



IBM Software Group

Software Service

## IBM ソフトウェア アクセラレイテッド・バリュー・プログラムの費用対効果 – Quantifying the Cost/Benefit Case

米国 International Technology Group (ITG) の調査結果として公開されている IBM ソフトウェア アクセラレイテッド・バリュー・プログラム(以下、AVP)の費用対効果に関するレポートです。以下のURLで公開されている資料の抜粋・意訳となります。

\* ITGは、米国でIT投資を専門とする経営コンサルティング及び独立調査研究を提供している企業です

<http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/documents.html>



IBM Software  
**Accelerated**  
VALUE PROGRAM

Unlock the value of your  
software investments.



## AVP の費用対効果

様々な業種において AVP をご契約頂いている企業のうち、18の企業に1年間の価値を測定・分析するための協力を頂きました。この結果、**AVP費用の平均約 5.3 倍の対価を享受されている**ことが調査結果として報告されています。(Figure1)

Figure 1

### Accelerated Value Program Costs and Benefits: Averages for All Brands



上記の対価はそれぞれ以下の指標によって構成されています。

- **AVP Staff** : IBM社内で公式権限を持つAVL/AVSが、サポート部門及び開発部門とのコミュニケーション・ネゴシエーションを含めた問題管理・エスカレーション管理を行うことで、お客様運用部門の負荷を低減させることによる対価
- **Informational & Other Services** : 技術的なノウハウ提供、運用コンサルティングの活動により、教育・コンサルティング費用を別途準備することが不要になるための対価
- **Productivity Savings** ... 運用・開発に対するプロアクティブな各種提案や、問題発生時におけるPAサポート優先対応を通じた PMR の解決時間短縮により、IBM製品に関する運用管理・開発の工数を削減させることによる対価
- **Risk Avoidance Savings** ... 予防保守活動を通じた環境レビューによる重要問題発生時の削減、問題発生時の問題解決のスピードアップが行われることによるエンドユーザーへのサービス提供の継続性などによるビジネスもしくは IT コストの削減による対価



## AVP の活動

AVP の主な活動として、**問題発生時の対応(リアクティブ活動)**と **運用・開発コンサルティング及び予防保守(プロアクティブ活動)**があります。

### – 問題発生時の対応(リアクティブ活動)

- ソフトウェアの問題はソフトウェアテクニカルサポート部門によって処理されます。
- AVP をご契約いただいているお客様には、IBM社内で公式な権限を持つ AVL/AVS が PMR の進捗管理が行い、テクニカルサポート部門への問題の詳細な報告、及び開発部門へのエスカレーションを行います。また、プレミアムなIBMお客様番号(プレミアムICN)を発行することで、IBM関連部門はお客様が満足する解決策に至るまで優先的に協業します。
- 今回調査対象となった 18 社の AVP をご契約いただいているすべてのお客様においては、すべての PMR の指標(全体のPMR 数の削減、高重要度のPMR数の削減、問題解決時間の短縮)において大幅な改善が行われています。
- ソフトウェアの問題は、一人の IT 要員に閉じる問題ではなく、他のIT要員への波及性を持っています。時には、エンドユーザー、ビジネスへの問題へと連鎖する可能性があり、その影響は甚大です。
- PMR にかかる工数は、非稼働時間として扱われます。したがって PMR の指標が改善されることは、工数を削減する上での実質的な貢献につながり、IT 要員は、IT 環境の機能改善など本来の活動に工数を割くことができます。



## AVP の活動

---

### 一 運用・開発コンサルティング及び予防保守(プロアクティブ活動)

- お客様の IT 戦略・開発のための計画・支援を行う活動です。
- 問題を迅速に解決する、IT サービスの質の向上、パフォーマンスの最適化、IT 組織の生産性の向上のための支援を行います。
- これらは、IBM 製品の管理・運用についてのアドバイス、IT 要員の教育、事前の障害情報提供によって行われます。問題を解決するよりも問題を発生させないことにフォーカスした活動を行います。
- AVL および AVS がお客様の IT 環境や、IT 要員、IT 計画を熟知することで効果的な活動が可能となります。また、PMR や技術情報・他社事例情報をモニターすることで、このような情報を提供することができます。
- AVP のメンバーは、IBMソフトウェアグループの意思決定のあるエグゼクティブ、製品マネージャー、プランナー、開発者と連携しているため、特定の技術的な問題を扱ったり、IBM の製品計画などについてより詳細な状況を提供することができます。

