

テクニカル・サポート・サービス・プロバイダーとして IBM をお勧めする理由

コグニティブ時代のお客様の IT ニーズに事前対応



ハイライト

IBM テクノロジー・サポート・サービスは以下を支援できます。

- 業界イノベーターのサービスによるビジネス・リスクの緩和
- 事実上比類のないグローバルなインフラストラクチャーと IT の可用性を向上
- 選択肢の多い柔軟でカスタマイズ可能なサービス・オプションによる、お客様固有ニーズのサポート
- 必要なサポートへのより容易なアクセスの促進
- 単一窓口でほぼすべての IT ニーズに対応することによる複雑さの軽減
- 優れた投資収益率とパフォーマンス実績の支援

今日の24時間365日の世界では、IT システムと業務との相互依存度は非常に高く、ほんの数分のダウンタイムも生産性、企業評価、業績に大きく影響する可能性があります。クラウド、モバイル、アナリティクス、ソーシャルなどの新しいテクノロジーは、お客様のビジネスの柔軟性と即応性を高める上で役立ちますが、同時に、リスクも増大させます。

お客様のビジネスはコグニティブの時代に足を踏み入れるにつれて、プログラマブル・コンピューティングのようなテクノロジーや IBM Watson のようなコグニティブ・テクノロジーの支援を受けて競争をより考えるようになりますが、リスクはさらに増大する可能性があります。何か不具合が起こると、システムの性能低下、停止、生産性低下に波及するおそれがあります。

障害と関連するコストは、段階的に増大します。IDC によれば、1 時間のダウンタイムの平均コストは、企業の規模に応じて、224,952 ドル(約2,000万円)から 1,659,428 ドル(約1億6,000万円)とされています。¹ 30 分間の停止の 21% から 31% が重大なビジネス・インパクトを引き起こす原因となり、ユーザーの生産性が著しく影響を受けることも分かっています。²

どのようなシステムでも不具合の発生を避けることはできません。そして障害発生時には、ダウンタイムは時間や金銭的損失以上の影響を企業に及ぼす可能性があります。それはビジネス機会の逸失、企業評価の下落、顧客満足度の低下など、ビジネスにとって致命的とも言える結果をも招きかねません。テクニカル・サポートに関する適切な専門知識とサービス・レベルがなければ、ビジネスに集中するどころか、四六時中間題対応に追われている感じがするでしょう。

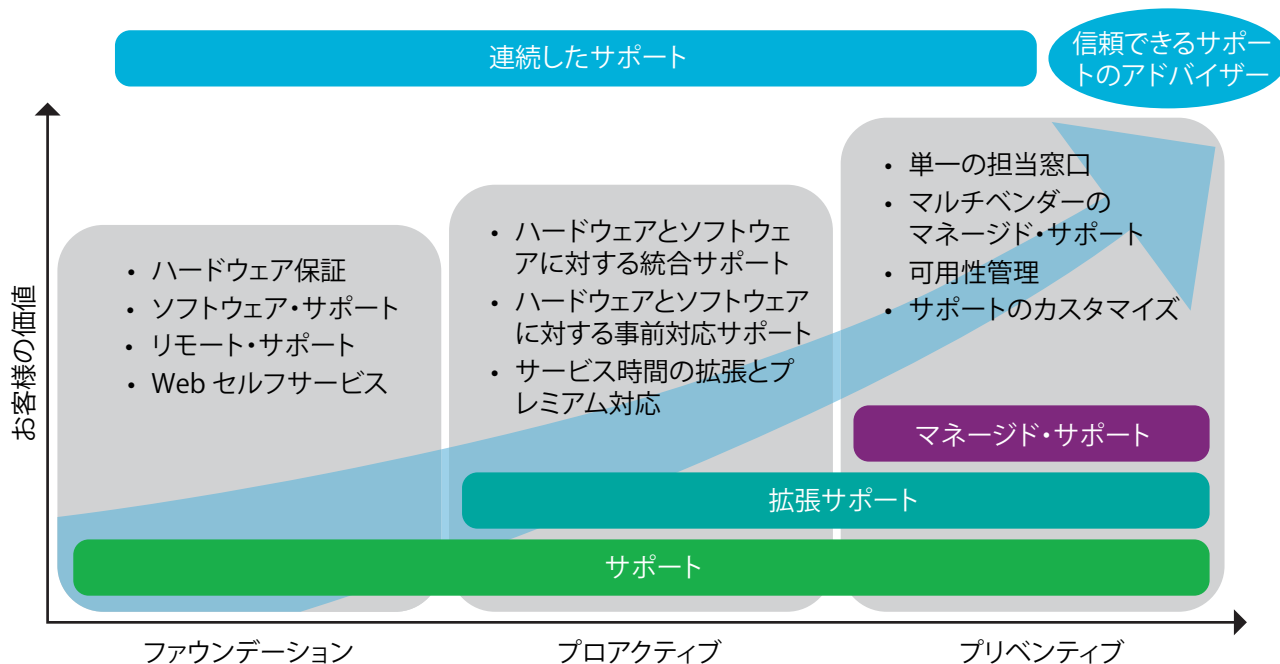
ここで威力を発揮するのが質の高いテクニカル・サポート・サービスです。では、「質の高いテクニカル・サポート」とは、具体的にどのようなものなのでしょうか。それは、潜在的な問題を特定してリモートから問題を修正し、問題があってもそれをユーザーに認識させることのないシステムを指すかもしれません。また、潜在的な問題を特定し、修正を適用するためのスケジュールを担当の技術員が事前に組むことも、質の高いテクニカル・サポートと言えるかもしれません。サービス・リクエストの必要がなくなれば理想的です。しかし、オンサイト・サポートが必要になったときに求められるのは、対応が早く、問題を迅速に特定、修正し、そして、その問題再発の危険性を軽減してくれる技術員です。さらに、企業固有のニーズや予算の要件に応じたサービス提供も望まれます。

