

マネージド・サービスのプロバイダーを 選ぶ際の条件トップ 10

クラウドとマネージド・サービスは、
IT によるビジネス価値の実現にどのように貢献できるのか



目次

- 2 概要
- 2 今日の IT の課題
- 4 マネージド・サービスに対する論証
- 7 マネージド・サービスのプロバイダーを選ぶ際に考慮すべき重要事項トップ 10
- 10 クラウドによるマネージド・サービスの変革
- 11 デリバリー・モデルに関する選択
- 13 マネージド・サービス採用の方針策定
- 15 IBM をお奨めする理由

概要

IT 部門は、ますます複雑性が増大する中で、限られたリソースや専門知識を使用してより多くのサービス要求に対応することを常に求められます。モバイル、アナリティクス、クラウドといった新規テクノロジーの採用は、複数のデリバリー・モデル、ベンダー、プロセス、データなど多岐にわたり、これまで経験したことがないような多種多様で複雑な IT 環境をもたらしています。このような複雑な環境の管理は非常に困難なものになりかねません。企業の IT 予算は横ばいまたは縮小される一方で、IT にはますますビジネス価値やイノベーションの創造が期待されているため、IT 部門へのプレッシャーがなくなることはありません。その結果、IT 部門はこうした要求に単独で対応できなくなっています。信頼できる IT サービス・プロバイダーの支援を受け、ビジネス要求、コスト削減、複雑性の管理により迅速に対応し、希望するレベルの可用性のサポート、最新スキルの維持、テクノロジー・イノベーションの採用を行いたいと考えています。

マネージド・サービスは幅広い機能に対応するため、外部サービスを利用するメリットとして重要なビジネス課題の解決や戦略活動に一層リソースを集中したいと考える IT 部門にさまざまな選択肢を提供します。クラウド・コンピューティングにより、この選択肢の範囲は拡大し、IT 部門の変革の可能性がかつてないほど大きくなっています。

今日の IT の課題

多くの企業のシステムでは、ビジネスに必要なデジタル変革を遂行できません。柔軟性に欠ける IT、スケーラビリティの欠如、管理コストの増大やその他の課題により、有効なイノベーションや成長を妨げる IT インフラストラクチャーが生み出されます。今日の最高執行責任者 (CEO) の視点から見ると、クラウド、モバイル、アナリティクスなどの新規テクノロジーの採用は、企業に影響を及ぼす 2 つの戦略的優先事項のひとつであり¹、お客様との新たなレベルのエンゲージメントを実現し、製品、運用、ビジネス・モデルを改革する推進力となります。

また、企業の可能性を最大限に引き出し活用するには、このようなテクノロジーを既存のコアシステムと統合する必要があります。その結果生じるのが複雑な混成環境であり、最高情報責任者 (CIO) に対するビジネス価値実現のプレッシャーをますます大きなものにしていきます。同時に、あらゆる業界や地域の CIO および IT マネージャーが、コストの削減、サービスや可用性の強化、効率の向上、その他全般的な業務改善といったよく耳にする課題のプレッシャーにさらされています。

テクノロジー・イノベーションを活用しながら、エンドユーザーの要求に対応し、リスクを減らし、コストを制御するには、広範なスキルと知識が必要となります。また、現在の運用をできる限り効率的に保ちながら、イノベーションを遂行する必要があります。その上、イノベーションを急速に進めると、新たなテクノロジーを評価し、それが競争上の優位性をもたらすのか、それとも単に運用環境が複雑になるだけなのかを見極めることがますます困難になります。

その結果、社内で設計し提供している IT サービスをマネージド・サービス・ベンダーに任せれば、価値、効率、効果が高められるのではないかと、あらゆる規模の企業が戦略を分析するようになっていきます。実際に、成長計画に携わる 70% の CIO が、すべてを組織内で用意するのではなく、新しいスキルと専門知識を求めて広く外部と提携することを選択しています。²

適切な段階を踏んでマネージド・サービスやクラウド・コンピューティングを活用すれば、ビジネスおよび IT の俊敏性を獲得し、価値を大幅に高めることができます。このホワイトペーパーでは、現在市場で入手可能なマネージド・サービスとクラウド・サービスについて説明し、プロバイダーの選択時に考慮すべき最も重要な条件を挙げています。また、サービス・ソーシングの決断に関する戦略的な方法についても説明しています。

中核事業への集中

業界: エンジニアリング/建設

企業プロフィール: 設計、調達、建設、メンテナンス、プロジェクト管理のグローバル・リーダー。6 大陸において事業展開。

規模: 従業員 43,000 名

このお客様は、長期のマネージド・サービスをご利用中で、グローバル IT サポート契約の更新を機に IBM サービスの拡張とハードウェアの刷新を元の契約と同じ料金で行うことを希望されました。

IBM は、サポート・サービスと管理サービスを集中化し、新規ツールで生産性を向上させることで、お客様のご希望に沿った料金に対応しました。新しい契約には、世界中に点在するインフラストラクチャーに対するオンサイトおよびリモート管理サービスに加え、サーバー最適化、全社規模のテクノロジー・アップグレード、ハードウェア・ライフサイクル管理が組み込まれました。