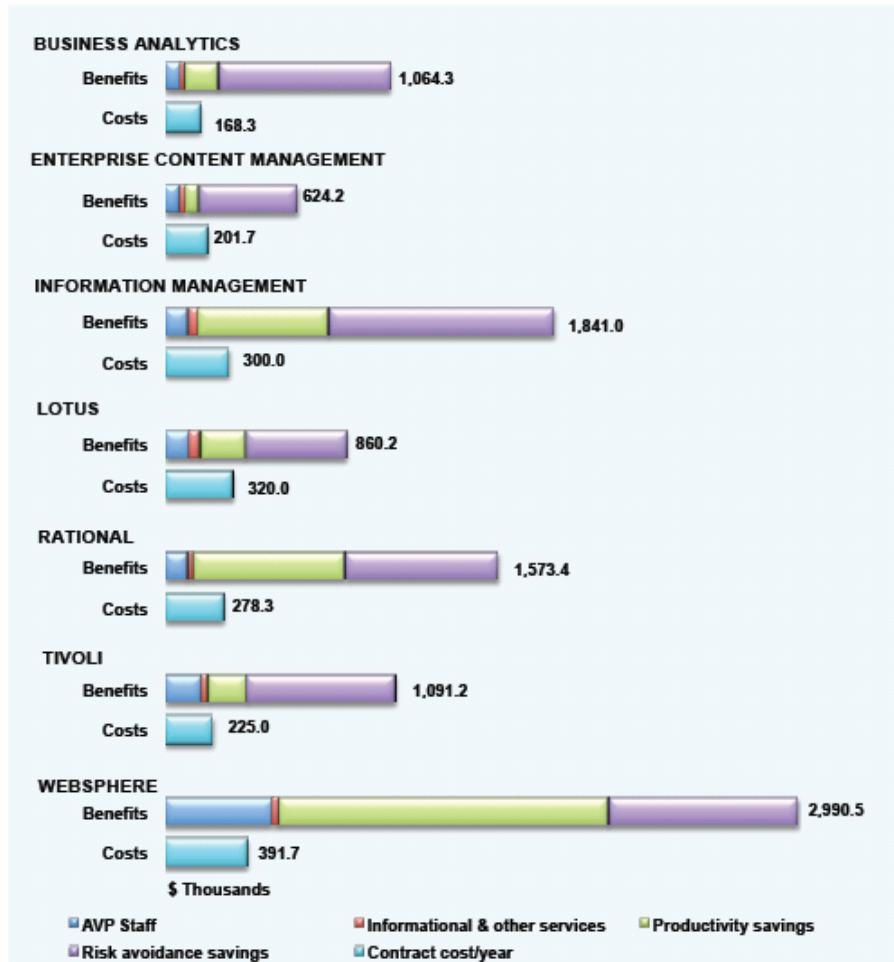
プロアクティブな活動と、リアクティブな活動の割合は顧客や状況に応じて様々です。この割合は常に変化します。重要な問題などが発生した場合にはよりリアクティブな活動が中心となり、その後、プロアクティブなど活動にフォーカスされるようになります。



## 各ブランドにおける AVP の費用対効果

- ◆ 右の Figure2 は、各ブランド(Business Analytics, Enterprise Content Management, Information Management, Lotus, Rational, Tivoli, Websphere)における費用対効果の平均を表しており、約 2.7 ~ 7.6 倍の費用対効果があることが調査結果として報告されています。
- ◆ Risk Avoidances Savings においては、いずれも高い効果を得られていることが分かります。
- ◆ 複数のブランド製品を使用している場合にはより効果が高くなっています。また、限られた IT 要員における小さな組織においてもその効果が高いことが確認されています。
- ◆ いずれのブランド、企業規模においても、新しいアプリケーションを開発する際や、IBM製品へのマイグレーション、使用製品のアップグレード、また、統合や買収による IT の再編時における費用対効果は特に高いことが調査結果より得られています。これは、AVP が事前に障害情報の提供や、PMR のフォローを行うことにより、問題発生の抑制、問題解決のスピードアップが図られていることを証明しています。これに加えて、プロジェクトの各フェーズにおいて適切な AVL/AVS を確保し、お客様へのオンサイト対応などを行うことにより、お客様にかかる人員・作業コストを削減することができます。

Figure 2  
Accelerated Value Program Costs and Benefits: Averages by Brand





## 各指標の詳細 – AVP Staff / Informational and Other Services / Productivity Savings

### AVP Staff

- ▶ この指標の対価は、AVL や AVS の工数と年間平均給与をベースに算出しています。
- ▶ 業界標準の給与を利用しています。各種手当として約43%を上乗せしています。

### Informational and Other Services

- ▶ この指標の対価は、AVP 契約に含まれているオンサイト Days のうち、実際に利用された日数および、技術的な知識の提供やスキル譲渡、コンサルティング活動に対し、それがもし別契約で行われた場合の金額を算出しています。

### Productivity Savings

この指標の対価は、以下要素の積として算出した値になります。

- ▶ AVP の活動の結果として改善されたPMRの傾向（総PMR数の減少、高重要度PMRの減少、問題解決時間の短縮）により解放されたお客様のIT要員の工数
- ▶ お客様のIT要員の年間平均人件費（給与、ボーナス、各種手当及び社会保険費）



## 各指標の詳細 – Risk Avoidance Savings

### Risk Avoidance Savings

- ▶ この指標の対価は、3つの主な手法に基づいて計算されています。Figure8 はブランドによってどの手法を使用しているかを表しています。
- ▶ Costs of downtime は( PMR 定義においては、重要度1の問題が該当します)サービス停止による非稼働時間が、AVP 契約によってどの程度減少したかを元に計算されます。
  - ✓ End user productivity loss は、エンドユーザーに影響したサービス停止による非稼働時間とアクセスができなかった時間によるアプリケーション特有の値(0.05 ~ 0.3)、その時間帯にアクティブであるべきユーザー割合とエンドユーザーの年間平均人件費を時間計算した値の積によって算出されます。
  - ✓ Business Calculation は、非稼働時間を特定のアプリケーションにおけるアプリケーション特有のビジネス価値によって算出されます。
  - ✓ Developer productivity loss は、Rational ブランドにおける製品問題によって開発チームが余計にかかった工数によって計算されます。例えば、AVP 契約をしていない場合に 60人日かかった開発工数をAVP契約後 20人日で行われた場合、その差の 40人日と開発チームの年間平均人件費を日数計算した値の積によって算出されます。

Figure 8

Risk Avoidance Calculation Methodologies by Brand

METHODOLOGY	BA	ECM	IM	Lotus	Rational	Tivoli	WebSphere
Costs of downtime (end user productivity loss)	X	X	X	X	-	X	X
Costs of downtime (business calculation)	-	X	X	-	-	X	X
Project impairment (developer productivity loss)	-	-	-	-	X	-	-