特に、高い IT 可用性とサポート・コストのバランスを取りつつ、このレベルのサポートの実現は容易ではありません。社内リソースに頼ってテクニカル・サポートのニーズに対応すれば、膨大な時間、リソース、費用が取られて、最終的にはコア業務に専念できなくなる恐れがあります。しかも、対応するサービス・プロバイダーが複数の場合、障害連絡のしにくさ、複数の契約と請求書の管理、受けるサービス品質のばらつきなどに端を発し、ビジネスを一層のリスクにさらすことにもなりかねません。品質や新たな価値を企業にもたらすことを重視するテクニカル・サポート・プロバイダーは、単なるコスト削減ではなく、このような課題の解決に有効です。

業界最高レベルのテクニカル・サポート・プロバイダーには、以下を提供できることが求められます。

- お客様のビジネス・ニーズを十分に理解し、それに従って対応できる能力
- お客様のニーズと予算に合わせ、柔軟に対応できるサービス・オプション
- 迅速に問題解決に向けて対応できる一元化された障害受付統合窓口
- マルチプラットフォーム/マルチベンダーに幅広く対応できる高度な専門知識
- 迅速で利用しやすい、信頼できるサポート
- リモート・サポートと、自動発報ツールによって問題解決をスピードアップし、サポートと保守にかかる人件費を制御
- ビジネス停止のリスク回避に役立つ、事前対応型の障害未然防止対応
- 必要な時、必要な場所で部品交換できる能力
- 長年の経験で培われた実績のあるサポート
- 業務上の予期せぬ事態に即応する能力
- リモート・サポートのためのツールと要員のほか、契約や資産インベントリーの管理を含むサポートの外部委託によって期待できるコスト削減の裏付け

IBM のモジュール式のサポート・サービスは、お客様の現在と将来を最適にサポートできるよう構成されています。



IBM テクノロジー・サポート・サービスは、お客様が必要とするサポートを、必要なとき、必要なタイミングで提供することを目的としたサービスです。

業界イノベーターの支援により、ビジネス・リスクを回避

IBM は業界をリードする企業です。そのため IBM のコミットメントは、単に故障したシステムを修理することだけに留まりません。IBM はお客様のダウンタイム削減に有効な新たな方法を、世界 12 ケ所の基礎研究所と、114 ケ所のハードウェア/ソフトウェア開発研究所を通じて、絶えず研究、開発しています。

IBM は、お客様や世界中の人々に価値を継続的にお届けし未来へ進み続けられる点において、あきらかに業界をリードしています。

– Virginia M. (Ginni) Rometty, IBM 社長兼 CEO

テクニカル・サポートに関して言えば、幅広い経験に加えて、先見的なアプローチを取ることが、他と一線を画す問題解決の支援を可能にしています。IBM の専門知識は、お客様に IBM と IBM 以外の製品のサポートでご利用いただいています。IBM は年間 500 万件以上のハードウェアとソフトウェアの障害に対応しています。IBM は 1 世紀を超える経験の中で、あらゆる種類の IT の問題に直面してきました。そのため IBM は、世界的なレベルのサポートを提供できるよう、スキル、ツール、インフラストラクチャー、プロセスに投資しているのです。