IBM がパフォーマンス管理を提供し、複数ベンダーによる IT 環境全体をサポートするため、この企業は中核事業に集中し、ミッション・クリティカル・インフラストラクチャーのパフォーマンスを最適化してビジネスの成長をサポートすることができます。

マネージド・サービスに対する論証

一般に、マネージド・サービスとは、顧客が選択したハードウェア、ソフトウェア、ネットワークのリモート・モニターと管理を指します。ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークはオンプレミスでも、サード・パーティーのデータセンターでホストされても構いません。サービスには通常、アラート、オペレーティング・システムのパッチ管理、問題解決、プロアクティブな問題防止が含まれます。マネージド・サービスのプロバイダーは、ダウンタイム防止と IT パフォーマンス向上の責任を負い、サービスは SLA (サービス・レベル保証) で評価されます。

IBM は、マネージド・サービスの概念を、従来の「アプリケーションとインフラストラクチャーの管理」以上に拡大しました。その概念には、セキュリティ、データのバックアップとリカバリー、災害復旧、モビリティ、ヘルプデスク、技術サポートに加え、クラウド、ネットワーク、ストレージ、デスクトップ、通信のマネージド・サービスが含まれます。これらは IT 運用の中核要素です。

これらはすべて不可欠で、膨大なリソースを使用します。IT 予算の約 70% から 80% がインフラストラクチャーの保守と現状維持に費やされますが、ビジネス価値という観点から見ると差別化要因ではありません。さらに、一つ一つの要素を提供し管理するために必要となる基本テクノロジーは進化し続けます。テクノロジー・イノベーションを採用したうえで最大限に活用し、継続的な改善とコスト削減を長期間行うには、先進スキルの継続的な開発や習得が必要となります。

経験豊富なサービス・プロバイダーが提供するマネージド・サービスを利用することで、最新テクノロジーを維持し、必要なスキルや希少なスキルをいつでも確保できるようにしておくことが、IT ニーズへの対応を可能にします。マネージド・サービスは、IT 部門が小規模でリソースも制限された中堅企業に最適であると思われがちですが、大企業も同様に、マネージド・サービスを利用して IT 領域内の特定の問題に対応したり、差別化要因とはならない IT サービスの管理負荷を軽減して、社内スタッフを中核ビジネスやイノベーションの追求に注力させることができます。

企業がマネージド・サービスを採用する理由

企業は、規模の大小を問わず、信頼できるマネージド・サービスのプロバイダーにコスト、複雑さ、サービス品質、リスクに関するさまざまな問題への対応を期待します。サービス・プロバイダーがこうした優先事項にどのように価値をもたらすかを把握できるようになると、マネージド・サービスと社内 IT を比較するビジネス・ケースの作成に必要な土台を構築できます。

コスト削減 マネージド・サービスのプロバイダーは、サービス・デリバリーのスケール・メリットや自動化、標準化により、社内 IT で費やすよりも低いコストでサービスを提供できます。また、インフラストラクチャーや間接費から技術スタッフに至るまで、コストの多くを複数の顧客で負担します。IBM Managed Services に期待できる標準的なコスト削減を表 1 に示します。

設備投資の削減 設備投資における制約は、企業に常に課題を突きつけています。資本を何に投資するかという決断は容易ではありません。通常は、収益を創出する取り組みに設備投資を集中させるという選択がなされます。多くの企業が不動産を購入するのではなく賃貸するのと同様に、クラウドやマネージド・サービスなどのデリバリー・モデルでは、より柔軟な運用費に IT コストを移行することで、資本の自由度を向上させます。

効率性の向上 マネージド・サービスのプロバイダーが提供するベスト・プラクティス、標準化、アナリティクス、自動化は、IT の効率を大幅に向上させ、より厳格な管理を可能にすることで、新しい価値をもたらします。

スキルの活用 異機種混在の IT 環境のサポートに必要なスキルを持つ人材を確保し育成する必要性は、なくなることがありません。マネージド・サービスでは、プロバイダーがこうしたスキルを持つ人材の確保と維持を、責任を持って行うため、スキル関連のリスクを軽減できます。プロバイダーは通常、リソースを複数顧客間で維持し活用するため、顧客が自社で調達するよりも多様で優れたスキルを低コストで提供できます。

サービス・レベルの向上とリスクの軽減 サービス品質は、マネージド・サービスのプロバイダーが提供可能な基本的な価値です。さらに、サービス品質の保証は、SLA 契約により確保されます。そのためサービス・プロバイダーは、信頼性の高いサービスを提供するために必要なツール、プロセス、ガバナンスをコスト効率よく作成することに意欲的です。また、社内開発ではなかなか得ることができない経験を蓄積しています。サービス・プロバイダーは通常、社内開発の IT スタッフではほんの 1 ~ 2 回しか経験しないであろう問題を何度も経験し、その解決策を把握しています。また、そのような問題を予測し、サービス中断を予防することもできます。

サービス・プロバイダーは実際、規模が大きいほど優れています。長年の経験を持つ大規模なサービス・プロバイダーは、お客様の環境で利用可能な大きな利点と実用的な知識を提供できます。その結果、ユーザーのサービス可用性とパフォーマンスの期待に応える、安定した、信頼できる、保護された IT 環境を手に入れることができます。

