



テクノロジー・サポートをリードする

先を行くトップ・リーダー企業の姿とは



IBM Center for Applied Insights

継続的な可用性が求められるこの世界では、熟練したレーシング・チームがチームの車両やドライバーをサポートするように IT 環境をサポートする必要があります。ゴールに到達するには、各要素が完璧に機能する必要があります。また、最高のパフォーマンスは、先手を打つ統合的な戦略によってもたらされます。

多くの企業は、ビジネスを継続していくための最小限の要件しか満たさない従来のテクノロジー・サポート計画に依存しています。こうした企業の中には、自社の戦略を更新して、新しいデバイス、プラットフォーム、テクノロジーを導入することをおろそかにしてしまっている企業もあるかもしれません。

しかし、テクノロジー・サポートのトップ・リーダー企業は、自社のサポート・ロードマップを積極的に再設計して、これらの問題に対処しており、多数のビジネス上の優位性を得ていると回答しています。

本調査について

企業がテクノロジー・サポートを通して成果を上げるにはどうすればよいのかを把握するため、オーストラリア、カナダ、インド、英国、米国の 300 人を超える IT プロフェッショナルを対象に調査を実施しました。回答者は自社の IT 環境のサポートを管理する、IT 部門エグゼクティブもしくは管理職などのリーダーです。そのほぼ 60% は社員数 500 人～ 10,000 人以上の規模の企業の IT 部門長または CIO で、業種は製造、金融サービス、医療などの 17 種に及びました。

IBM テクノロジー・サポート・サービスについて

ibm.biz/www_tss

IBM テクノロジー・サポート・サービスは、あらゆるテクノロジー・サポートのニーズに対して単一の窓口として責任を持ってサポートを実施し、企業の IT 部門が今日の 24/365 稼働する企業 IT 環境に対して企業と共に柔軟に対応できるようにさまざまなサポートを提供します。Watson のコグニティブ・コンピューティングを活用して拡張分析機能を提供するテクノロジー・サポート・サービスは、障害を予測し未然に防止するなどの保守サービスにより、問題が発生する前にお客様がその問題を解決できるように支援します。70 年を超える経験を持つ IBM テクノロジー・サポート・サービスは、お客様のイノベーションを支援する信頼できるパートナーです。

テクノロジー・サポートは さまざまなチームにより提供



91%

の企業が3つ以上のカテゴリーの
デバイス/プラットフォームをサポート



54%

の企業が6社以上のベンダーを
サポートに使用

今日の企業が直面しているテクノロジー・サポート環境は、かつてないほど困難です。これまでのサポートにおいては「稼働しているシステムは絶対に変更しない」が原則でした。しかし、今日のハイブリッドな異機種混合のIT環境では、継続的な変更は普通のことです。これには、今後ますます増大することは予測される、ベンダーやサービス・プロバイダーの統合も含まれます。この絶え間なく変化するIT環境では、長期的なビジネス上の成果に取り組むとなると、サポートは見落とされたりすることが多くあります。

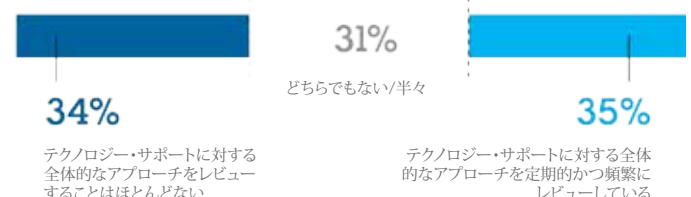
しかしテクノロジー・サポートはITに不可欠です。これは、ビジネス上のニーズと共に進化し拡大する、継続的で長期的なニーズに基づくサービスです。このニーズに合わせてサポート戦略を更新することは、IT環境を持続するために極めて重要です。

基幹業務のユーザーにとって、可用性は重要であり、サポートはシームレスである必要があります。パッチの適用、システムやアプリケーションの更新、構成などの定期的な保守活動は、エンド・ユーザーに対して透過的であることが理想です。しかし、サポート対象のデバイスやプラットフォームが複数あったり、BYOD (個人所有デバイスの業務使用) などの展開戦略があったり、管理対象のベンダー関係が複数あったりする場合、ITサポートは重大なビジネス上の問題になります。

