

## IBM テクニカル・サポート・サービス Next Action for 2016

### － IT システム保守の次の一手を考えるセミナー

#### IT システム保守の次の一手を考えるセミナー

IBM テクニカル・サポート・サービス

Next Action for 2016

開催日: 2016 年 3 月 3 日(木)

会場: 日本アイビーエム(株)本社事業所



日本アイ・ビー・エム株式会社  
GTS 事業 TSS 事業統括  
執行役員 渡邊 宗行



アイ・ビー・エム  
テクニカル・サポート・サービス  
グローバル・ビジネス開発責任者  
ダン・ウォラス



日本アイ・ビー・エム株式会社  
GTS 事業 TSS 事業統括  
ビジネス開発担当 中島 栄一

多くの企業において IT の役割は重要な転換期を迎えており、事業に貢献する「攻めの IT」重視へとシフトしています。このような状況の中で、さまざまな IT システムの一元的な保守の実現と効率化・簡素化は IT 部門が直面する課題です。一方、事業成長を継続するため、万一の場合に備えてシステムの可用性と信頼性を一層高めるための保守サービスの強化も重要です。2016 年 3 月 3 日に開催したセミナー『IBM テクニカル・サポート・サービス Next Action for 2016』では、「IT システム保守の次の一手を考える」をテーマに、お客様の利用例を交えながらさまざまな角度から検証しました。

#### オープニング

オープニングに登壇した渡邊は「IBM のハードウェア/ソフトウェア製品の保守サポートからスタート。IT システムの構築・運用・保守を考えたとき、保守でお客様が何にお困りかを常にお客様の視点で考えてサポートしてまいります。」とテクニカル・サポート・サービスの背景について説明しました。さらに渡邊は、IT の技術や環境がめまぐるしく進化していくなかで、企業 IT はますますハイブリッドな環境になるとともに、ますます高度な可用性が求められていると紹介。IBM ではお客様のニーズに合わせて複雑な IT 環境の窓口の一本化はもちろん、さまざまなサポート・サービスを提供していると説明しました。

#### 海外におけるテクニカル・サポートの動向

続いて、ウォラスが、海外のテクニカル・サポートの動向を紹介。グローバル経営層スタディーの結果からテクノロジーが経営層にとって重要であることを説明。お客様がイノベーションを推進する方法としてアナリティクス、クラウド、モバイルやソーシャル、一元化サポートなど、さまざまなテクニカル・サポートを求めていると紹介しました。また、世界中に 57 箇所のコールセンター、585 箇所の部品センターで 130 万個の部品管理、ハードウェア障害受付 550 万件、ソフトウェア障害受付 130 万件を、約 2 万名のスペシャリストが対応するなど、テクニカル・サポート・サービスが世界中のあらゆる業種のお客様をご支援していると紹介しました。

#### 今日直面しているシステム運用の代表的な課題

最後に中島が、「お客様が直面しているシステム運用課題の上位は『運用コストの削減』『システムの安定稼働/運用品質の向上』『運用要員の確保・育成、要員の高齢化』の 3 つ(注 1)であるがこれらは決して新しいものではない。」と解説。



## IBM テクニカル・サポート・サービス Next Action for 2016 開催レポート

さらに運用保守の課題を、お客様の形態により3つの観点から説明しました。

### ① 企業活動で利用する IT 機器を社内運用

マルチベンダー環境の管理方法について技術的に苦労している場合が多い。また IT 運用コスト削減は毎年継続的に取り組まなければならない難題。

### ② 製品やサービスに IT 機器を組み込んで提供する企業

製品やサービスの提供期間に合わせて、組み込まれた IT 機器のライフサイクルをいかに管理していくかが課題。

### ③ データセンターやクラウド事業者

さまざまな保守ベンダーのサービス品質が不均一であるにもかかわらず、お客様に提供するサービス・レベルは高品質を維持することが課題。

## IBM テクニカル・サポート・サービス

IBM はシステムの可用性を高め、IT コストを最適化するためのサービスとして、マルチベンダー・メインテナンス・サービス(MVMS)を提供しています。IBM 製品(ハードウェア、ソフトウェア)および IBM 以外の製品(ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク)を対象として、技術員によるオンサイトまたはデポセンターでサポート・サービスを提供。サポート内容は、機器の修理、予防保守、ライフサイクル管理など多岐にわたっています。

## IBM が選ばれる理由

多くのお客様からなぜ IBM が選ばれるのか、あるいは IBM のサービスのどこに強みがあるのかということについてお客様視点で6つの視点から紹介しました。さまざまな業種のお客様が運用するマルチベンダー環境をトータルにサポートすることで保守品質を引き上げ、お客様の満足度を高める取り組みを推進していると中島は説明しました。

- その 1: 高品質なサービス・スキル
- その 2: 堅牢なシステムと後方支援
- その 3: 万全の部品供給体制
- その 4: 均質なサポート・サービス
- その 5: 柔軟な障害対応方法
- その 6: 豊富な経験

## 複雑な IT 環境の運用保守は

## IBM のテクニカル・サポート・サービスに



IBM は、お客様のニーズや課題に応じてさまざまなテクニカル・サポート・サービスを組み合わせて提供いたします。

これまで課題解決のための施策に取り組んできたお客様が、次のステップを検討される際、IBMは3つのステップでサポートします。まずお客様の実際の課題を確認し、実際にどのような環境で問題が起こっているのかを調査してディスカッション (Explore)。次にお客様から伺った内容、調査結果から、何が実現できそうか、難易度を含めてどのような優先順位でできるかを IBM が提案し (Assess)、実行に移し運用保守の効率化を実現 (Innovate)。

この3つのステップはさまざまな IT 環境のサポートに適用される。長年培った経験と実績に基づく高可用性のサポートはもちろん、異機種混在環境システムもまとめてサポートすることで、お客様の持続的なビジネス成長を支援します。ご関心をお持ちでしたらぜひ御問合せ下さい。



### 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

©Copyright IBM Japan, Ltd. 2016  
All Rights Reserved

Printed in Japan  
Jun 2016

このカタログの情報は 2016 年 3 月現在のものです。仕様は予告なく変更される場合があります。記載の事例は特定のお客様に関するものであり、すべての場合において同等の効果が得られることを意味するものではありません。効果はお客様の環境やその他の要因によって異なります。

製品、サービスなどの詳細については、弊社の営業担当員にご相談ください。

IBM、IBM ロゴおよび ibm.com 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](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) をご覧ください。

IBM テクニカル・サポート・サービスに関する情報は、「IBM TSS」で検索



注1) 日本情報システム・ユーザー協会 (JUAS) 企業 IT 動向調査 2015  
<http://www.juas.or.jp/servey/it15/index.html>