コグニティブ IT サポートを活かして、お客様の問題を解決

テクニカル・サポートの目的は、次のような質問に答えることにあります。「この障害が発生している原因は何か? その修正方法は?」IBM Watson の支援を得て、IBM テクノロジー・サポート・サービスの障害受付担当者は、問題を判別し、多くのテクニカル情報の中から最適な回答を探し出すという複雑なプロセスをスキップできます。

今では、従来の検索ツールを使用せず、簡潔な英語で質問を入力するだけで、Watson により確度に応じてランク付けされた回答が得られるようになりました。Watson の協力があるため、IBM の障害受付担当者は、問題解決の時間を 37% 短縮し、より効率的なソリューションを提供できます。

「向上するのは、コール・センターの生産性だけではありません。」IBM テクノロジー・サポート・サービスの情報分析のリーダーを務める Kevin Wahlmeier は、こう語っています。「部品を交換するためにエンジニアを派遣するのではなく、修正マイクロコードまたはファームウェアをリモート側で検索できるので、部品、人的作業、および出張にかかる時間を節約できます。さらに、お客様の問題を電話で解決することができる場合、より短時間となり、これが、お客様の満足度につながるのです。」



Watson は効率的なコグニティブ・エンジンであり、処理しながら学ぶことで、多くのデータ・ソースをほぼリアルタイムで集約し、知見を発見して、その信頼度を向上します。

ベンダー統合には明らかに数多くの利点があります。IBM のスケーラビリティと対応範囲の広さに対して、他社はまず太刀打ちできません。

– Joseph Salamon (Global Support Logistics, NetApp 担当上級取締役)

世界的なレベルのグローバルなサポート・インフラストラクチャーで IT 可用性を強化

機器の故障に対処しているだけでよい余裕のあるビジネスは存在するでしょうか。お客様のビジネスにも、IBM のビジネスにもそのような余裕はありません。そのため IBM は、事前対応型のアプローチでテクニカル・サポートと保守に取り組み、数多くのインシデントを未然のうちに防止、さらには根絶し、最終的には時間とコストの長期的な削減ができるよう図っています。IBM がソフトウェア障害の 75% をリモートで解決し、94% のハードウェア障害を一度で修復が達成できているのは、この事前対応型のアプローチがあってこそです。IBM は以下のサポート・インフラストラクチャーにより高品質なサービス提供を実現しています。

- **IT の問題の削減を支援する先進的な監視、診断、障害通知用ツール** IBM は、IBM が特許を取得した高度な専用ツールを使用して、24 時間体制で問題の監視、診断、修復を実施しています。その 1 つが IBM Electronic Service Agent (ESA) で、これは IBM の保守契約のあるすべての IBM サーバーに追加料金なしでインストールされるツールです。³ これは機械の故障などの問題を 24 時間監視し、IBM サポート・センター

に向けて自動的に障害通知を行って、エラー・ログをアップロードします。このツールはいわば、お客様のハードウェアの「エンジン警告灯」のようなものです。オンサイト・サポートが必要となった場合は、ESA は IBM の技術員が必要とする問題の分析情報を、技術員が現場に到着する前に送ります。

- **堅実な部品在庫とロジスティクス:** システムが停止した場合に最も困るのは、交換部品が届くまで何日も、時には何週間も待たされることです。IBM を選択いただければ、お客様は世界中の 585 ケ所の部品センターを通じて IBM と IBM 以外の部品を入手できるようになり、迅速な問題解決が可能です。実際のところ、IBM は 1 日約 27,000 個の部品をお客様先にお届けしています。

IBM の技術員は、このパーツ・インフラストラクチャーを活用しオンサイトでお客様をサポートしています。IBM は、あらゆる手段を講じて、お客様が必要とする部品を、必要なとき、必要な場所にお届けすることに尽力しています。また、輸送会社ではなく IBM が、お客様の部品の配達方法と時間を管理しています。つまり、高い信頼性とサービス品質が約束されるのです。