今回IBMが実施したこの調査では、9割を超える企業に、3つ以上のカテゴリーのデバイスやプラットフォームをサポートする、既存の、または予定されているテクノロジー・サポート契約があることがわかりました。その上、過半数が、それらのデバイスやプラットフォームのサポートのために6社以上のベンダーを使用していると回答しました。

複雑さが増す中、多くの企業が自社の環境のサポートを最適化することを困難に感じ、問題が起きてから対処するいわば「後手」での対応を余儀なくされていることは、驚くことではありません。このような企業には、サービス中断の潜在的なリスクを事前に最小化し、将来のサービスを改善するための知識やノウハウが不足しています。これは、ITのパフォーマンスと基幹業務の目標の拡大に影響を及ぼします。

テクノロジー・サポートに対するアプローチ どちらでもない/半々



企業の最大の課題は？

28%
ハードウェアの老朽化

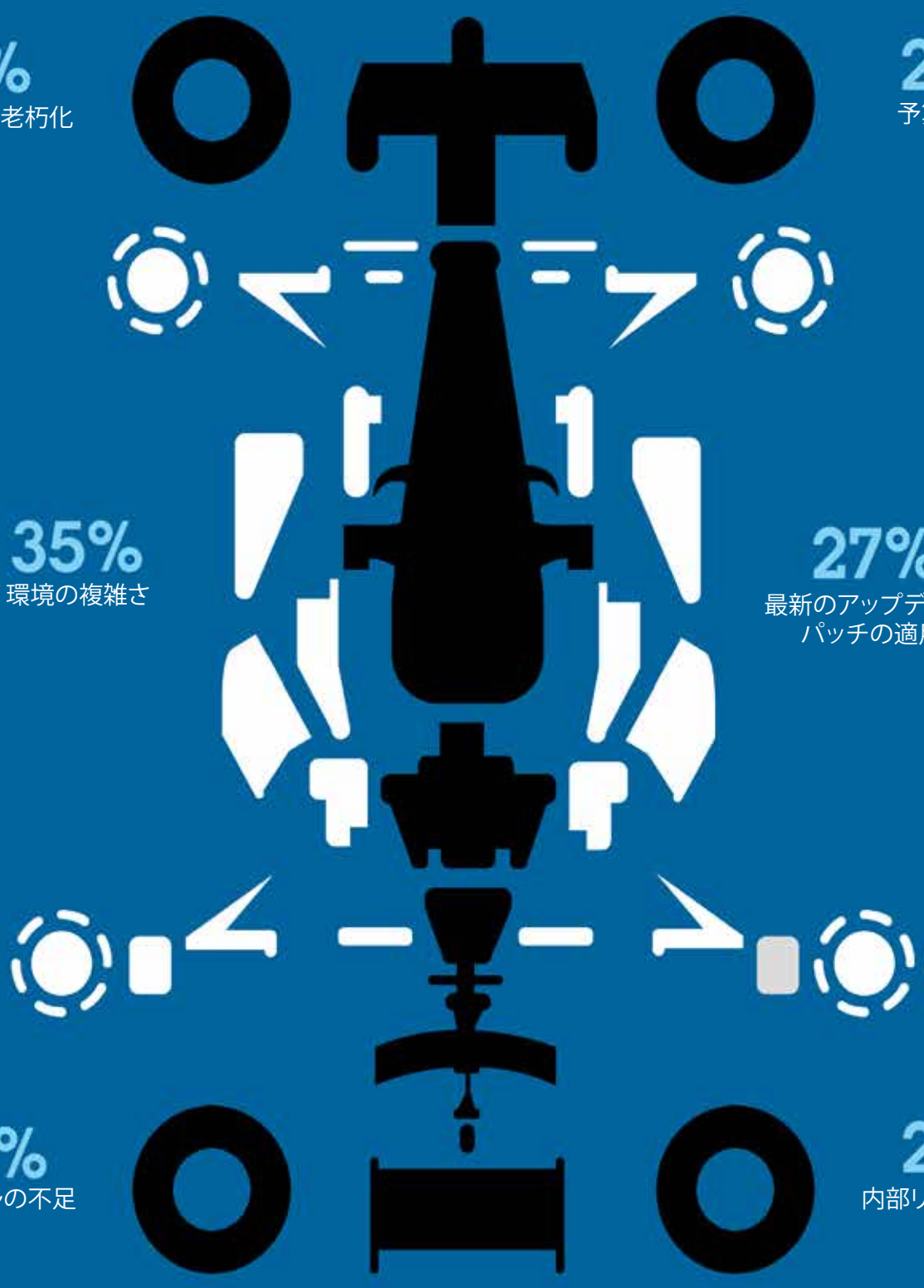
26%
予算の不足

35%
IT環境の複雑さ

27%
最新のアップデート/
パッチの適用

23%
内部スキルの不足

29%
内部リソースの不足



数ある課題の中で IT の 複雑さが最上位に

テクノロジー・サポート・プロフェッショナルが直面しているタスクは、対象のベンダー、デバイス、プラットフォームの数の増加、IT 環境の範囲の拡大、24/365稼動を必要とするニーズにより、これまで以上に困難になっています。

また、3 分の 1 以上が、IT 環境の複雑さを最大の課題として挙げています。例えば、既存の、または予定されているテクノロジー・サポート契約の対象として最も多いのは、サーバー、ネットワーク、ストレージ、プリンターですが、過半数の企業は PC/ラップトップ、モバイル・デバイス、CRM/ERP ソフトウェア、OS ソフトウェアのサポート契約も結んでいます。今日の IT 管理者は、潜在的なサービス停止の可能性を高める追加デバイスに対する責任を負うだけでなく、さらに多くのベンダー契約を管理し、より多くの製品ライフサイクルを追跡して、これらの追加デバイスが従来の IT インフラストラクチャーと同等のサポートを受けられるようにする必要があります。