セキュリティー、ビジネス回復力、コンプライアンス管理の向上 セキュリティー、事業継続、関連する法令に対するコンプライアンス管理に関するリスクの軽減は IT の重要領域であり、マネージド・サービスによって効率的に対応することができます。特にセキュリティーは、サービス・プロバイダー、顧客の関心が共に高まっている領域です。脅威は深刻さを増し、テクノロジーの状況はますます複雑になるなか、社内の IT 部門が変化する要求に対応し続けることは難しくなっています。サービス・プロバイダーは、最新のスキルやセキュリティーの情報に加え、基本的なパッチ管理から脆弱性スキャンやデータ・バックアップに至る広範な IT 機能を自動化し、リスクを軽減するための能力とテクノロジーを保有していると考えられます。さらに、顧客が重要なシステムやデータを規制要件で定義された時間内にリカバリーできるよう支援する、長年の実績に裏付けられたプロセス、手順、インフラストラクチャー・リソースを提供することもできます。また、それらの手順を定期的にテストし、正常な動作を確認します。こうした領域すべてに対応可能なマネージド・サービスのプロバイダーは、企業の機能統合を支援し、より総合的なアプローチで IT リスク管理を実現できます。

テクノロジー・イノベーションの活用 マネージド・サービスのプロバイダーには、新たなテクノロジーを迅速に実装するスキルとリソースがあるため、顧客はクラウド、アナリティクス、モビリティなど、新たなビジネス価値をもたらす IT イノベーションを容易に活用できます。また、イノベーションへの要求がサービス・プロバイダー間の健全な競争とコスト削減を促進し、顧客ニーズ中心の市場環境を形成します。さらに、マネージド・サービスのプロバイダーは、立ち上げ費用、研修、実装への投資を引き受けることにより、新しいテクノロジー・イノベーションのリスクの大半に責任を負います。

変化するビジネス状況に対応する柔軟性とスケーラビリティ サービス・プロバイダーは、ビジネス・ニーズに基づいてマネージド・サービスの範囲、規模、幅を拡大、縮小できます。そのため、企業は運用要件に合わせて IT をより適切に調整し、新規リソースを素早く提供して迅速な市場投入を実現できます。

サービス領域	IBM での標準的なコスト削減の可能性
統合マネージド・インフラストラクチャー・サービス (サーバー、ストレージ、デバイス、ミドルウェア)	12 カ月～ 18 カ月で 20% 以上の回収
マネージド・ネットワーク・サービス	初年度に 10% ～ 40% 回収
マネージド・セキュリティ・サービス	初年度に最大 55% 回収
マネージド・バックアップおよびリストア・サービス	1 カ月～ 12 カ月の間に最大 40% 回収
マネージド・レジリエンシー・サービス	リカバリー時間とリカバリー・ポイントの目標を最大 25% 削減
マネージド仮想化デスクトップ・サービス	8 カ月～ 18 カ月の間に 30 ～ 40% 回収
マネージド・ヘルプデスク・サービス	18 カ月～ 24 カ月の間に 15 ～ 25% 回収
マネージド・ホスティング・サービス	初年度に 25% ～ 50% 回収
マネージド・テクニカル・サポート・サービス	6 カ月～ 12 カ月の間に回収、サポート・コストが 40% 減少

表 1: 成果を挙げ、コストを削減したマネージド・サービスの例 (実際のお客様事例での IBM の実績に基づく - 個々の結果はお客様により異なります)。

マネージド・サービスの プロバイダーを選ぶ際に考慮すべき 重要事項トップ 10

マネージド・サービスの利用でメリットを得るには、適切なプロバイダーの選択が鍵となります。すなわち、社内で調達するよりも優れたスキル、プロセス、リソースの提供能力があることを実証できるプロバイダーを選択します。マネージド・サービスのプロバイダーを評価する場合、情報に基づく意思決定に役立つ以下の 10 の条件を考慮してください。

1. 豊富なスキルと経験

すべてのマネージド・サービスのプロバイダーは、基本的なオペレーティング・システムの保守と可用性の管理を超えるスキルを最低限保有している必要があります。変更管理、仮想化、高可用性、ミドルウェアおよびデータベース、複数のネットワーク・テクノロジー、クロスプラットフォーム統合、モバイル、セキュリティと、クラウド・テクノロジーに関連するスキル・レベルについて確認してください。また、人材の規模や資格についても確認する必要があります。特殊なスキル・セットを持つスタッフのスケラビリティと可用性、スペシャリストをどう取りまとめ、知識を共有するか、ベスト・プラクティスをどう周知させるかについて確認してください。さらに、マネージド・サービスのプロバイダーは、マネージド・サービスやクラウドだけでなく、従来の IT や戦略的アウトソーシングなどのあらゆるデリバリー・モデルに関する深い専門知識を保有している必要があります。こうすることでマネージド・サービスのプロバイダーは、社内、マネージド・サービス、アウトソーシング、クラウドといった統合マルチソーシング戦略を顧客ニーズに合わせて構成できます。