- **世界レベルのスキル:** 変更管理に関する問題がある場合、あるいはそれに関する支援が必要な場合、お客様には最初からの確実に対応できる技術員が必要です。IBM の高いスキルと資格を持つ何千人もの技術員がサービスを提供します。しかも、IBM では継続的な教育が技術員にとって必須となっているため、お客様は業界最高レベルのサポートを一貫して受けることができます。

お客様固有のニーズにカスタマイズ可能なサービス群で対応

お客様のニーズが、IBM 製品の基本保証サービスであっても、あるいは IBM 製品と IBM 以外の製品の両方をカバーする、より堅実なサービスであっても、IBM はお客様のハードウェア/ソフトウェアに特化したサポートを筆頭に、幅広いサービスを提供できます。IBM は、ハードウェア、ソフトウェア、ソリューションを対象とする、充実したサポートとマネージド・テクニカル・サービスのソリューションを多数取り揃えています。

サービスは常に IBM の品質を保証するものです

– Thomas J. Watson Sr. (1914 年から 1956 年まで、IBM の最高経営責任者 CEO)

IBM は、より短い応答時間で 24 時間対応するほか、サポート条件や請求方法のオプションを始めとするサービス・デリバリーなどお客様のニーズと予算の条件に応じてカスタマイズできるようにしています。さらに、お客様固有のニーズに合わせてソリューションを作成することもできます。IBM のプロセスは、まずお客様のビジネス要件を理解した後、お客様のニーズを支援するためのサービス計画をカスタマイズして策定したうえ、ニーズの変化や予期せぬ事象の発生に応じてその計画を調整するように構成されています。

必要なサポートへのアクセスの簡素化

テクニカル・サポート・サービスは、そのプロバイダーがお客様の業務拠点にタイムリーに到着できなければ意味がありません。IBM はそのグローバルな事業展開、障害通知ツール、そしてサポート体制を通じて、お客様の所在地に関係なく、より迅速かつ効率的に対応できます。IBM は以下を提供します。

- **全世界に広がる対応範囲:** 主要都市圏でしかサービス提供しない多くの企業とは異なり、IBM はお客様の所在地の大半をカバーできます。IBM は 181 カ国、165 を超える各種言語でサポートを提供します。加えて、オンサイトでのサービスと先進的な手段、例えば ESA による監視、診断、リモート修理などの手段の両方を用いることにより、堅実なサービスを提供できます。
- **サポートにアクセスするための複数の方法:** ESA を始めとする数々のリモート・サポート機能に加え、お客様が昼夜を問わず問題報告できる先進的なツール群を開発してきました。このツール群を使用すれば、お客様は時間、場所を選ばず問題報告の状況や履歴を調べることができます。

障害統合窓口ですべての IT ニーズに対応

お客様がテクニカル・サポート・サービスを外部委託するのは、仕事を効率化するためであって、複雑にするためではありません。しかし、複数のサポート・ベンダーや契約の管理にかかる時間と経費で、契約した支援の目的など簡単に消し飛んでしまいます。IBM なら、IBM と IBM 以外の製品のすべてのテクニカル・サポートに対する責任を一本化できます。IBM は、エンドツーエンドのサポートだけでなく、お客様固有の IT サポートのニーズに焦点を合わせたソリューションも提供して、お客様がサポートを簡素化し、コア業務に集中できるよう支援します。お客様は IBM を通じて、以下を利用することができます。

- **マルチベンダーに関する高度な専門知識:** IBM と他社との違いは、マルチベンダー環境のサポートに関する IBM の豊富な経験です。IBM は大手 IT ベンダーと協力し、業界や地域を超えてハードウェア/ソフトウェアを管理および保守するための、業界最高レベルの事前対応型手法を開発しています。IBM と業界大手 11 社との提携⁴ 部品やマイクロコードの製造元のリソースに、ベンダー経由で特別にアクセスすることが可能になります。そして、IBM が持つ業界内の幅広い協力関係を通じて、お客様の既存のマルチベンダーのサポート契約を、IBM の契約に一本化できます。

- **IBM システムに対するプレミアム・サポート:** IBM のシステムを誰よりも理解しているベンダー、それは製造元である IBM です。IBM では、IBM システムのサポートと保守の研修を社員のみを対象として、世界各地の基礎研究所、ハードウェア/ソフトウェア開発研究所へのアクセスを提供しながら実施しています。さらに、IBM が特許を取得した、監視/診断ツール、ソリューション・データベース、基礎・開発研究所、認定部品なども、IBM の社員しか利用できません。
- **ほぼすべての IT ニーズに対応できるキャパシティー:** 世界最大の IT サービス企業である IBM には、数百の業界をカバーする、圧倒的とも言えるソリューションのポートフォリオがあります。革新的なサーバーやデータセンターの構築から、ネットワークおよびクラウド・コンピューティング環境の設計、事業の回復力に関するコンサルティングに至る、すべての IT ニーズを、お客様は一元的に IBM に任せることができます。