72% の企業は、可用性の最大化や最適化が最大の目標であると回答し、既に複雑化している環境を効果的にサポートする必要性を強調しています。デバイスやプラットフォームの数が増えるにつれて、IT が複雑化し、責任が拡大し、エラーの可能性が高まります。職務の範囲が拡大し、さらに多くのビジネス・パートナーやベンダーを管理しなければならない状況は、問題が増えるばかりです。

30% 近くの IT リーダーは、もう 1 つの最大の課題としてリソースの不足をサポートの挙げています。さらに、26% が予算の不足を、23% が資産の不足を最大の課題として挙げています。企業が、サポート・マネージャーに、積極的なモニターや必要に応じた適切な変更のために必要なものを提供していないことが明らかです。

この困難な状況にもかかわらず、一部の企業は、テクノロジー・サポートを通してビジネス上の優位性を得る力がすぐれています。これらの企業がすぐれている点とは？

トップ・リーダー企業は 主要な評価指標でより優れた パフォーマンスをあげている

業界内の他の
企業と比較した
パフォーマンスは?



トップ・リーダー企業は、統合的な組織全体のテクノロジー・サポート戦略を採用しており、より高い頻度でレビューし、洞察に基づいて行動しています。



優良企業は、サポートの管理を統合するために、サポートをある程度戦略的に実行してリソースを活用していますが、サポートを強化するテクノロジーの採用が遅れています。

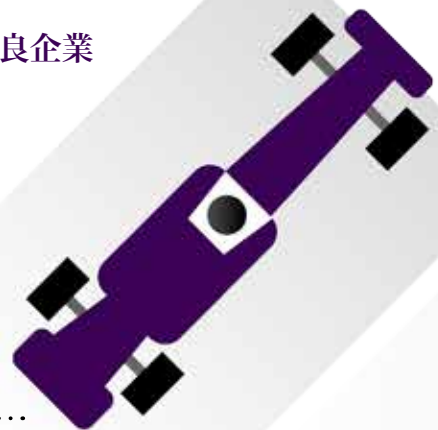


一般企業は、ビジネス目標は IT 部門のみの責任と捉え、サービス中断の発生後に対応し、他と比べて低い頻度でプランニングしています。

重大な課題や複雑さにもかかわらず、いくつかの調査対象企業は、戦術的な洞察と新しいテクノロジーを統合するサポート戦略を確立しています。約 20% の IT プロフェッショナルは、テクノロジー・サポート・サービスの「トップ・リーダー企業」グループに分類されます。その他は、38% は「優良企業」、42% は「一般企業」に分類されます。