2. テクノロジー・ベースのプロアクティブな手法

サービス・プロバイダーが、「故障・修理」という気質を持っているのか、あるいは事前対応型のサービスで問題防止や継続的改善を重視しているのかを確認してください。単なるモニターやデバイス管理以上のサービスを提供するプロバイダーを探してください。例えば、拡張分析などの高度なテクノロジーの活用は、プラットフォームやプロセス全体での障害パターンの分析によりインシデント防止を促進し、お客様やサービス・プロバイダーの改善領域を可視化します。プロバイダーは、提供するすべてのマネージド・サービス全体で、自動化などの高度なバックエンド・テクノロジーを使用する必要があります。高度なアラート・メカニズム、ワークロードの自動カテゴリー化と優先順位付け、インシデントのエスカレーションと修復によってそのような機能を実現するテクノロジーを探してください。そのサービス・プロバイダーが、自動化をどの程度利用して人的介入を削減し、品質や生産性を向上させているかを確認してください。

3. 業界のベスト・プラクティスや ITIL 標準との連携

可用性と信頼性を高めた IT インフラストラクチャー実現の鍵は、IT 管理の最適化です。サービス・プロバイダーは、業界のベスト・プラクティスを利用して IT リソースを管理する必要があります。特に、IT サービス管理に ITIL 方式を適用する場合はなおさらです。ITIL のベスト・プラクティスでは、問題、インシデント、イベント、変更、構成、インベントリー、容量、パフォーマンスの管理と、レポート作成が重視されます。社内管理システムからプロバイダーの管理システムへの移行に関連するベスト・プラクティスもまた、検討すべき重要な事項です。

4. 一貫性のあるプロセス、ナレッジ管理、統合によるサービスの可視化

一貫性のあるサービス・デリバリーは、明確に文書化された、反復可能な方式を利用する一貫性のあるプロセスを基盤として構築されます。サービス・プロバイダーは積極的に、ポリシーやプロセスの文書の例を共有し、複数のデリバリー・センター全体で文書を複製する方法を説明する必要があります。同様に、サービス・プロバイダーは、問題とその解決策に関する過去の情報にスタッフがあらゆる場所からアクセスできるナレッジ管理システムを保有している必要があります。また、そのサービス・プロバイダーが、お客様のインフラストラクチャーの正常性やマネージド・サービスのパフォーマンスに対する可視性をどのように実現するかも重要です。関連サービスを単一ダッシュボードに統合し、リアルタイムでサービスを可視化したうえで、オンラインのサービス管理ツールや柔軟なレポート作成機能を提供する、セキュアな Web ベース・ポータルを探してください。

5. マルチベンダー環境と強固な関係のサポート

現在の IT インフラストラクチャーは通常、さまざまなベンダーのハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク製品で構成される従来型の IT とクラウドの、異機種混在ハイブリッド環境です。サービス・プロバイダーには、少なくともマルチベンダーのハイブリッド環境を扱った実績が求められ、さらには今日の可用性を保証し、今後の製品展開や新規テクノロジーを見据えた対応を確保できるようにするため、トップ・ベンダーとの関係が必要です。ベンダー中立的なサービス・プロバイダーは、ビジネスに最適なテクノロジーの選択を支援する、信頼できるテクノロジー・アドバイザーの役割を果たします。

6. ローカル・リソースを選択できる一貫性のあるグローバル・サービス・デリバリー

グローバルに展開するマネージド・サービスのプロバイダーを選択すると、企業は規模の大小を問わず、今日のグローバル経済のなかで成長し、発展することができます。グローバル・デリバリー機能には多くの利点があります。例えば、新規ロケーションへの迅速な実装、複数の国で事業を展開する顧客プロジェクトの効率的な管理、支社や子会社のローカル言語サポート、国内のリソースやデータを利用した法的規制要件への対応を実現できます。サービス・プロバイダーが、すべてのロケーション全体で標準的なデリバリー・プロセスを使用しているか、複数ロケーションのチームをどのように編成しコミュニケーションを行わせているかを確認してください。

7. パフォーマンス・ベースのサービス品質保証 (SLA)

マネージド・サービスの大きな利点は、パフォーマンスに対する責任をサービス・プロバイダーが負うことです。サービスがどのように実施されるかではなく、プロバイダーが何を提供するかを重視してください。プロバイダーは、相互利益を図ろうとサービス・デリバリーの革新や改善、コスト削減を行うようになると同時に、契約に従ってサービス・レベル要件に積極的に対応し、SLA に違反した場合には、金銭的またはその他の方法による補償を行います。

