

IBM マルチベンダー・サポート・サービスがデータセンターの保守コストと複雑な管理業務を削減

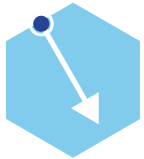


コスト削減効果を試算しませんか？今すぐクリック

Forrester Consulting は、IBM マルチベンダー・サポート・サービス (MVS) が企業に与える経済的効果の可能性を評価するフレームワークを読者に提供するために、Total Economic Impact™ (TEI) 調査を行いました。この MVS に対する投資のメリット、コスト、およびリスクをより良く理解するために、Forrester は IBM MVS をご利用のお客様を対象に、2 社にインタビュー調査を、266 社にアンケート調査を行いました。本要約は TEI の調査全体に基づいており、調査全体は [ここ](#) からダウンロードできます (英語版のみ)。

これらの顧客のインタビュー調査とアンケート調査を通じて、Forrester は IBM MVS が 3 年間で 310 万ドル以上の純利益を企業にもたらすことがわかりました。

定量的利益。 以下のリスク調整後の定量的利益は、インタビュー調査とアンケート調査の対象となった企業に基づいています。



▶ **保守ならびにサポート費用を最大 25% 削減。** レガシー環境では、企業はベンダー保守と第三者保守を契約してサポートを提供していました。IBM を利用してハードウェアとソフトウェアのサポート契約を効率化すれば、サポート費用を大幅に削減できます。



▶ **ハードウェア・サポート業務に費やす時間を最大 20% 短縮。** IBM MVS を利用して戦略的に IT サポート管理を一本化すれば、企業は IT 環境の複雑な管理を削減できるため、IT 管理関連の業務に費やす時間を短縮、従業員はその時間をより生産性の高い業務に割り当てられます。



▶ **ベンダー管理に費やす時間を最大 20% 削減。** IT サポートを単一のベンダーに統合することにより、従業員は各ベンダーとの関係を維持するために時間を費やす必要がなくなりました。これにより、従業員は、より付加価値の高い業務を行うことができます。

非定量的利益。 インタビュー調査とアンケート調査を実施した企業は、以下のようなメリットを得ました。(この調査では定量化されていません)



▶ **機器の延命。** IBM MVS への投資により、企業はハードウェアの有効寿命を平均 1.8 年延長できます。アンケート調査回答者の 42% は、それまでのソリューションに代わって IBM MVS に切り替え、経費を削減または先送りできたと回答しています。



▶ **可用性の改善。** IBM MVS の利用によりサポートを統合できるので、可用性とシステム全体の信頼性を改善できます。インタビュー調査に回答した企業では、IBM により平均修復時間 (MTTR) を 22% 改善しています。こうした会社では、年間で多数の障害や停止を未然防止しており、予防保守で問題の発生を予防できました。

要約

本書は、IBM マルチベンダー・サポート・サービス (MVS) をご利用中の 268 社からの回答に基づき、MVS をご利用いただいた場合のモデル企業の平均的なメリットとコスト削減額 (推定値) をわかりやすく検討します。

調査手法

この TEI フレームワークの目的は、投資の意志決定に影響するコスト、メリット、柔軟性、およびリスク要因を洗い出すことです。Forrester は、Forrester アナリスト、IBM 関係者、現在 IBM MVS をご利用中の 2 社へのインタビュー調査と、266 社へのユーザーアンケート調査を含む多段階アプローチを使用して IBM MVS のもたらす影響を評価しました。Forrester は TEI 手法を使用してインタビュー調査とアンケート調査に基づく財務モデルを構築しました。