テクノロジー・サポートに事前に対処する企業は、従来の IT 中心のアプローチを取る企業に見られる、後手の考え方の枠を超えています。それらの企業は、常にデータを見て、より良い方法（コストを削減し、パフォーマンスを向上させ、より優れたビジネス上の成果をもたらす方法）はないかと考えています。これらのトップ・リーダー企業は、発見したものに基づいて行動を起こすことに長けており、テクノロジー・サポートを違う観点から見る備えができています。

優良企業



57%

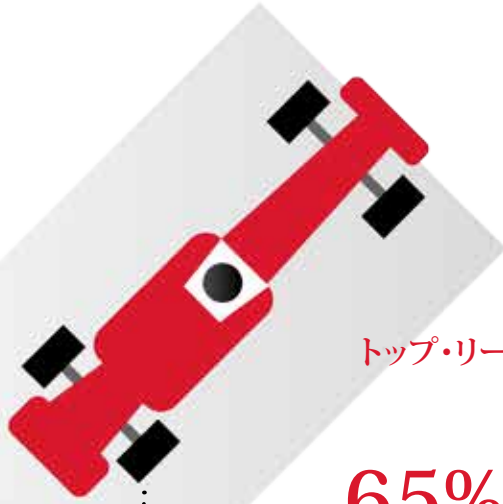
がテクノロジー・サポート
がより優れていると回答

37%

がテクノロジー・サポート
がより優れていると回答

一般企業





トップ・リーダー企業

65%

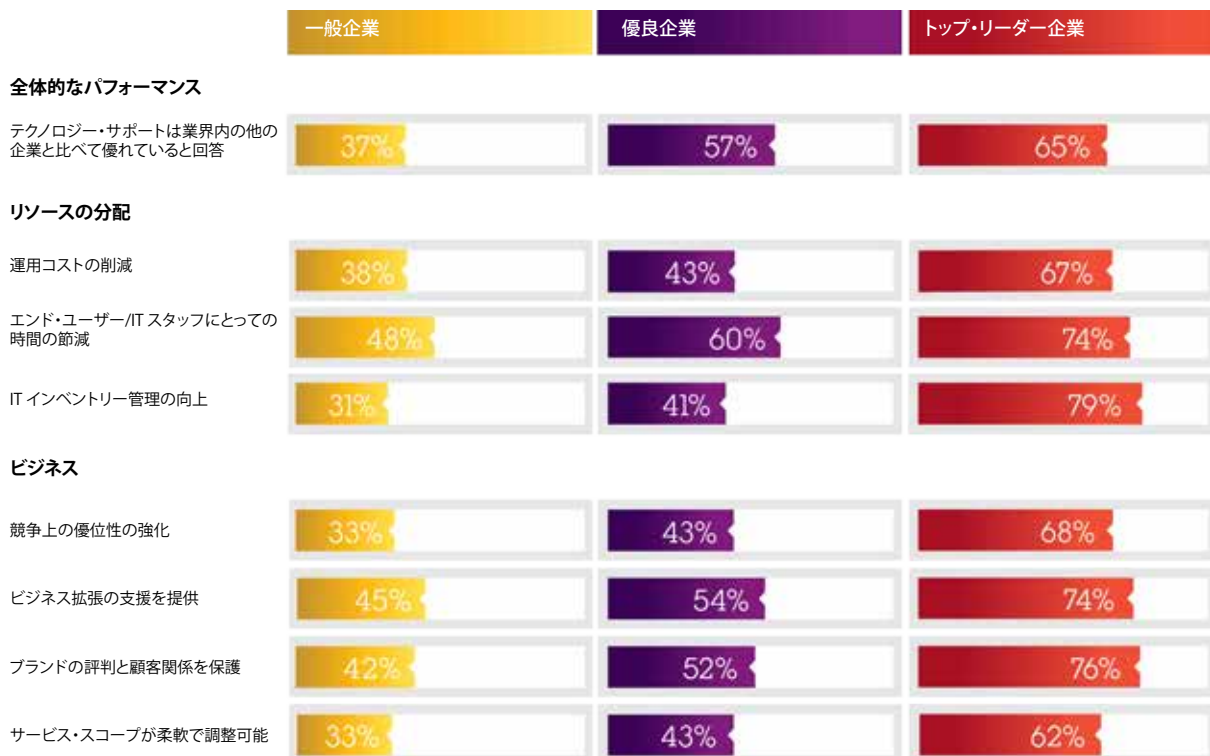
がテクノロジー・サポート
がより優れていると回答

テクノロジーの採用

最高の成果を上げたと回答した企業は、人工知能、コグニティブ・コンピューティング、ソーシャル・プラットフォームなどサポートの強化が可能なテクノロジーを採用することで、最も積極的に関与し、厳格であり、限界を超える備えができていました。

戦略的なプランニング

最も優れたパフォーマンスを達成した企業は、広範囲にプランニングし、より頻繁に自社の行動を観察しています。これは、大多数の企業が回答したアプローチとはまったく対照的です。



トップ・リーダー企業のように行動する:

トップ・リーダー企業は 4 つのカテゴリーで他社よりも優れています

Plan

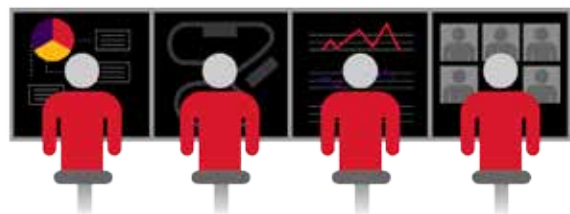
