



テクノロジー・サポート・サービス
(TSS)

ベンダーの枠を超えた統合対応サポートで ビジネスに新たな可能性を

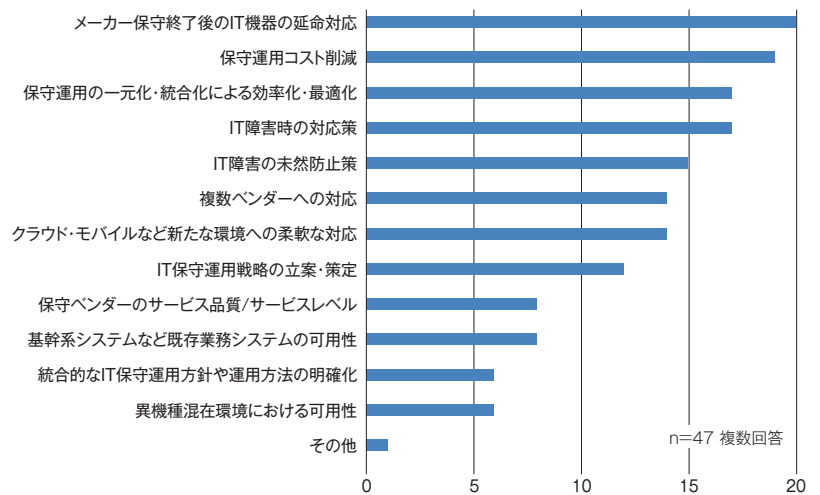
- お客様の成長と課題解決をご支援するIBMのテクノロジー・サポート・サービス -

マルチベンダーで構成されるIT環境は、運用保守を複雑なものにしている。IBMテクノロジー・サポート・サービスは、こうした運用保守の課題を解決し、お客様のビジネスを支援するサービスである。

今回は、IBMテクノロジー・サポート・サービスを採用し、運用保守の課題を解決した株式会社エイチ・アイ・エス（以下、エイチ・アイ・エス）の取り組みや、ハードウェアベンダーとしてIBMと新たなパートナーシップを締結したデル株式会社（以下、デル）との協業など、企業が複雑なIT運用保守環境の課題を解決しエンタープライズITシステムを安心・安全に維持するためのITインフラ・トータル・サポートを、具体的な解決策や事例を交えながらご紹介します。

IT環境の複雑さが企業のIT運用保守の大きな課題に

ビジネスの変化に柔軟に対応できるよう進化を続けるIT環境は、従来のシステムやネットワークに、クラウドやモバイル、セキュリティ技術などの導入により異機種混在環境はさらに多様化・複雑化する傾向にある。そして、こうしたIT環境の進化は、同時に運用保守にかかる時間やコストを増大させている。IBMが2016年に実施したITシステム保守運用の課題に対するセミナー・アンケートでも「保守運用の一元化・統合化による効率化・最適化」や「複数ベンダーへの対応」が上位に挙げられている。複雑化するITシステムの一元的な運用保守の実現と効率化・簡素化はIT部門が直面する大きな課題となっている。



出典: IBM 2016年3月3日 「ITシステム保守の次の一手を考えるIBMテクニカル・サポート・サービス Next Action for 2016」セミナーアンケート

図1. ITシステム保守運用の課題

しかし、めまぐるしく変化するビジネスの状況に柔軟な対応が迫られる企業のIT環境は、今後も進化を続けるとともに複雑化し、運用保守への課題は増大する。こうしたお客様の課題に対し、お客様の視点に立って、お客様が利用するITシステムに安心・安全をお届けするのがIBMテクノロジー・サポート・サービスである。今回は実際にこのサービスを活用し課題を解決したエイチ・アイ・エスの取り組みと、ハードウェアベンダーデルとのパートナーシップを紹介する。



お客様の課題に応える IBM テクノロジー・サポート・サービス

ビジネスの成長に伴って IT 環境が複雑化



株式会社エイチ・アイ・エス
本社情報システム本部
システム基盤・運用グループ

西村 龍一朗 氏

旅行業のベンチャーとして1980年に設立し、急速に成長してきたエイチ・アイ・エスは、近年ではホテル事業や航空事業など幅広く事業を拡大している。そんなエイチ・アイ・エスの課題も、やはりマルチベンダー環境における運用保守の複雑さにあった。ビジネスの成長に伴ってIT環境が複雑なものとなり、運用保守にかかる時間やコストが増大したのだ。システム管理を担当する西村 龍一朗氏は、それまでの運用管理の課題について次のように話す。