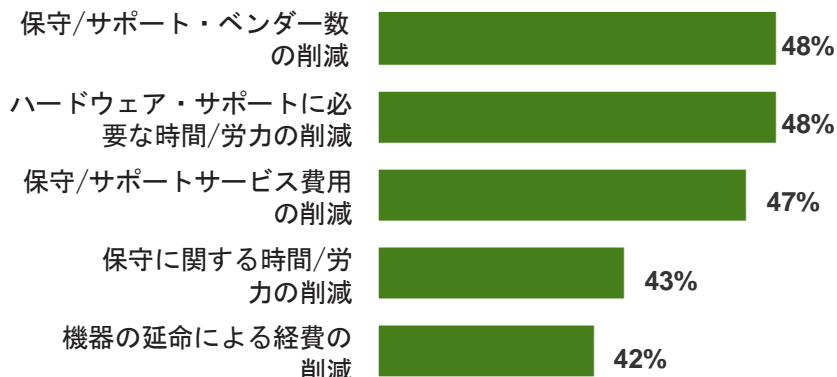
モデル企業

本調査は、インタビュー調査とアンケート調査を実施した企業をもとにしたモデル企業を使用して財務分析を行っています。

リスク調整

Forrester は、メリットとコストの見積りにあたって不確定要素を把握するために、インタビュー調査とアンケート調査を実施した企業の問題および懸念事項に基づく財務モデルのリスク調整を行いました。

「IBMテクノロジー・サポート・サービス(TSS)のマルチベンダーサポートソリューションを採用してから、次のどのような経済的なメリットがありましたか?」



「IBM MVSによる経費の削減もしくは先送りにより予算の何パーセントが削減されましたか?」

調査対象: IBMの保守サービスを利用するIT部門ならびに財務部門の意思決定者 266名

出典: 2019年1月にIBMからの委託によりForrester Consultingが実施した調査

IBM MVSのカスタマージャーニー

本調査において、ForresterはIBM MVS顧客2社にインタビュー調査、さらにIBM MVS顧客266社にアンケート調査を実施しました。

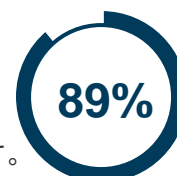
投資の主な推進要因と結果

インタビュー調査の回答企業は、以下の投資推進要因を共有していました。

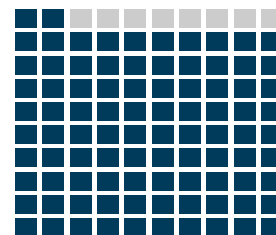
- ▶ **機器保守コストの削減。** 企業では、レガシーシステムのサポートベンダーに支払う高額の間年保守契約が課題でした。これらのコストは、メーカーの保証期間が切れると増加するため、サポートならびに保守費用をさらに増加させる原因となります。
- ▶ **データセンターサポート環境の複雑さを軽減。** レガシー環境では、会社はベンダー保守と第三者保守を利用しています。ベンダーとベンダーの間の関連性はほとんどなく、それぞれに広げられたデータセンター環境を橋渡すソリューションが存在しないため、顧客にとって複数のベンダーの管理は大変でした。
- ▶ **延命に関するリスクを軽減。** IBM MVSへ投資するにあたり、企業はメーカー保守の切れたデバイスを延命して使用するリスクを慎重に考慮する必要がありました。システム障害やセキュリティ違反により発生するコストは、デバイスを買替えずに削減できた経費のメリットを瞬く間に上回る可能性があります。

インタビュー調査を受けた組織は、主に以下のような投資結果を達成しました。

- ▶ **IBMとの統合型サポートによる簡素化により、ハードウェアサポートとベンダー管理にかかる時間を削減。** インタビュー調査回答企業によると、IBM MVSは、統合かつ効率的なデータセンターサポートシステムを提供しています。アンケート調査の回答者の43%がIBM MVSへの投資後にベンダーとの関係を維持するために必要な時間と労力を削減しました。
- ▶ **IBM MVSの延命サポートにより、企業は経費の先送りが可能。** IBM MVSにより、サーバーの寿命が平均1.6年、Tier 1ストレージで1.8年、Tier 2ストレージで1.9年、ネットワークデバイスで1.9年延命できます。