8. ビジネス・モデルに合わせたマネージド・サービスの広範なポートフォリオ

ビジネス・ニーズや IT ニーズは絶えず変化するため、ソーシング戦略に不要なコストをかけたり、戦略をより複雑にすることなく、マネージド・サービスを追加できる柔軟性が求められます。サービスの断片化、すなわち複数業者のマネージド・サービスを利用することでコストや複雑さが増大することに、多くの組織が気付いています。特定のプロセスに「最高の」サービスを選択できるため、プロセスごとのソーシングが最適であるように見えるかもしれませんが、サイロを生み、俊敏性を妨げ、変革を困難にする恐れがあります。柔軟性を維持し続けるためには、候補のプロバイダーが、インフラストラクチャー管理やマネージド・セキュリティ、レジリエンス、モバイルをはじめとする各種 IT サービスからマネージド・ホスティングやマネージド・クラウドに至るまで、包括的なマネージド・サービスを提供している必要があります。また、現在の設備や、適切な場合には現在のプロセスもそのまま使用できる柔軟な選択肢を提供できるビジネスを行うプロバイダーを探してください。マネージド・サービスでは、IT 機能実装の新しい財務方式も提供できます。例えば、最高財務責任者 (CFO) は、ビジネス要件に合わせて拡大/縮小できる、従量課金の料金設定を提供するマネージド・サービスのプロバイダーを探することもできます。

9. テクノロジーの展望とイノベーションへの道

戦略的な提携が広く普及するようになると、ソーシングによるリレーションシップがビジネス成果だけでなく、企業の中核のビジネス・モデルや企業文化に対して及ぼす影響を考慮することが重要となります。自社のビジネス戦略にとってイノベーションや変革が重要な要素である場合に、候補となるマネージド・サービスのプロバイダーはどのように貢献できるでしょうか。そのプロバイダーは、将来的な技術上の変化や市場の変化を浮き彫りにする独自の見識や経験を保有しているでしょうか。プロバイダーの研究開発機関を利用し、連携することでどのような競争優位性が得られるでしょうか。プロバイダーの専門知識、資産、対応領域、パートナー・ネットワークを、新しいビジネス・モデルの作成や新規市場の拡大にどのように役立てることができるでしょうか。

10. 財務上の安定度と評価

マネージド・サービスの採用を短期的および予備的な利用と考えているか、長期の戦略的な関係を求めているかに関わらず、ベンダー候補の財務状況が安定しているかは非常に重要です。今日、サービス・プロバイダーがどれほど長く市場で生き残っていたとしても、それはもはや今後を保証する指標とはいえません。企業や IT の業界紙、アナリストが提供する年次報告書、財務表、評価を調査してください。また、候補のプロバイダーには、顧客導入事例や定量化された成功の評価基準による実績を提示するように依頼してください。

クラウドによる マネージド・サービスの変革

ハイブリッド IT 環境の普及に伴い、クラウドは新たな標準となり、マネージド・サービスの提供を支える基盤となっています。クラウド・コンピューティング・サービスは、パブリック・クラウド (Infrastructure as a Service: IaaS) でも、顧客の社内プライベート・クラウド環境の管理でも、他のマネージド・サービス同様の利点を提供しますが、効率性の向上、柔軟性やスケーラビリティの向上、コストや初期投資の削減、クラウドで必要な高度なスキルの活用について、特に利点が大きくなります。クラウドにはさらに、使用量に基づいた従量課金の料金設定という重要な利点があります。

これらの広範囲に及ぶ数多くの利点は、仮想化、標準化、自動化、セルフサービスの組み合わせという、従来の IT 環境と区別されるクラウド・コンピューティングの特性によるもので、マネージド・インフラストラクチャー・サービスと比べてクラウド・インフラストラクチャー・サービスを定義するためにも欠かせない要素です。従来の環境では、より少ないハードウェアおよびソフトウェア構成で標準化を行うことはビジネスの観点から当然ですが、クラウドの場合、仮想化の増大、インフラストラクチャーの簡素化、本質的なコスト削減を推進することが重要です。クラウド・コンピューティングにおける自動化で、人的介入やエラー発生の可能性を低減し、実装を迅速化し、運用コストを削減し、コンプライアンスの管理を向上できます。セルフサービスはクラウドによってもたらされた概念で、IT サービス提供でユーザーが制御し、選択し、関与できる割合を高める一方、コストの削減、実装の迅速化、ユーザー満足度の向上を実現します。

IBM マネージド・プライベート・クラウドで ビジネスの成功を促進

業界: 自動車

企業プロフィール: 世界的な自動車メーカー
(本社 ドイツ)

規模: 従業員 65,000 名以上 (世界各国)

このお客様は、従業員、顧客、サプライヤーの要望に応じて SAP システムの可用性とパフォーマンスを向上させながら、スケーラビリティと柔軟性を向上させる必要性が生じていました。

そこで、100 種類の SAP システムを、IBM が設計、構築、管理するプライベート・クラウド環境に移行することを決断しました。IBM チームは、ビジネス運用を中断させることなく、100 種類に及ぶすべてのシステムを、半年で新しい IBM ベースのハードウェアおよびソフトウェア・プラットフォームに問題なく移行しました。

2011 年から、プライベート・クラウド環境の運用サポートを IBM マネージド・サービスで対応しています。サーバー容量はオンデマンドで変更できるため、必要に応じて処理容量を拡大、縮小し、変化する外部要件に対応できます。また、IBM がハードウェア、オペレーティング・システム、仮想化を管理するため、この企業は SAP システムの管理やビジネス・ニーズへの対応に集中できます。



