



マルチベンダー・メンテナンス・サービス (MVMS)

## 複雑な異機種混在 IT 環境の保守課題の解決方法

### - IBM の統合マルチベンダー・サポート・ソリューションを解説 -

マルチベンダーの機種が混在し、多様化、複雑化する今日の IT 環境においては、障害時の問題の切り分け、部品の調達、次々と訪れる機器のサポート期限など、システム運用に関する悩みは尽きない。こうした課題解決をサポートするサービス、IBM テクニカル・サポート・サービスが選ばれる理由は何か、その特長と強みを紹介する。

### 今日直面しているシステム運用の代表的な課題

お客様が直面しているシステム運用課題の上位<sup>(注1)</sup>は、「運用コストの削減」「システムの安定稼動/運用品質の向上」「運用要員の確保・育成、要員の高齢化」の3つであるが、これらの課題は決して新しいものではない。社内の人員の配置転換、外部ベンダーの人員や単価の削減、あるいはサーバーの統廃合によるキャッシュアウトの削減など、課題解決に向けて過去何年にもわたってさまざまな施策を実施しており、これ以上は厳しいという状況にあるお客様も多い。

図1は運用保守に関する課題を、お客様の形態により「企業のIT部門」「IT機器を提供する企業」「データセンター/クラウド事業者」の3つに分け、「技術」「コスト」「可用性/サービス・レベル」という3つの観点で整理したものである。

	企業活動で利用されるIT機器 企業のIT部門	製品、サービスに組み込まれる IT機器を提供される企業	データセンター クラウド事業者
技術	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多様化・複雑化するIT環境での技術窓口</li> <li>● 機器サポート終了</li> <li>● 複数メーカー、ベンダーからの情報、その対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 組み込み機器のサポート終了</li> <li>● お客様稼働環境までの復旧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不均質な保守ベンダー品質</li> <li>● 機器サポート終了</li> </ul>
コスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>● IT運用コスト削減</li> <li>● これまで以上に追及される既存のIT資産のROI</li> <li>● 契約/資産管理データの差異</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一層厳しさを増す価格競争</li> <li>● これまで以上に追及されるROI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● IT運用コスト削減</li> <li>● 一層厳しさを増す価格競争</li> <li>● これまで以上に追及されるROI</li> <li>● 契約/資産管理データの差異</li> </ul>
可用性 サービス・レベル	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全国均質なサービス・レベル、1日24時間・週7日体制</li> <li>● 本社、拠点間の情報連携</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新製品に対応する自社内でのアフターサービス要員確保</li> <li>● 本来の業務に影響を与えないサポート</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● データセンターの可用性向上</li> <li>● 柔軟、カスタマイズ可能なサービス</li> </ul>

図1. 代表的な運用保守課題 (●…特に代表的な課題)

例えば、企業活動で利用するIT機器を社内運用している企業の場合、1つのベンダー/メーカーの製品でシステム構築していることは非常に少ないので、マルチベンダー環境のコントロール方法について技術的に苦勞している場合が多いのではないだろうか。あるいは1つのベンダーであっても、ベンダー都合で機器サポートが終了してしまうといった問題に追われることも多い。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であるが、人員削減の一環として各拠点の人員を削減したことにより、複数拠点で障害が発生した場合に本社から効率的にコントロールできず問題が長期化するなど、拠点間の情報連携に影響を及ぼすこともある。

次に、製品やサービスにIT機器を組み込んで提供する企業の場合、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となる。事業を成長させるためには、新しい製品やサービスを増やすことが



## IBMテクニカル・サポート・サービス

求められるが、アフターサービス要員の確保が難しく、担当者の負担は増大する一方となる。そしてお客様へのサービス・レベルが低下して、満足度が下がるという問題に発展しかねない。

また何百台、何千台ものサーバーやディスクを運用しているデータセンターやクラウド事業者は、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しなければならない。このギャップをいかに埋めるかということが課題となる。

