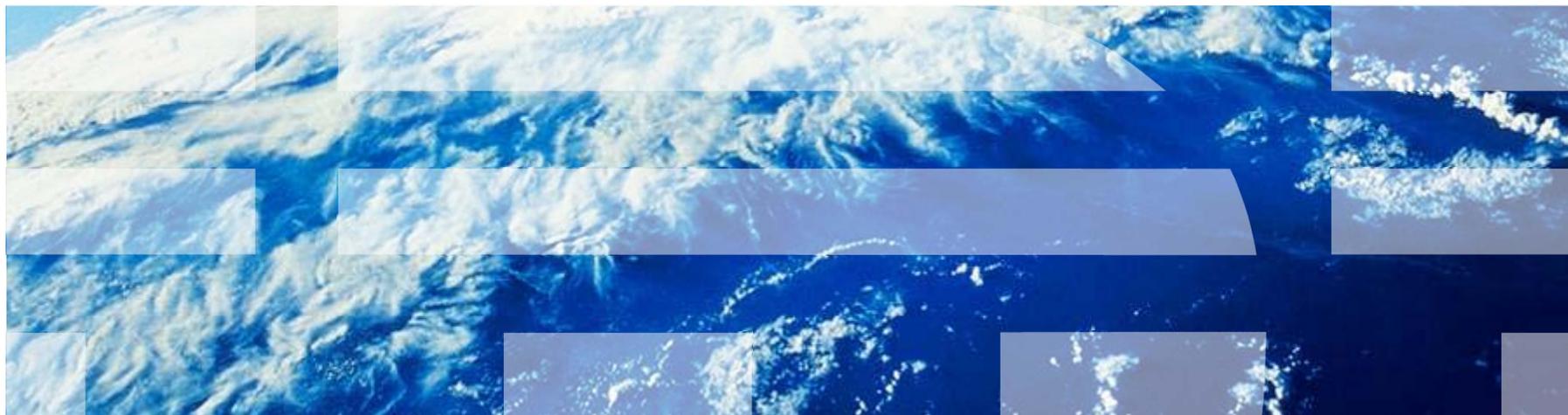


# IBM ソフトウェア アクセラレイテッド・バリュー・プログラム

## IBM Software Accelerated Value Program (SW AVP)

ご説明資料



## 目次

- ソフトウェア アクセラレイテッド・バリュー・プログラム (SW AVP) とは
- IBM ソフトウェア製品サポート (PAテクニカル・サポートとSW AVPの位置づけ)
- SW AVP が実現する特別サポート体制
- (参考) SW AVPはプロアクティブな運用をご支援します
- SW AVP 支援内容詳細
- (参考) CASEサマライズレポート サンプル
  
- 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 効果事例

# 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 (SW AVP) とは



## ワールド・ワイドで強かに推進されているサービス

- ✓SW AVPは、IBMが全世界共通でご提供している IBMミドルウェアの技術支援プログラムです。
- ✓ソフトウェア サポート&サブスクリプション (SS&S) で提供される **PAテクニカルサポートの拡張サポートサービス**です。
- ✓全世界で**約1,000社**以上のご契約を頂いております。



製品活用促進  
(運用相談)

ROI向上

TCO削減



問題の事前回避  
(予防保守)

問題解決時間の短縮  
(優先対応)



## グローバルレベルでのブランド特別支援体制

- ✓SW AVPをご契約いただくと、**お客様専属**のソフトウェア テクニカルスペシャリストがアサインされます。
- ✓お客様のニーズに対して、様々なプロアクティブな技術支援をご提供します。
- ✓PAテクニカルサポートにおいて、**全世界レベルでの優先対応**による**問題解決時間の短縮**を図ります。



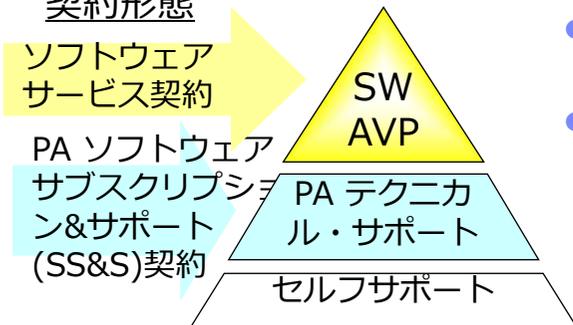
## 目的はお客様のIBMソフトウェア (ミドルウェア) の資産価値向上

- ✓全世界のIBMソフトウェアの経験事例やノウハウを背景にした運用コンサルティングをご提供することで、お客様の**ITシステムの価値を向上**させると共に、**運用コスト削減**をご支援します。
- ✓International Technology Group の調査(※)より、SW AVPは、当該プログラム費用の**平均5.3倍のTCO削減**効果をもたらすと報告されました。