トップ・リーダー企業は、戦略的に考え、プランを頻繁に更新し、全社的にテクノロジー・サポートにより深く関与しています。これにより、トップ・リーダー企業は「課題」が「問題」になる前に対処することができます。



	一般企業	優良企業	トップ・リーダー企業
サポートに対して確立された戦略的アプローチを持つ	13%	45%	83%
個別の製品の経験に基づいてサポート・ベンダーを選ぶ	12%	38%	77%
テクノロジー・サポートをビジネスとITが共同で責任を負うものとして扱う	14%	37%	59%

Monitor

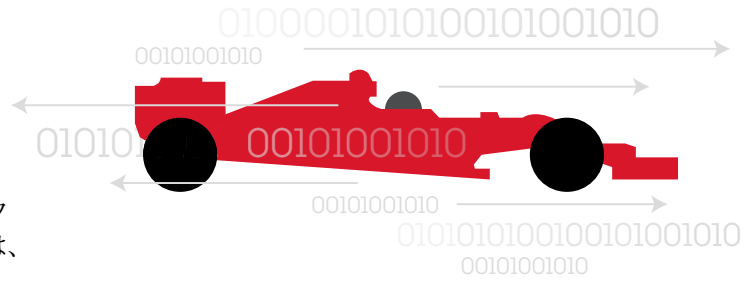
トップ・リーダー企業は、実際のパフォーマンスから得た洞察に基づいて行動する傾向があります。また、外部のベンダーと連携したり、連絡手段を最適化したりすることで、サポート・タスクを簡素化するよう努めています。



	一般企業	優良企業	トップ・リーダー企業
管理用ダッシュボードを使用してサポート契約を追跡する	12%	58%	72%
IT環境にある製品の過半数について、ライフサイクルを追跡する	24%	44%	72%
外部ベンダーを利用してIT製品のライフサイクルを追跡する	22%	35%	65%
すべてのプラットフォーム/ベンダーをカバーする単一窓口を通じて問題を解決する	20%	38%	58%

Adopt

トップ・リーダー企業は、テクノロジー・サポートに関連するテクノロジーを高い割合で採用しています。トップ・リーダー企業は、ユーザーと関わり、高度なアナリティクスおよびコグニティブ・テクノロジーを使用して目標を達成する傾向があります。



