客様は、問題に応じて修復方法を入手し、製品の使用方法についてアドバイスを受けられます。サポート・サービスには、お客様固有のニーズに対応できるよう、基本的なソフトウェア・サポートのほか、サービス・メニューやカスタマイズ・ソリューションも用意しています。

現在から将来までのサポートを最適化する IBM のテクノロジー・サポート・サービス



IBM の優位性は、エラー診断とリモートからの修正実施に対するプロアクティブな統合アプローチにあります。IBM のスペシャリストは、IBM の予測分析ツールと豊富な知識を利用し、初期段階においてより迅速かつ正確に問題を解決します。

以下のような効果が期待できます。

- IBM の高度なテクニカル・スキルを利用したソフトウェア関連の問題解決
- 運用効率の向上とダウンタイムの短縮
- IBM のスペシャリストに 24 時間アクセス可能
- ソフトウェア・サポート・コストの削減
- 戦略的ビジネス・ニーズに IT サポート経費を再配分

ケース・スタディー2: 契約管理の簡素化

お客様: スペイン国内およびヨーロッパ各地で 805 店舗の支店ネットワークを持つスペインの銀行。

課題: この銀行では、IT インフラストラクチャーと ATM ネットワークを構成するハードウェア/ソフトウェアの保守・サポート・サービスを受けるために、複数のベンダーに頼っていました。

ソリューション: IBM テクノロジー・サポート・サービスが、サーバー、ストレージ、ATM デバイスのハードウェア保守とともに、コア・アプリケーションとオペレーティング・システムのソフトウェア・サポートも提供します。IBM チームが 24 時間 365 日待機しています。

効果: すべてのサポート・サービスを IBM との単一契約にまとめることにより、この銀行では年間コストの大幅削減とともに、契約管理の簡素化を実現しました。

IBM ソリューション・サポート・サービス

ソリューションとは何か。ソリューションとは、ハードウェアとソフトウェア、サービスを組み合わせるもので、連携して機能させることを目的としています。ソリューションが正常に機能しなくなった場合に必要になるのは、責任追及ではなく、行動です。しかも、迅速な行動です。IBM ソリューション・サポート・サービスは、コンポーネント・レベルではなく IT ソリューション・レベルで問題を判別し、解決します。このサービスには、IBM が提供したインフラストラクチャー・ソリューションのサポートも含まれます。もちろん、このソリューションは、IBM 製品と IBM 以外の製品、ハードウェアとソフトウェアのコンポーネントで構成されています。

コンポーネント・レベルではなくソリューション・レベルでサポートを提供するという、この充実したアプローチにより、問題解決を迅速化し、IT 環境の統合も推進できます。このサービスは、あらゆるサポート・ニーズに単一のソリューションで対応するため、サポートが簡素化できます。そしてサポート・プロバイダー管理の必要性も減ります。

IBM の優位性は、ソリューションやリソース配分、サービス提供における柔軟性にあります。IBM には、サービスに関する IBM 独自の専門知識のほかに、IBM ビジネス・パートナーとサービス・プロバイダーの広範なネットワークがあります。お客様は、インフラストラクチャーを予算内でサポートするためにそれらを活用できます。

以下のような効果が期待できます。

- 問題を迅速に解決するテクニカル・サポート
- IT 製品とサービスの使用効率の最適化
- IT 環境の可用性の向上
- サポート・コストの削減により、その他の IT 投資に予算を割り当て可能
- 新規 IT 投資の価値実現までの時間短縮
- IT 資産管理の簡素化

ケース・スタディー3: 顧客満足度の向上

お客様: メキシコの医療用デバイス製造メーカー。

課題: この企業では、IT 保守サポート専任のリソースを削減し、IT 運用を最適化し顧客満足度を向上させることを目指していました。

ソリューション: 認定を受けた経験豊富な IBM チームが、ストレージ・テクノロジーを含むマルチベンダー・ハードウェア環境を 24 時間体制でサポートします。

効果: この企業は保守コストを 10% 削減し、システム障害に対する応答時間を 50% 短縮して、事業運営のための可用性と安定性を高めました。

IBM マネージド・テクニカル・サポート・サービス

IT 環境の管理を誰かに依頼せざるを得ない場合は、IT 資産がどこにあるか、IT 資産の購入先はどこだったかにかかわらず、すぐに対処してもらう必要があります。IBM マネージド・サポート・サービスは、ハードウェア製品とソフトウェア製品を含めマルチベンダー環境下のシステム全体を窓口一本で対応します。