## IBM ソフトウェア製品サポート (PAテクニカル・サポートとSW AVPの位置づけ)

### 契約形態



### ●パスポート・アドバンテージ(PA) テクニカル・サポート

IBMのソフトウェア製品ライセンスご契約時に標準提供されるサポートです

### ●ソフトウェア アクセラレイテッド・バリュー・プログラム(SW AVP)

PAテクニカル・サポートが前提となる拡張サポートサービスです

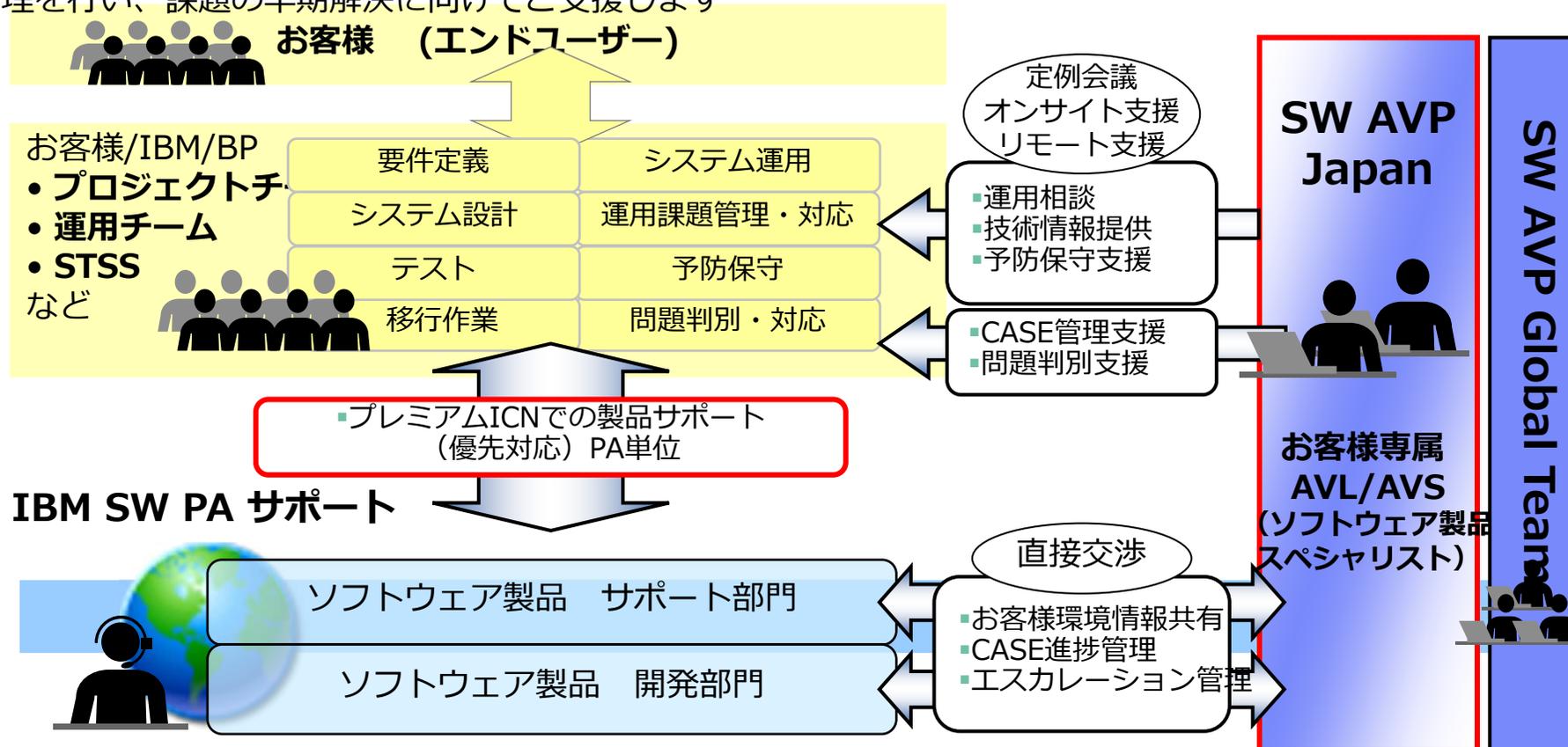
お客様担当ソフトウェアスペシャリストによる定常的な支援を通じて、お客様のITシステムの価値を向上と、運用コスト削減を目指します

お客様のご要望に合わせ、支援内容をカスタマイズしてご提供します

	パスポート・アドバンテージ テクニカル・サポート	ソフトウェア アクセラレイテッド・ バリュー・プログラム (SW AVP)
<b>担当者</b>	一般コールセンターにて受付・対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>●一般コールセンターにて受付・対応</li> <li>●お客様担当のソフトウェアスペシャリストをアサイン</li> </ul>
<b>CASE 対応</b>	標準プロセスにて対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>●優先対応</li> </ul>
<b>プロアクティブなご支援</b> (予防保守・運用コンサルティング)	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●予防保守・運用相談、ベストプラクティス情報の提供</li> </ul>
<b>リアクティブなご支援</b> (問題発生時のご支援)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●製品Q&amp;A (使用方法、導入方法、既知の問題の調査)</li> <li>●製品プログラム・コードに起因する障害への対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●製品カスタマイズ部分の切り分け支援、技術Q&amp;Aを行います</li> <li>●障害発生時には、お客様状況を踏まえグローバルIBM内でのエスカレーションを行います</li> </ul>
<b>オンサイト支援</b>	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●オンサイト支援可能</li> </ul>
<b>定例会、レポート</b>	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>●定例報告会やレポート作成を実施</li> </ul>