診断分析を使用して問題の原因を探る

ソーシャル・テクノロジーを使用して、ステータスの最新情報をリアルタイムで入手する

予測分析を使用してサービスの問題に備える

AI/コグニティブ・テクノロジーを使用して、環境データから洞察を入手する



Review

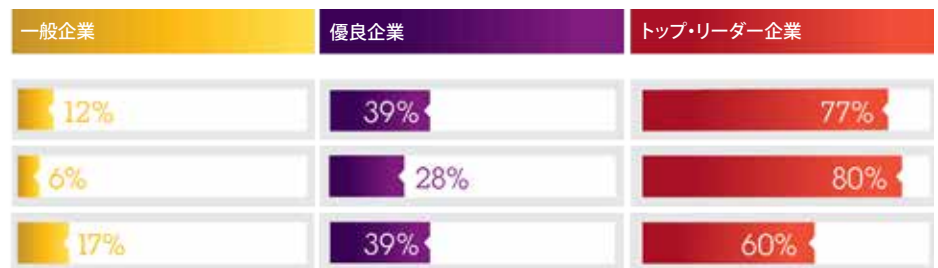
IT 環境の急激な変化の影響を認識する必要があります。トップ・リーダー企業は、自社のサポート戦略の効果を把握することを一層重視し、必要に応じてプランを変更しています。