89%の回答者が機器の保守経費の削減はある程度重要または非常に重要と述べています。



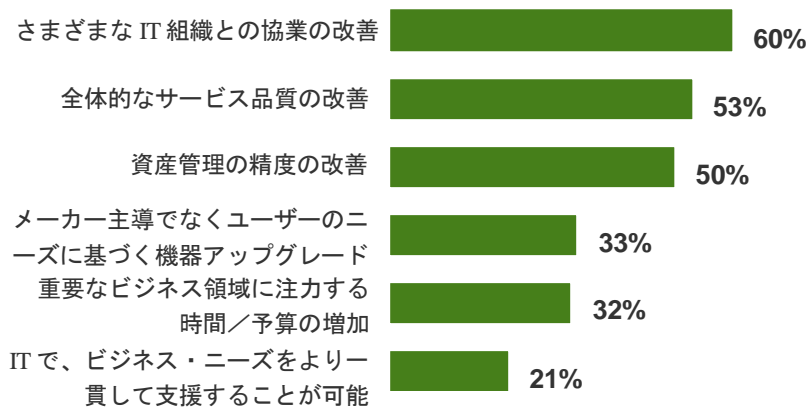
92%が機器の有効寿命の延長はある程度重要または非常に重要と述べています。

- ▶ **IBM のサービスにより、障害と停止を未然防止して、システムダウンタイムを軽減。** IBM MVS により、企業は年あたり平均 7 回の障害や停止を未然防止しました。これによりシステムダウンタイムが低下し、企業はダウンタイムとシステム修理のコストを削減できます。
- ▶ **チーム間の協業の促進。** 過去に利用していたソリューションでは、データセンターをサポートしている各チームがそれぞれ異なるエリアで業務を行い、お互いに頻繁にやりとりしたり協業したりすることはありませんでした。IBM MVS により、アンケート調査に回答した 60% が企業のチーム間における協業が増えたと報告しています。



「IBM サポートサービスによる MTTR (Mean time to Repair) の短縮は何パーセントですか？」

「IBM をサードパーティー保守ソリューションとして配備して以来、次のどの質的なメリットを認識されましたか？」



調査対象: IBM の保守サービスを利用する IT 部門ならびに財務部門の意思決定者 266 名

出典: 2019 年 1 月に IBM からの委託により Forrester Consulting が実施した調査

「わが社には 5-6 年前か、もっと以前にベンダーのサポートが切れたマシンとデバイスがいくつかあります。IBM はこうしたサポート切れの製品もサポートしてくれます。メーカー製造後 17-18 年も経過するハードウェアもいくつかあります。IBM がサポートしてくれなければ、とうの昔に買い替えなければならなかったでしょう。」

インフラストラクチャー・エンジニアリング、オペレーション、小売部門 室長



モデル企業

インタビュー調査とアンケート調査に基づき、Forrester は TEI フレームワーク、モデル企業、ならびに財政分析を構築しており、詳細レポートでより詳しく説明しています。

モデルの説明: モデルは、従業員が 10,000 人を超え、年間収益が 25 億ドルを超えるグローバルな組織です。組織は異種混在型のデータセンター環境を備え、世界中にある複数のデータセンターに複数のベンダーを有します。以前、保守サポートはベンダー保守と第三者保守契約で管理されていました。

IBM MVS が運用管理の複雑さを軽減し、最適化する

IT 部門が成長して近代化すると、データセンター・サポート環境をさらに簡素化する方法が必要になります。従来のサポート環境では、複数の異なるベンダーがサポートニーズの管理を担います。そのため、企業はベンダー契約に膨大な金額を費やし、こうしたベンダーの管理を専門にする従業員が必要になります。従来はデータセンター全体を管理するサポートソリューションがなかったため、さまざまな異種混在環境の管理に多大な時間を費やしました。企業の意思決定者は、サポートに費やす時間と経費の最適化を担います。