優れた投資収益率とパフォーマンス実績の支援

予算の先行きが不透明なうえ、少ない負担で最大限の結果を出すことを常に迫られるビジネス環境においては、高い IT 可用性とサポート・コストのバランスを取るのにはほぼ不可能のように思えます。だからこそ、提供するサービスによってコスト削減できる余地を示すだけでなく、パフォーマンスの実績と、お客様の企業にとっての全体的な価値を提供できるテクニカル・サポート・プロバイダーを選ぶことが重要です。サポート環境の現在の状態と、外部委託するサポートの割合によって、IBM には、5%~40% のコスト削減の可能性の裏付けがあります。⁵しかし、IBM のビジネス・モデルが見据えるのはコスト削減にとどまりません。IBM は、お客様の企業の長期的な存続、事業の回復力、イノベーション、長期的成長の向上に力を注いでいるのです。

ケース・スタディー: IBM のサポートにより、表彰に値する成果を実現した NetApp

課題

NetApp では、サービスの依頼が月平均で 1,500 件に上っており、北米各地に分散している製品と顧客をサポートするための、技術力が高く即時対応の可能な保守ベンダーを必要としました。Global Support Operations の副社長である Bruce Shadmehri 氏は、この課題について、「この部分の業務を抜本的に変えねばならないことは疑う余地もありませんでした。我々のサポートはお客様にご満足いただけず、コストは高すぎ、ベンダーがあまりに多くて社内的には管理に手が回らず、大赤字だったのです。」と述べています。

ソリューション

IBM テクノロジー・サポート・サービスは 4 カ月間で、サービス・レベル・アグリーメントの成績が 95% を超える 1,100 人の技術者を特定し、研修を行いました。その期間内に、マルチベンダーのサポート環境から IBM の共有サービス環境への移行も無事完了しましたが、移行期間としては非常に短いものです。この完璧な移行は IBM National Competency Center より認められ、担当チームは複雑なサービスの移行の優れた処理に対して与えられる、権威ある賞を受けました。

効果

IBM は、顧客から求められる、充実した高品質のサポートを提供する一方、NetApp に対しては、複数保守ベンダーに要するコストと比較して 40% のコスト削減を達成しました。NetApp は年間約 1,100 人のフィールド技術者を 18,000 回派遣 (北米) し、99.2% 以上のサービス・レベルを維持できるようになりました。



IBM をお勧めする理由

IBM を選択すること。それは先見的なアプローチと、お客様のビジネス・システムを 1 世紀に渡ってサポートしてきた実績のある、信頼できるグローバルな業界リーダーを選ぶことにほかなりません。それはまた、お客様の IT ニーズを、IBM の堅牢なサポート・インフラストラクチャー、すなわち、部品、スキル、卓越したサポート、業界最高レベルのベンダー提携など比類のないグローバルなインフラストラクチャーでのサポートを選択をすることでもあります。IBM はこのインフラストラクチャーと、長い実績のある IBM の手法を通じて、コスト効率のよいサポートを、お客様が必要とする方法で、必要なところに、必要なタイミングで提供し、お客様が現在の課題と将来の機会に備えるお手伝いをします。

詳細情報

IBM テクノロジー・サポート・サービスについて詳しくは、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。

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

IBM のホームページは以下をご覧ください
ibm.com/jp/ja

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、および Electronic Service Agent 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お客様事例は、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。

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。

- ¹ IDC 「High-Availability Angst in the 3rd Platform Era」2015 年 3 月
- ² 同上
- ³ ESA が対応する全プラットフォームのリストについては、次の Web サイトをご覧ください。<http://www-01.ibm.com/support/esa/platforms.htm>
- ⁴ IBM Alliance ソリューションの詳細については、次の Web サイトをご覧ください。<http://www.ibm.com/solutions/alliance/us/en/?lnk=mbso>
- ⁵ IBM テクニカル・サポート・サービスのお客様の実装環境に基づく削減額

© Copyright IBM Corporation 2016



Please Recycle