図 1: IBM のサービス・デリバリー・フレームワーク。

デリバリー・モデルとしてのクラウドは「オール・オア・ナッシング」という 2 択ではありません。特定のワークロードのみを、さまざまな特性に基づいてクラウドに移行可能です。共有クラウドとプライベート・クラウドの両方の選択肢がある場合、いわゆる「ハイブリッド環境」を選択することもできます。このアプローチでは、クラウドと非クラウドのワークロード間で相互通信や処理を行ったり、優先度またはコンピューティング・ニーズの変化に応じてどちらかの環境でワークロードを実行することができます。テストなどのワークロードは、共有クラウド・モデル内で実行することが適切な場合が多いですが、実動サービスはプライバシーやセキュリティーの観点から、プライベート・クラウドや従来の IT 環境の方が適していることが多い場合があります。開発ワークロードはどちらでも実行できます。

デリバリー・モデルに関する選択

IBM は、各 IT 組織や企業に適切なサービスやデリバリー・モデルをお客様に選択していただくフレームワークを開発しました。このフレームワークは、ビジネス設計、サービス・レベル、実装特性という 3 つの重要な意思決定ポイントを基に構築されています (図 1 を参照)。IBM のビジネスおよびテクノロジーの専門家が、お客様と連携してお客様のビジネス要件、サービス・レベル目標、実装方法の選択肢を把握し、お客様のビジネス・ニーズに適したデリバリー・モデルを適切に組み合わせてご提案します。

ビジネス設計

ビジネス設計について考える場合、成果、責任、コストに注目する必要があります。必要な制御レベルはどの程度で、マネージド・サービスへの移行後、誰が何に対して責任を持つのでしょうか。どのような料金設定が最も有効でしょうか。固定費から脱却し、使用量に基づいた変動費モデルを十分に活用できるでしょうか。マネージド・サービスが提供する運用費モデルを活用して初期投資を削減できるでしょうか、といった観点です。

サービス・レベル

マネージド・サービス環境でサービス・レベルを維持するには、お客様とサービス・プロバイダーが、パフォーマンス測定基準、セキュリティー・ツールやセキュリティー方針、組織で必要な回復力レベルについて明確なビジョンを持っていることが重要です。要求されるパフォーマンスやサービス・レベルと、コストの間でバランスをとることは重要な課題です。どのレベルの可用性、セキュリティー、レジリエンシーが特定のサービスに適切であるかを判断することで、自社には不要なサービス・レベルの料金を支払ったり、反対に、重要なビジネス・プロセスに十分な保護を行わないまま放置したりせずに済みます。

実装の特性

インフラストラクチャーは現在、社内にあるかサービス・プロバイダーにホストされているかに関わらず、専用化できます。また、共有環境に組み込むことも可能で、多くの場合これが最もコスト効率のよい方法となります。ここでの評価は、以下のような重要な質問から開始します。カスタマイズされた環境が必要ですか、それとも標準化された環境で提供される俊敏性とスケーラビリティを活用できますか。IT 資産はどこに配置しますか。その所有者を誰にしますか。

IBM の専有サービス・デリバリー・フレームワークは、お客様が IT インフラストラクチャー変革のさまざまな考慮事項に 1 つずつ対応できるように設計されています。そのため、お客様は自社のニーズに最適なソーシング・ソリューションを判別することができます。

その答えは一般に、組織がサポートするインフラストラクチャー・コンポーネントやアプリケーション、サービスやビジネス・プロセスによって異なります。そのため、従来の IT 環境、共有プライベート・クラウド・サービス、共有パブリック・クラウド・サービスの管理など、複数のデリバリー・モデルを統合したソリューションを提供できるマネージド・サービスのプロバイダーが求められます。アウトソーシングされた IT インフラストラクチャー管理では、テープ・バックアップやネットワークの一部などの一部のサービスは共有環境ですが、残りはプライベート環境で管理されます。共有クラウドが仮想マシン・レベルで専用化されている場合、一部のインフラストラクチャーは共有されますが、仮想マシンとストレージ・サービスは専用化されます。パブリック・クラウド・サービスでは、すべてのサービスをインフラストラクチャー内の他のユーザーと共有します。

可用性とユーザー満足度の強化

業界: 電力/ガス

企業プロフィール: 天然ガス、電力、関連サービス提供事業者 (イタリア)

このお客様は、新しい IBM® System i® インフラストラクチャーの実装および管理への支援を必要としていました。コンピューティング・システムのインストールに加え、モニター、マネージド・サーバー・サポート、レポート作成、カスタマー・サービスのコール管理、マネージド・セキュリティ・ポリシー検査など、継続的なマネージド・システムの多くで IBM を選択されました。

IBM とのマネージド・サービスの利用の結果、高いシステム可用性を実現し、ユーザーの満足度を向上させました。さらに、IBM チームによるバックアップおよびリストア・サービスで重要データを保護でき、リスクを軽減しました。IT チームには継続的にサポートが提供されるため、社内のスペシャリストは迅速かつ効率的に問題に対応し、解決することができます。