主な前提条件

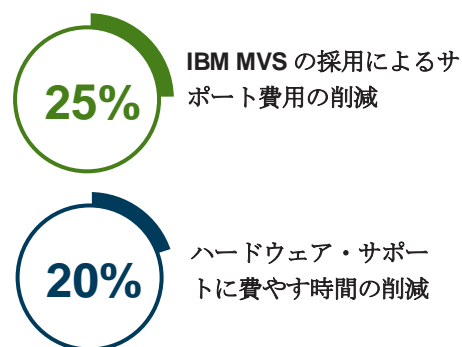
従業員 10,000 人
年間収益 25 億ドル
3 年間で 1,250 台の
デバイスを移行

モデル企業が受けるメリットへの影響は、インタビュー調査とアンケート調査対象者の過去と現在の経験に基づきます。3年間にこのモデル企業にもたらされると推定される総利益の現在価値（リスク調整後、PV）は310万ドル超です。

総利益

参照	利益	1年目	2年目	3年目	合計	現在価値
Atr	保守およびサポート経費の削減	1,083,000 ドル	1,254,000 ドル	1,425,000 ドル	3,762,000 ドル	3,091,533 ドル
Btr	ハードウェアサポートに費やす時間の削減	4,670 ドル	5,494 ドル	6,464 ドル	16,628 ドル	13,643 ドル
Ctr	ベンダーの管理に費やす時間の削減	4,151 ドル	4,884 ドル	5,746 ドル	14,781 ドル	12,127 ドル
	総利益（リスク調整後）	1,091,821 ドル	1,264,378 ドル	1,437,209 ドル	3,793,409 ドル	3,117,303 ドル

- 保守およびサポート費用の削減。** IBM MVS の利用により、保守サポートを統合することで、データセンター環境をサポートするベンダー数を削減できます。モデル企業は対象期間中に 1,250 台のデバイスを移行し、その結果サポートコストは 25% 削減できます。
- ハードウェア・サポートに費やす時間の削減。** 過去においては、定期的なハードウェア保守は面倒で時間のかかる作業と考えられていました。IBM MVS により、組織はハードウェアサポート業務の実施に必要な労力を削減できます。Forrester は、IBM MVS を使用する前はモデル企業がハードウェアサポートに年間 540 時間を費やしていたと推定。ハードウェア・サポートにかかった時間を 3 年間で最大 20% 削減できると推定しています。
- ベンダー管理に費やす時間の削減。** ハードウェアサポートの時間削減に加えて、企業はさまざまなベンダーの管理に費やす時間も削減できます。この結果は、インタビュー調査とアンケート調査回答者がデータセンターで利用するサポートベンダー数を削減したことによる結果です。レガシー環境では、モデル企業はこうした関係の管理に 480 時間を費やしていましたが、IBM MVS によりベンダー管理に費やす時間を 20% 削減できます。
- インタビュー調査を受けた企業は、次のような多くのメリットを実現。** 既存のデータセンターの保守を延長することで、戦略的優先事項に投資できます。また極めて重大な問題を未然防止すると同時に、問題の解決にかかる時間を短縮します。またサービス品質の改善は顧客体験の改善につながります。



「時間に余裕ができました。特に私の場合は、契約や契約更新、その他諸々の課題に対応する必要がなくなりました。効果は明白で、保守管理以外の業務もできるようになりました。すべてが 1 か所に管理されているため、時間も削減できます。非常に多くの機器に対するサポート契約をいっぺんに整理しようとするのは極めて困難なことです。それらすべてが 1 か所にまとまっていれば、本当に手間が省けます。」

IT サーバーおよびストレージ管理者、設備



IBM MVS コストは IBM MVS の利用コストおよびプランニングと研修にかかるコストを含む

IBM のサポート料金は、契約書にあるデバイスの台数とタイプで変わります。これらに加えて、IBM MVS の料金は、デバイスの使用年数と希少性によっても変わります。これは、交換部品の入手が難しいものと、デバイスあたりに支払うコストが増える傾向にあるためです。

- IBM MVS 利用料金。** このモデルでは、IBM MVS の利用料金を最も確に表せるよう、最初の計算では IBM MVS サポートのコストが強調されています。インタビュー調査とアンケート調査から、IBM MVS の利用コストは、過去のサポートコストから 25% も削減していることがわかっています。既存の保守契約からの