## 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は、マルチベンダー・メインテナンス・サポート・サービス (MVMS) を提供している (図2) <sup>(注2)</sup>。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のサポート・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る。

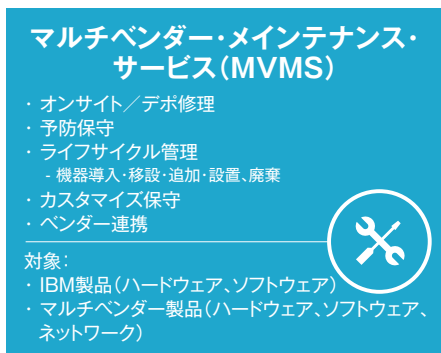


図2. IBM テクニカル・サポート・サービス

## 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図3の通りにまとめた。この6つの視点で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。



図3. IBMのテクニカル・サポート・サービスが評価される6つのポイント

### ■ 選ばれる理由その1: 高品質なサービス・スキル

IBMは、メインフレーム、UNIXサーバー、IAサーバーなどのIBM製品で50年以上の保守実績があるが、マルチベンダー製品についても25年にわたってサービスを提供している。このような長期にわたるサービス提供には高いスキルが求められるが、高品質なサービス・スキルを維持するための取り組みを継続的に行っている。例えば、年1回「T1 (テクニカル No.1) グランプリ<sup>(注3)</sup>」という社内競技会を実施しており、1,000人以上の技術員が参加してチャンピオンを競う。IBM製品に関するスキルはもとより、他社のサーバー、ネットワークなど、マルチベンダー環境における技術を競うことで、全体のスキル・レベルを向上することができる。

### ■ 選ばれる理由その2: 堅牢なシステムと後方支援

障害サポートに活用されているシステムは、グローバル規模で冗長構成になっており、「0ダウン稼働」を実現している。このシステムにはお客様の保守契約内容、導入している機器の構成情報や技術情報などが登録されており、どこからでも確認可能なので、障害が発生した場合は、現場の技術員だけではなく後方支援を含むあらゆるスペシャリストが状況を判断できる。従って現場の技術員のみが長時間にわたり問題解決に取り組むということはない。この後方支援体制はグローバルで連携しているため、海外で類似の障害が発生すれば、それを解決するために日本のスペシャリストがサポートすることもある。このようなグローバル体制とシステム・インフラを整えることで、迅速かつ的確な障害対応でお客様に貢献している。

### ■ 選ばれる理由その3: 万全の部品供給体制

IBMは日本国内30カ所に部品センターを設置し、さまざまな部品を取りそろえている。そして、契約いただいたお客様サイトにより近い部品センターで必要な部品をストックし、いつでも供給できるように調整している。マルチベンダー環境に対応するため、IBM製品だけでなくIBM以外の製品の部品も配備しているが、グローバルなサプライチェーンを駆使し、必要な部品をグローバルで調達できることを強みとしている。このような部品供給体制を整えることにより、お客様のシステムでいつ障害が発生したとしても、迅速に対応することが可能となっている。

### ■ 選ばれる理由その4: 均質なサポート・サービス

IBMでは国内に72カ所のサービス拠点を設けている。このすべての拠点の技術員がT1グランプリなどの取り組みを通じて技術レベルの向上を図り、全国均一のサービス・レベルを実現している。つまり、特定の製品やベンダーに対応できる技術員が偏在することはなく、日本全国で同質のマルチベンダー・サポートを提供することが可能になっている。

さらに、センターと各拠点など複数サイトにわたる障害の場合でも、複数のIBMサービス拠点が連携して即座に対応できるということも、IBMが選ばれる理由の1つとなっている。一般的なベンダーの保守サービスの場合、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。