マネージド・サービス採用の方針策定

強力なマネージド・サービスやクラウド戦略があると、ビジネス・ニーズや使用ニーズの拡大に応じて新規または既存のマネージド・サービスが調整しやすくなります。まずは、マネージド・サービスのプロバイダーが提供するリソースを利用して、柔軟に作業員を調整することから着手します。「スタッフ増強」と呼ばれるこのモデルでは、特定プロジェクトに必要なスキルの提供や、日常的なサービスに必要なスキルを持つリソースを提供します。

次のレベルで、選択したマネージド・サービスをインフラストラクチャーに適用します。この方式を取ると、バックアップおよびリカバリー、サーバーおよびストレージ管理、セキュリティーなど、特定のインフラストラクチャー機能をプロバイダーの管理に任せる一方で、その他のインフラストラクチャーの責任やアプリケーションの管理をお客様が負うことが可能です。

一連の戦略を進めるにつれ、マネージド・サービスのベンダーが提供するサービスを一部に限って利用することから、すべて利用する状態に進めることができます。既存のインフラストラクチャーを使用して、それを従来の IT 環境として構成することも、仮想化や標準化の進んだプライベート・クラウドとして構成することもできます。また、施設そのものの管理を含め、すべてをサービス・プロバイダーに任せることもできます。あるいは、サービス・プロバイダーが所有し管理する、ホストされた環境または共有された環境にインフラストラクチャーを移行することもできます。

どこから開始するにせよ、プロバイダーは、基本マネージド・サービスおよび拡張マネージド・サービスに加えクラウドを含む、幅広いサービスを提供する必要があります。このプロバイダーは、お客様がどの立ち位置にあり、クラウドをはじめとするイノベーションが計画にどう適合するかを示す戦略をお客様と共に定義する必要があります。画期的な生産性と迅速な価値創造を実現してくれる、信頼できるサービス・プロバイダーと提携することで、テクノロジー・イノベーションに対して自信を持って行動を起こせるようになります。

IBM の IT 戦略および設計コンサルタントは、あらゆる規模の企業が、業界や事業目標に応じた、現実的なクラウド・サービスとマネージド・サービスの採用方針を策定できるようご支援いたします。IBM は、エグゼクティブの説明会や体系化されたワークショップの開催から、今日の企業 IT に対応する詳細なロードマップを練り上げる戦略、設計コンサルティング・サービスに至るまで、さまざまな方法でお客様と連携します。

IBM が提供するマネージド・サービスとクラウド・サービス

Custom managed services	
IBM Integrated Managed Infrastructure Services	アプリケーションの可用性とインフラストラクチャーの稼働率を向上させると同時に、IBM のベスト・プラクティス、分析ベースのモニタリング・ツールや管理ツールを使用して、従来型の IT およびクラウド環境で構成されているハイブリッド・インフラストラクチャーのコストを削減
IBM Managed Security Services	セキュリティ・インフラストラクチャー全体を単体で管理できるコンソールとビューを用意し、お客様の社内セキュリティ・テクノロジーを 24 時間体制でモニターおよび管理可能に
IBM Managed Resiliency Services	ほぼ連続的なビジネス運用を維持し、規制順守管理、システム可用性の向上、データ保護の向上を支援
IBM Managed Mobility Services	ライフサイクル・サービスと高度なモバイル・デバイス管理の提供により、モバイル・プラットフォームの急増による複雑さ、リスク、コスト増加を軽減
IBM Remote Network Managed Services	登録ベースのサービスで、単一ベンダーまたは複数ベンダーによるネットワーク通信ソリューションのモニターと管理をリモートで提供。マネージド環境には、データセンター・ネットワーク（コアおよび周辺）、顧客オンプレミスのネットワーク装置、キャンパスおよび LAN を含む
IBM Managed Support Services	予測および予防保守サービスを提供し、IT 可用性の最適化と測定可能な事業継続の成果を達成。IBM および IBM 以外のハードウェア、ソフトウェア製品、仮想化およびクラウド・インフラストラクチャーをサポート
IBM Managed Mobile Virtualization Services	従来のデスクトップ・インフラストラクチャーを仮想化環境に変換するプライベート・クラウド・ソリューションにより、ユーザーがほぼすべてのデバイスから企業データおよびアプリケーションに迅速にアクセス可能になり、高いセキュリティも実現
IBM IT Outsourcing	インフラストラクチャーからアプリケーション、ビジネス・プロセスまで包括的なソーシング・サービスを提供。実装手法には、マネージド・サービスとクラウドが含まれ、お客様のニーズに応じて選択、調整、統合を行う
IBM Cloud Services	
IBM Cloud Managed Services	開発およびテスト、バッチ処理、Web ホスティング、広範なオンライン・アプリケーションに適したエンタープライズ・クラスのクラウド環境に迅速にアクセスできる、アジャイル・コンピューティング IaaS ソリューションを提供
IBM Cloud Managed Services for Oracle Applications	Platform as a service (PaaS) は、標準化された受注仕様生産のソリューション・コンポーネントにより Oracle の複雑さを軽減。複雑な Oracle のプロビジョニングおよびコピー・サービスの飛躍的な迅速化と柔軟性の大幅な向上を実現
IBM Cloud Managed Services for SAP Applications	標準化された受注仕様生産のソリューション・コンポーネントにより、SAP の複雑さを軽減するよう設計された PaaS。複雑な SAP のプロビジョニングおよびコピー・サービスの飛躍的な迅速化と柔軟性の大幅な向上を実現
IBM Cloud Managed Services for System z®	IBM System z サービスを提供し、充実したセキュリティ機能を持つ、IBM データセンター内のクラウド・インフラストラクチャーでビジネスおよびアプリケーション・ワークロードを実行。共有インフラストラクチャーによるソフトウェア、サーバー、ディスク、テープ要件への対応および消費量に基づく価格設定で総コンピューティング・コストを削減
SoftLayer®	IaaS は、IT 運用を行うオープン・クラウド・インフラストラクチャー・サービスの選択肢を提供。セルフサービスまたは完全マネージド・サービスによる、仮想サーバーおよび専用ベアメタル（物理）サーバーのデプロイ、アプリケーション開発、本番対応ワークロードの実行に対応可能