段階的移行により、このモデル企業は IBM サポートの対象デバイス数を毎年着々と増加させています。

- ▶ **プランニングと研修にかかるコスト。** 企業には、IBM MVS への移行のプランニングに関するコストおよび IBM MVS を通じて提供されるデータの利用に関する研修コストが発生します。モデル企業は、ハードウェアとソフトウェアを IBM サポートに移行する計画に合計 100 時間を費やします。そして組織は、IBM サポートを受ける項目を、IBM と話し合うために毎年 20 時間を費やします。40 人の従業員は、サポート報告プロセスの一環として、IBM が提供するデータの利用方法に関する 4 時間の研修に毎年参加します。

IBM MVS への投資が将来のチャンスを生み出す

柔軟性の価値は顧客ごとに異なり、その価値の尺度は企業によって異なります。企業が IBM MVS を実装した後、別の目的や機会を実現するために、次のような例があります。

- ▶ **IBM MVS による削減額は、意思決定者がその他のビジネス上の優先事項に注力するために使用できます。** インタビュー調査とアンケート調査の回答者は、IBM MVS により可能になった削減額をその他の戦略的優先事項に使用できることを強調しています。このように、会社を運営するためにかつて使用していたリソースを、会社を変革できるようなプロジェクトに活用することができます。

TEI の定義によれば、柔軟性とは将来の追加投資で事業便益に還元可能な機能または能力の拡大への投資を意味します。これにより、企業は将来の推進事項を開始する「権利」または機能を得ることができますが、それは義務ではありません。

詳細については、IBM マルチベンダー・サポート・サービス TEI のフルレポートをご覧ください。[ここからダウンロード](#)できます（英語版のみ）。

開示事項

ご利用の際は以下の点にご留意ください。

- ▶ 本調査は IBM の依頼により、Forrester Consulting が実施しました。本調査は競合分析ではありません。
- ▶ Forrester は、他の企業における潜在的な ROI について一切推定していません。IBM MVS へ投資する際の妥当性を判断するには、本調査報告で提供されているフレームワークに、ご自身の予測を適用することを強く推奨します。
- ▶ IBM は本調査の報告内容を確認した後、Forrester にフィードバックを提供しました。本調査の内容と結果については Forrester が編集する権限を有し、Forrester の見解と矛盾する変更や意味を曖昧にする変更は承認しません。
- ▶ IBM はインタビュー調査対象企業名を紹介しましたが、インタビュー調査には一切関与していません。

FORRESTER CONSULTING（フォレスター・コンサルティング）について

Forrester Consulting は企業のリーダーがその組織を成功に導けるよう、独自の客観的な調査に基づくコンサルティングを提供しています。短期の戦略セッションからカスタムメイドのプロジェクトまで、Forrester Consulting のサービスは、お客様固有の事業課題に専門知識と経験を適用するリサーチアナリストからお客様に直接提供されています。<https://go.forrester.com/consulting/>

TEI について

Total Economic Impact™ (TEI) は、Forrester Research が開発した手法であり、企業の技術関連の意思決定プロセスを強化し、ベンダーが製品やサービスの価値をお客様に提案するための支援を行います。TEI 手法は、企業が上級管理職やその他のビジネス上の主要な利害関係者に IT の具体的な価値を実証し、正当化し、実現するのに役立ちます。TEI 方法論は、投資価値を評価するための次の 4 要素で構成されています：メリット、コスト、リスクおよび柔軟性。<https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2019, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 無断複製厳禁。本書の内容は、最善を尽くした情報源に基づいています。ここに記した見解はその時点でのものであり、変更される場合があります。Forrester®、Technographics®, Forrester Wave、RoleView、TechRadar、および Total Economic Impact は Forrester Research, Inc. の商標です。その他の商標の所有権は各社に帰属します。詳細については、forrester.com をご覧ください。