### ■ 選ばれる理由その5：柔軟な障害対応方法

柔軟な障害対応を行っていることもIIBMのサポート・サービスの特長である。例えばIBMのシステム技術支援サービス(STSS)であれば、マルチベンダー環境のさまざまな問題を一元的に受け付ける。IBMのスペシャリストが障害を切り分けて問題解決に当たるので、お客様はどのような問題であっても1つの窓口で連絡するだけで済む。また機器の障害自動発報、電話、インターネットなどを通じていつでも障害を検知できる体制を整えているので、24時間での対応によりお客様のシステムの安定稼働を実現する。

### ■ 選ばれる理由その6：豊富な経験

IBMはこの25年間で400ベンダー、2,500機種種のサポートを手掛けてきた。過去の調査では、IBM以外の機器の契約台数は2015年6月時点で105,000台にも上る。マルチベンダー環境サポートの豊富な実績がIBMの強みである。

こうしたIBMの強みがどのように蓄積されてきたのか、その歴史を振り返ると、まず25年前はメインフレーム全盛期であった。年々複雑化するIT環境の保守課題に対して、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。その後、対象ベンダー／メーカーと製品を増やし、長年にわたって知見や実績、経験を積み重ねることで、マルチベンダー環境に対応してきた。この背景には、10～15年という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せたいというお客様の要求があった。そのニーズに対応するため、アプリケーションのライフサイクルの途中でベンダー／メーカーがサポートを終了した場合でも、IBMが代わってサポートするようになった。

## 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(図4)を組み合わせ提供する。

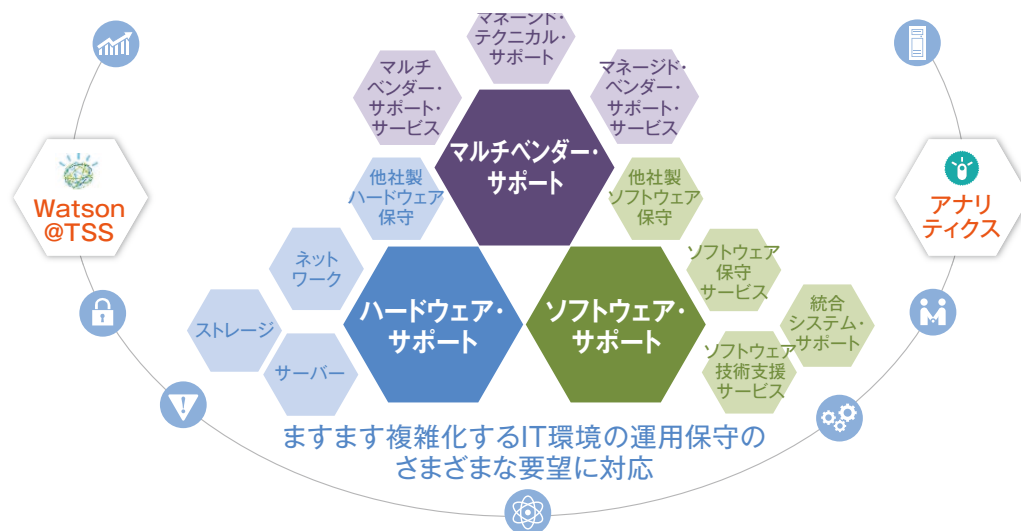


図4. IBMテクニカル・サポート・サービス

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Explore、Assess、Innovateの3つのステップでサポート(図5)する。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する(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)、実行に移して運用保守の効率化を実現する(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する。



図5. Next Actionの3つのステップ

IBM テクニカル・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/>



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.hStml>

注2) マルチベンダー・メンテナンス・サービス

<http://www.ibm.com/services/jp/ja/it-services/technical-support-services/multivendor-it-support/index.html>

注3) T1 グランプリ

[http://japan.zdnet.com/extra/ibm\\_hybridit\\_gts\\_201511/35072838/](http://japan.zdnet.com/extra/ibm_hybridit_gts_201511/35072838/)



---

## 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

本資料の情報は2016年6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](http://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。

---