自社のテクノロジー・サポートのアプローチを頻繁にレビューする

全体的なテクノロジー・サポートプランを頻繁に更新する

最近1年以内に全体的なテクノロジー・サポートのアプローチ/戦略をレビューした

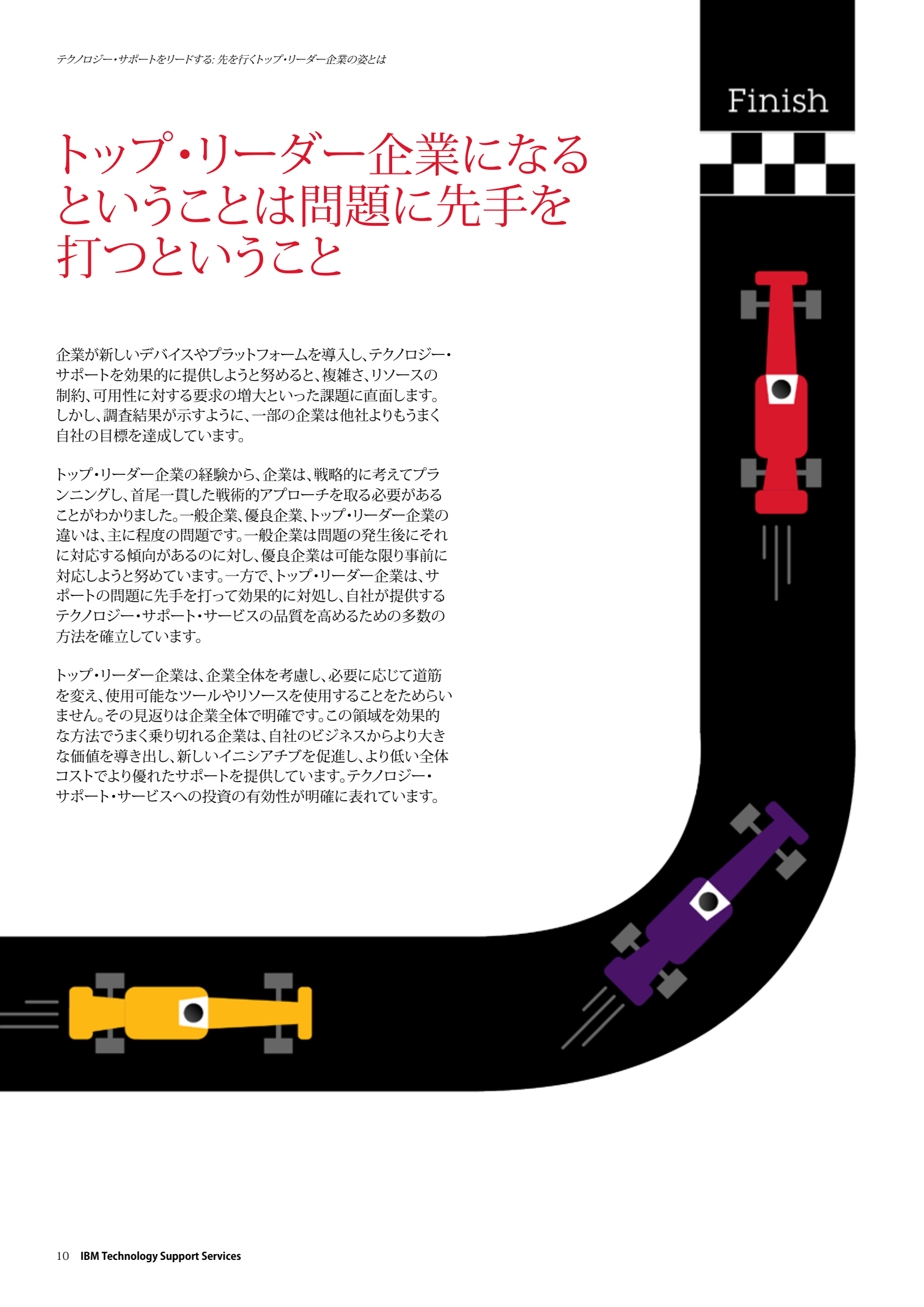


トップ・リーダー企業になる ということは問題に先手を 打つということ

企業が新しいデバイスやプラットフォームを導入し、テクノロジー・サポートを効果的に提供しようと努めると、複雑さ、リソースの制約、可用性に対する要求の増大といった課題に直面します。しかし、調査結果が示すように、一部の企業は他社よりもうまく自社の目標を達成しています。

トップ・リーダー企業の経験から、企業は、戦略的に考えてプランニングし、首尾一貫した戦術的アプローチを取る必要があることがわかりました。一般企業、優良企業、トップ・リーダー企業の違いは、主に程度の問題です。一般企業は問題の発生後にそれに対応する傾向があるのに対し、優良企業は可能な限り事前に対応しようと努めています。一方で、トップ・リーダー企業は、サポートの問題に先手を打って効果的に対処し、自社が提供するテクノロジー・サポート・サービスの品質を高めるための多数の方法を確立しています。

トップ・リーダー企業は、企業全体を考慮し、必要に応じて道筋を変え、使用可能なツールやリソースを使用することをためらいません。その見返りは企業全体で明確です。この領域を効果的な方法でうまく乗り切れる企業は、自社のビジネスからより大きな価値を導き出し、新しいイニシアチブを促進し、より低い全体コストでより優れたサポートを提供しています。テクノロジー・サポート・サービスへの投資の有効性が明確に表れています。



企業がトップ・リーダーになるには

戦略的かつ統合的なアプローチの確立

- 自社のビジネスとそのお客様の両方のニーズを考慮します。
- ニーズの徹底的な理解や、OEM、付加価値のあるリセラー、サード・パーティーのベンダーやパートナーとの現在の関係に基づいて戦略を立てます。
- サプライ・チェーン・パートナーや知識の豊富な業界エキスパートといった社内のリーダーにアドバイスを求めます。

サポート・プランの頻繁なレビュー

- 将来のプランに洞察を組み込みます。
- 業界リーダーと自社のベンチマークを比較し、改善すべき領域を特定します。

製品ライフサイクルとサポート契約の積極的なモニター

- 製品ライフサイクルと、それらとサポート契約との関係を把握します。
- サポート契約をレビューして、サポートのニーズが満たされていることを確認します。
- サポートの管理を単一窓口に統合します。

新しいテクノロジーの利用

- 予測型と記述型のテクノロジーを使用して、より効果的にサポートに対処して将来の問題を防ぐことで、サポートの管理を強化します。
- テクノロジーを使用して、製品ライフサイクルのモニターを簡素化し、契約の管理をサポートします。

詳しくは、ibm.biz/www_tss をご覧ください



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

IBM のホーム・ページ:

ibm.com

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、次の Web サイトをご覧ください。

ibm.com/legal/copytrade.shtml

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。

記載されている性能データと優位性を示す表現は、例として示す目的で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。

IBM 以外の製品とプログラムの操作またはサービスの評価および検証は、お客様の責任で行っていただきます。

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 2017



Please Recycle