IBM をお奨めする理由

IBM は、マネージド・サービスおよびクラウド・サービスのプロバイダーを選ぶ際に考慮すべき 10 の重要領域のそれぞれで基準を満たすと同時に、多種多様で複雑になりがちなハイブリッド IT 環境の管理に役立つ業界最高レベルの専門知識と能力を兼ね備えています。IBM には、お客様による自社要件の把握と特定を可能にするテクノロジーとビジネス知識があります。また、マネージド・サービスやクラウドだけでなく、従来型の IT や戦略的アウトソーシングなどのあらゆるデリバリー・モデルに精通しています。お客様の統合マルチソーシング戦略の実現を IBM がご支援いたします。

IBM の広範な機能（「IBM が提供するマネージド・サービスとクラウド・サービス」参照）は、ハイブリッド・インフラストラクチャー全体での効率性向上を実現します。さらに、インフラストラクチャー層ごとにサポート・レベルが選択できる柔軟性を提供します。サポート・レベルは、基本的なモニターや管理から、古くなったり、柔軟性に欠けるインフラストラクチャーを新しいテクノロジーに置き換えるためのイノベーション・パスに基づく長期的な調整にまで及びます。

新たなビジネス・モデルの基盤を構築

業界: 小売り、教育

企業プロフィール: 1986 年に設立され米国に本拠を置くこの小売業者は、2,200 以上の店舗、e-コマース・サイト、B2B セールス部門による約 112 億米ドル (1 ドル 120 円換算で約 1.3 兆円) の年間売上を報告しています。

規模: 従業員 66,000 名 (世界 59 カ国)

より強固な長期的成長への態勢を整えるため、この大手小売業者では自社ビジネス・モデルを変革し、製品中心からソリューション中心へと移行させる必要がありました。この戦術をとることで、幼稚園から高校卒業に至るまでのいわゆる K-12 教育市場の顧客という最も差し迫った優先事項への対応を向上させることが可能になります。同社は IBM グローバル・ビジネス・サービス、IBM グローバル・テクノロジー・サービス、IBM Integrated Managed Infrastructure Services と協力し、同社の K-12 の顧客向けのパーソナライズされたクラウド・ベースの学習ソリューションを概念化、構築、商業化、配信しました。

この Personalized Learning on Cloud 統合学習ソリューションは、SoftLayer プラットフォーム上でホストされ、管理は Integrated Managed Infrastructure Services が行っています。セキュリティ機能が充実した登録サービスでは、IBM が提供するビッグデータと予測分析ソフトウェアを使用しており、教師は生徒ひとりひとりにきめ細かな指導を行うことができます。

このソリューションにより、今後 5 年間で 5 億米ドル (約 600 億円) をもたらす収益源が生まれる見込みです。

詳細情報

お客様が優れた成果を達成し、価値創造やイノベーションに集中できるように IBM のクラウドとマネージド・サービスがどのように支援できるかについて詳しくは、日本 IBM 営業担当員または IBM 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。

<http://ibm.biz/Bd4TK6>



© Copyright IBM Corporation 2015

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

Produced in Japan
October 2015

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、System i および System z 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、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> をご覧ください。

ITIL は英国 The Minister for the Cabinet Office の登録商標および共同体登録商標であって、米国特許商標庁にて登録されています。

本資料は最初の発行日の時点で得られるものであり、随時、IBM によって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。

記載されているお客様事例は、例として示す目的のみ提供されています。実際の結果は特定の構成や稼働条件によって異なります。

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。

お客様は自己の責任で関連法規を遵守しなければならないものとします。IBM は法律上の助言を提供することはいたしません。また、IBM のサービスまたは製品が、お客様がいかなる法規も遵守されていることの裏付けとなると表明するものでも、保証するものでもありません。

- 1 「顧客と企業 関係性の革新: グローバル経営層スタディーからの CEO に関する洞察」 IBM Institute for Business Value、2013 年 11 月。この調査は、世界中の 880 名以上の CEO への詳細なインタビューに基づいています。
- 2 「事業の最前線に挑む: グローバル経営層スタディーからの CIO に関する洞察」 IBM Institute for Business Value、2013 年 11 月。この調査では、62 カ国の 1,650 名以上の CIO にインタビューが実施されました。



Please Recycle