「IT環境が複数のベンダー製品で構成されているため、ハードウェアの構成情報などの管理がバラバラで一元管理ができてい

ませんでした。それぞれのシステムごとに詳しく担当者で作業や問い合わせが集中して属人化してしまったため、その担当者がいないタイミングで障害が発生すると、初動が遅れてしまうこともありました」

複雑化したIT環境において、すべてのベンダー製品に精通することは難しい。また、それぞれのシステムに得意/不得意な担当者ができてしまいがちで、さらなる属人化の原因となる。また、その担当者が24時間365日常に在籍することは事実上不可能であり、担当者が不在であれば障害対応の質が低下してしまう。エイチ・アイ・エスにとって、どのベンダー製品に対しても高い技術レベルを持ち、常に高品質の保守運用ができる体制づくりが急務となっていた。

システムの運用管理コストにも大きな課題

エイチ・アイ・エスでは、ハードウェアの保守契約にも課題を抱えていた。「それぞれのベンダーごとに異なる保守契約が締結されています。たとえば保守費用の支払いであれば、月次請求のベンダーもあれば、年次請求のベンダーもあります。この管理だけでも、かなりの工数が必要でした。また、経営層からIT環境全体の保守費用を聞かれても、すぐに答えることができませんでした。各システムの担当者は、自分たちのシステムについては答えることはできるのですが、経営層が求めている全体のコストを把握できていませんでした」(西村氏)

システムの運用管理コスト、特にシステムを構成する製品の保守費用やサブスクリプション費用はいくらなのか、どのタイミングで支払うのか、期限はいつまでなのかなど、マルチベンダー環境における運用管理コストの把握は、煩雑な作業のひとつである。しかし、スムーズなITのコスト管理がなければ、経営層はIT投資の正しい判断ができない。ITの運用管理コストはビジネス変革にも大きな影響を与える重要な要素である。

運用保守にかかる時間を大幅に削減

こうした課題を抱えていたエイチ・アイ・エスは、解決のためにIBMの包括保守サービスを導入した。IBMのサービスを選択した理由のひとつとして山田 裕貴氏は、IBM技術員の存在を挙げている。

「導入の理由のひとつは技術員の方への信頼です。IBMとは長年お付き合いがあり、現在の担当者ともずっとお付き合いいただいています。常に弊社システムの安心・安全を一番に考慮して、何か問題があっても現在起きている事象をたとえIBMにとって都合が悪いことであっても包み隠さずに説明してくれるので、信頼できるパートナーだと思っています」

IBMの包括保守サービスを導入したエイチ・アイ・エスでは、運用保守にかかる管理者の作業時間が大きく削減された。

「まだすべてのハードウェアが運用保守の対象にはなっているわけではありませんが、それでも運用保守にかかる時間が大きく削減されました。当たり前ですが、エイチ・アイ・エスは旅行が大好きで集まった社員ばかりなので、本業に集中できる時間が増えたことは大きな成果です」(西村氏)

一元管理で複雑化したIT環境を見直し

また、資産管理についても大きな改善がみられるようになった。

「保守費用の支払いの手間も大幅に改善されました。以前は毎月保守費用の支払い作業が必要になっていましたが、現在では1年に1回IBMの営業担当者調整するだけになりました。これに伴い、予算の調整もしやすくなりました。来期はこれだけの費用がかかるということを明確な数字で示せるため、経営層からも高い評価を受けています」(西村氏)

さらに、日々の運用保守業務にも効果が現れている。

「今回の包括契約により、定期的にIBMの技術員とIT資産の棚卸を実施していますが、その際に作成される台帳は、そのまま運用保守台帳となります。この運用保守台帳によって、運用保守に関連する稟議も大変スムーズになりました」(山田氏)

エイチ・アイ・エスでは、今後IT環境全体を見直し、より効率的なIT環境を実現したいと考えている。

「複雑化しているIT環境を見直し、必要のないものは整理したいと考えています。システムの一元管理によってこれまで見ていなかった遊休資産も見えてきました。システムの断捨離によってITコストの無駄を省いていくこともIBMの技術員と一緒に進めていければと考えています」(山田氏)