IBM は最初に、お客様のビジネス・ニーズを理解します。その後、リスク管理の改善や生産性の向上を実現するために、お客様とともにサポート計画を策定します。IBM は、マルチベンダー対策も支援します。さまざまなサポート・プロバイダーを管理する必要性が減り、コア・ビジネスの成長とイノベーションに集中する時間を増やすことができます。

IBM の優位性は、グローバルな対応と 24 時間利用可能なサービスです。IBM は、世界各地の拠点を通して、各地域のビジネス慣行、地域文化、言語などを理解しています。熟練したスキルを持つスペシャリストが 180 カ国以上でお客様にサービスを提供し、165 を超える言語に対応します。各地域のサポート・チームは、IBM の豊富な技術情報を使用して、一貫性のある質の高いサポートを世界中で実現しています。

以下のような効果が期待できます。

- 複雑なマルチベンダー環境のサポート
- 簡素化され統合された提供モデルの提供
- 運用の信頼性と効率性の改善
- ダウンタイムの短縮
- 保守費用と管理コストの削減
- IT 環境の価値向上

ケース・スタディー4: 顧客サポート業務の変革

お客様: 北米のコンピューター・サービス・プロバイダー。

課題: 製品サポートに複数のベンダーを使用した結果、サポート・コストが高くなり、システム・パフォーマンスの信頼性が低下しました。

ソリューション: IBM マネージド・サポート・サービスは、顧客サポート窓口の一本化と、あらゆる問い合わせに対するワークフローの一本化を実現。さらに可用性管理、インボイスを顧客ごとに調整する機能、ベンダー管理、在庫管理、変更管理などのサービスを提供しました。

効果: このプロバイダーは、初年度に 800 万 US ドルを削減し、目標の投資収益率 (ROI) をわずか半年で達成。このコスト削減により、研修やカスタマー・リレーションシップ・マネージメント (CRM) システムの改善に投資できるようになりました。

IBM をお勧めする理由

インフラストラクチャーが複雑になればなるほど、プロアクティブでレベルの高いテクニカル・サポートを維持し、即応性やサービスの品質、回復力に 24 時間体制で対応することがますます重要になります。しかし、IT 環境サポートを適切なレベルで維持するために、ビジネス目標を犠牲にはできません。信頼できるリソースのテクノロジー・サポート・サービスを利用することで、ビジネス目標はそのままに IT 投資のパフォーマンスと価値を維持できます。

IBM は、システムとシステム・ソフトウェア、ミドルウェアを総合的にサポートできます。サポート窓口の一本化により、複雑な IT インフラストラクチャーのあらゆる側面に多岐にわたるサービスで対応します。IBM のテクノロジー・サポート・サービスは、状況把握や問題分析、意思決定分析、潜在的問題の分析を土台とし、一貫性のある方法で提供され、機能停止に至る前に多くの問題を解決します。これらのサービスは、ダイナミック・インフラストラクチャーで発生する相互に依存する複雑な課題に対応するように設計されています。

世界中に、技術員を約 2 万人、パーツセンターを 585 カ所、コール・センターを 58 カ所備え、グローバルな拠点とリソースで、24 時間体制のサポート・サービスをご希望の言語で提供できます。さらに、IBM の膨大なグローバル・サポート・データベースにより、IBM の技術員やお客様は豊富な知識を共有できるため、問題をより迅速かつ正確に診断し、解決できます。

IBM は、主力サービス・プロバイダー、そしてテクノロジーのイノベーターとして、お客様のニーズに現在から将来にわたってコミットすることで、極めて高度なテクノロジー・サポート・サービスを今後も提供していきます。

詳細情報

IBM のテクニカル・サポート・サービスの詳細については、日本 IBM の営業担当員またはビジネス・パートナーにお問い合わせいただくか、次の Web サイトをご覧ください。

ibm.com/services/jp/ja/it-services/technical-support-services/



日本アイ・ビー・エム株式会社
〒103-8510
東京都中央区日本橋箱崎町19-21

IBM のホーム・ページ:
ibm.com/jp/ja/

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、ServicePac、および Electronic Service Agent は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、ibm.com/legal/copytrade.shtml をご覧ください。

本書の情報は最初の発行日の時点で得られるものであり、予告なしに変更される場合があります。すべての製品が、IBM が営業を行っているすべての国において利用可能なものではありません。

掲載したお客様事例は、例として示す目的のみ、IBM より提供されます。そのため、その他の操作環境で得られる結果は、異なる可能性があります。

本書に掲載されている情報は特定物として現存するままの状態を提供され、第三者の権利の不侵害の保証、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任なしで提供されています。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。

© Copyright IBM Corporation 2016



Please Recycle