エイチ・アイ・エスは、運用保守の一元化によって、より安心・安全なITシステムのもと、今後もお客様に支持される旅行サービスを提供していく。



株式会社エイチ・アイ・エス
本社情報システム本部
システム基盤・運用グループ

山田 裕貴 氏

同業他社の課題にも応える IBM テクノロジー・サポート・サービス

トータル・テクノロジー企業と IBM サポート・サービスの協業



デル株式会社
パートナー事業本部
第五営業本部
副本部長

瀧谷 貴行 氏

低価格なコンシューマー向けのPCベンダーとしてスタートしたデルは、現在ではサーバー、ストレージ、ネットワーク、セキュリティの製品・サービスを提供するトータル・テクノロジー企業へと大きく成長した。

そんなデルが IBM と運用保守サービスの分野でパートナーシップを締結したことについて、デル パートナー事業本部の瀧谷貴行氏は次のように述べている。

「IT 環境が、これまでの記録を目的とした SoR (System of Record) から、人や情報をつなぐ SoE (System of Engagement) へとシフトして行く過程において、既存システムと新しいシステムとの共存・融合が進み、

複雑化が増えています。一方で、これまで順調に数を増やしてきた IT 技術者が、2019 年をピークに減少していくという予測を経済産業省が発表しました。つまり、IT の重要度はますます増していくにもかかわらず、今後は優秀な人材を確保することが難しくなっていきます。こうした背景から運用保守など高いスキルが要求されるサービスについて、IBM とのパートナーシップを締結させていただきました」

また、これまでの両者の歩みも IBM のサービスを選んだ理由と述べる。

「デルは EMC の買収にともない大企業のお客さまも増えていますが、もともとはコンシューマー向けの製品からスタートしているため、中小・中堅企業のお客さまが多く、一方 IBM は長年、大企業のミッションクリティカル領域でマルチベンダー環境においても質の高いサービスをグローバルレベルで提供し続けています。こうした両者の強みを融合する今回の協業は、互いのスケール・メリットを活かした提携になると期待しています」

増え続ける運用管理コストに課題

テクノロジーの進化とともに、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る。こうした昨今の IT 環境について、瀧谷氏は次のように話す。

「ビジネスの変化のスピードが加速し、IT にも速度が求められるようになってきました。そうしたニーズに対応し、アイデアを明日にでも試そうと、システムを早期にしかも低コストで立ち上げたいとの要望が高まっています。確かにシステムのオープン化にともない、IT 機器の導入コストは下がっています。しかし、複雑化したシステムの運用工数やコストはむしろ増えているのが現状ではないでしょうか」

このような背景の中、いくつかのベンダーではコンバインド・システムといった、サーバー、ストレージ、ネットワークなどが一体化されたシステムによって運用コストの削減を提案している。確かにコンバインドによって、一定の運用コストは削減できるかもしれない。しかし、今度はテクノロジーを 1 社に依存するベンダー・ロックインが課題となる。

未来志向のエンタープライズ

こうした状況においてデルでは新たなモデルを提言している。

「そこでデルでは、より柔軟で拡張性に優れた IT 環境を早期に実現し、導入コストと運用コストの低減を目指す『未来志向エンタープライズ』を提案しています。この実現のためには、信頼性のおける製品やサービスを迅速に、そして“適価”に提供する必要があります。元々デルは、圧倒的なスピードとコスト・パフォーマンスにおいてご評価いただいております。IBM はそのサービス・レベルにおいて定評がございます。グローバルレベルでのハードウェア・ベンダーとサービス・プロバイターの得意分野を分業して協業するという今回のパートナーシップは、この『未来志向エンタープライズ』を確実に前進させると考えています」

トータル・テクノロジー企業へと成長したデルは、IBM のテクノロジー・サポート・サービスとのパートナーシップによって、新たな価値を提案し、お客様ビジネスのスピードアップとコストの最適化を支援する。

“IBM x Dell”のパートナーシップ

ハイブリッドでオープンな環境に対応するITサービスを迅速・柔軟・高品質・低コストで実現します

- 統合型データセンター
- ビッグデータ
- クラウド
- 自動化
- アプリケーション刷新

- デル製品を含むシステム・インテグレーション
- デル製品の保守サポート (IBM マルチベンダー保守サービス)
- デル製品を対象とした各種サービスの提供 (監視サービスMIなど)

- エンド・トゥ・エンドの豊富な製品ラインナップ
- 圧倒的なコストパフォーマンスと高信頼性
- ビジネスをより早くスタートさせるためのターンキー・ソリューション (アプライアンス・ソリューション、コンバインド・ソリューションなど)

図2. デルとIBMのパートナーシップ

複雑なIT環境の運用保守を支援するIBMのテクノロジー・サポート・サービス

IBMテクノロジー・サポート・サービスは元々、IBM製品のメインフレームからPC、ネットワークなどの周辺機器をシームレスにサポートすることからスタートした。そして年々複雑化するIT環境の保守課題に対して、25年以上前から自社以外のハードウェア・ソフトウェア製品も保守するマルチベンダー対応を行うようになった。その後、アプリケーションのライフサイクルに、導入しているシステム・インフラのライフサイクルも合わせたいというお客様の要望から、IBMはトータル・インテグレーションに力を注ぐようになる。こうしてIBMテクノロジー・サポート・サービスは自社製品の保守から、主語をお客様にかえ、お客様の視点に立って、お客様が利用するITシステムに安心・安全をお届けするという形に進化してきた。

お客様の成長と課題解決をご支援する
IBMのITインフラ・トータル・テクノロジー・サポート
 お客様の投資動向をも見据え、拡充するIBMのITインフラ・トータル・サポート群

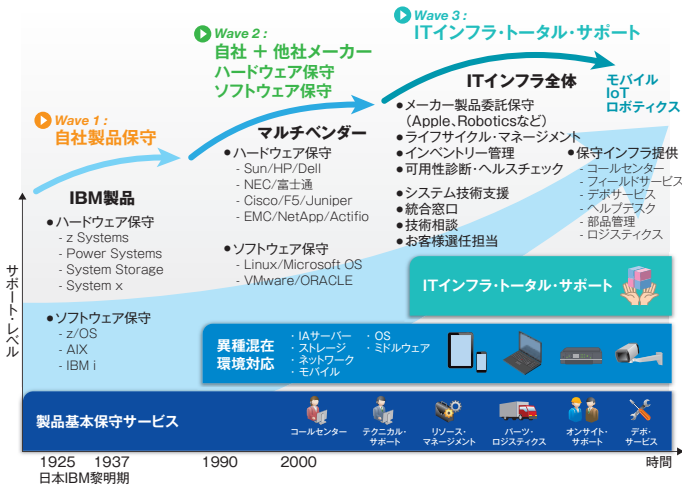


図3. IBMテクノロジー・サポート・サービスの変遷

ITインフラ・トータル・サポート

IBMのテクノロジー・サポート・サービスには、IBM以外の製品も含めたIT環境全体をトータルでサポートするITインフラ・トータル・サポートがある。ベンダーごとにバラバラだったサポート窓口を一本化し、障害発生時対応はもちろん、技術相談、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るサポートメニューを提供する。

これまで400ベンダー、2,500機種をサポートを手がけてきた実績があり、そのナレッジはグローバルで共有されている。障害発生時には現場にいる技術員だけでなく、あらゆるスペシャリストがグローバルなレベルで後方支援しているため、迅速かつ的確な障害対応が可能になる。

IBMは国内に72か所のサービス拠点と30か所の部品センターを設置し、全国均質のサービスレベルを実現している。一般的なベンダーの保守サービスでは、地域によって対応する会社や組織が異なるなどコミュニケーションがスムーズではないケースがあるが、IBMはサポート拠点全体で連携して対応できる体制を整えている。

IBMテクノロジー・サポート・サービスは、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する。



図4. IBMテクノロジー・サポート・サービスの特長

IBMテクノロジー・サポート・サービスに関する詳細情報は下記のWebサイトをご覧ください。

<http://www.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

©Copyright IBM Japan, Ltd. 2016
 All Rights Reserved

Printed in Japan
 Dec 2016

本資料の情報は2016年12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。本資料中に記載の肩書や数値、固有名詞等は初掲載当時のものであり、閲覧される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。また、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, ibm.comは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.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商標リストについては、www.ibm.com/legal/copytrade.shtmlをご覧ください。Microsoft, Windows, Windows XPは、Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標です。