## SW AVPが実現する特別サポート体制

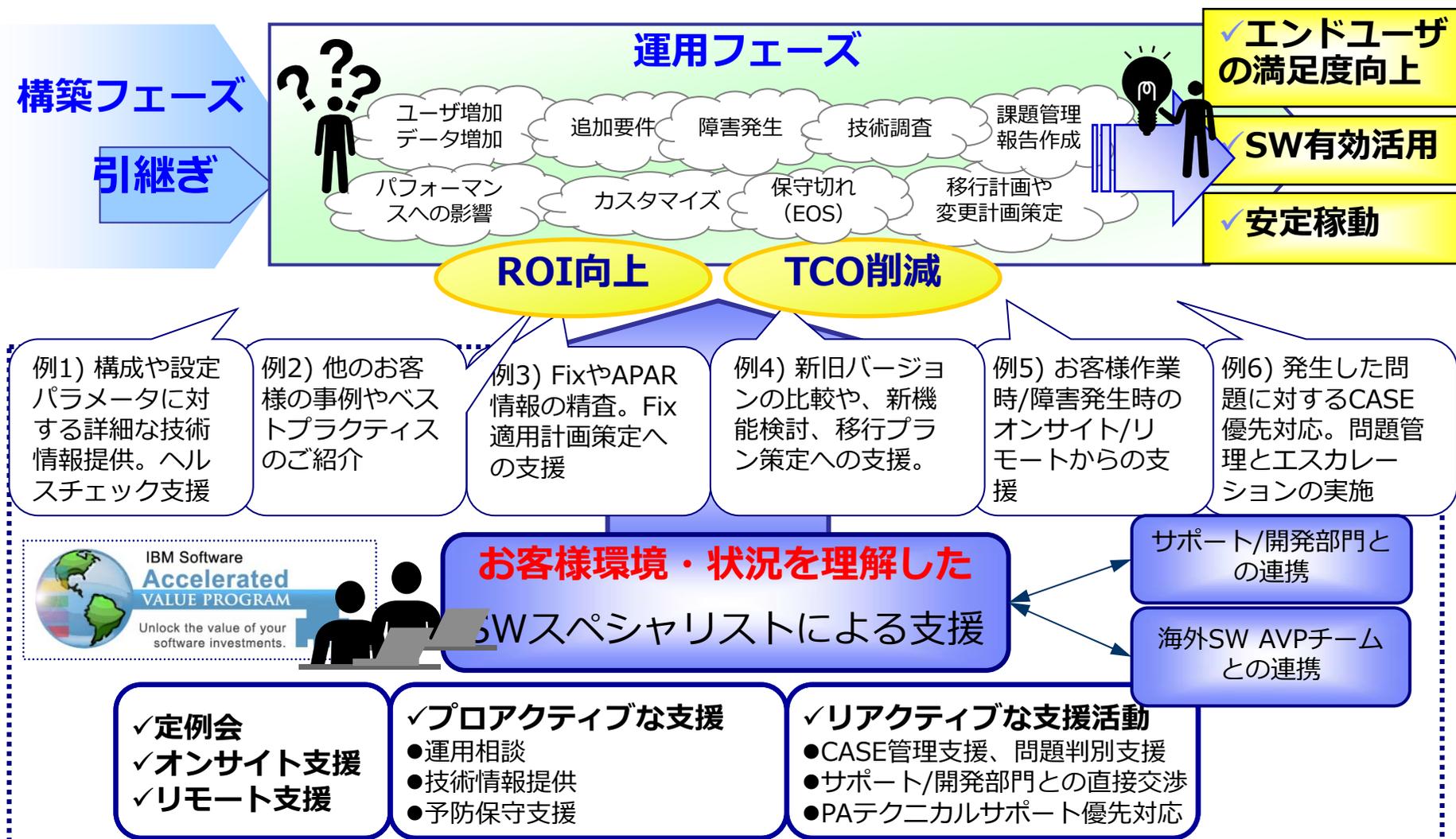
- SW AVPご契約のお客様のプレミアムICN（IBMお客様番号）を発行し、PAサポート特別優先対応で受け付けます
- お客様担当のAVLは、製品サポート部門・開発部門と交渉権限を持ちます。問題管理・エスカレーション管理を行い、課題の早期解決に向けてご支援します



- AVL (Accelerated Value Leader) : お客様の様々なご要望をマネージします。グローバルでサポート/開発部門との交渉権限を持ちます。
- AVS (Accelerated Value Specialist) : お客様担当としてアサインされる、ご支援対象SW製品のテクニカルスペシャリストです。
- AVL/AVSの対応時間は、平日の9:00-17:00 となります。

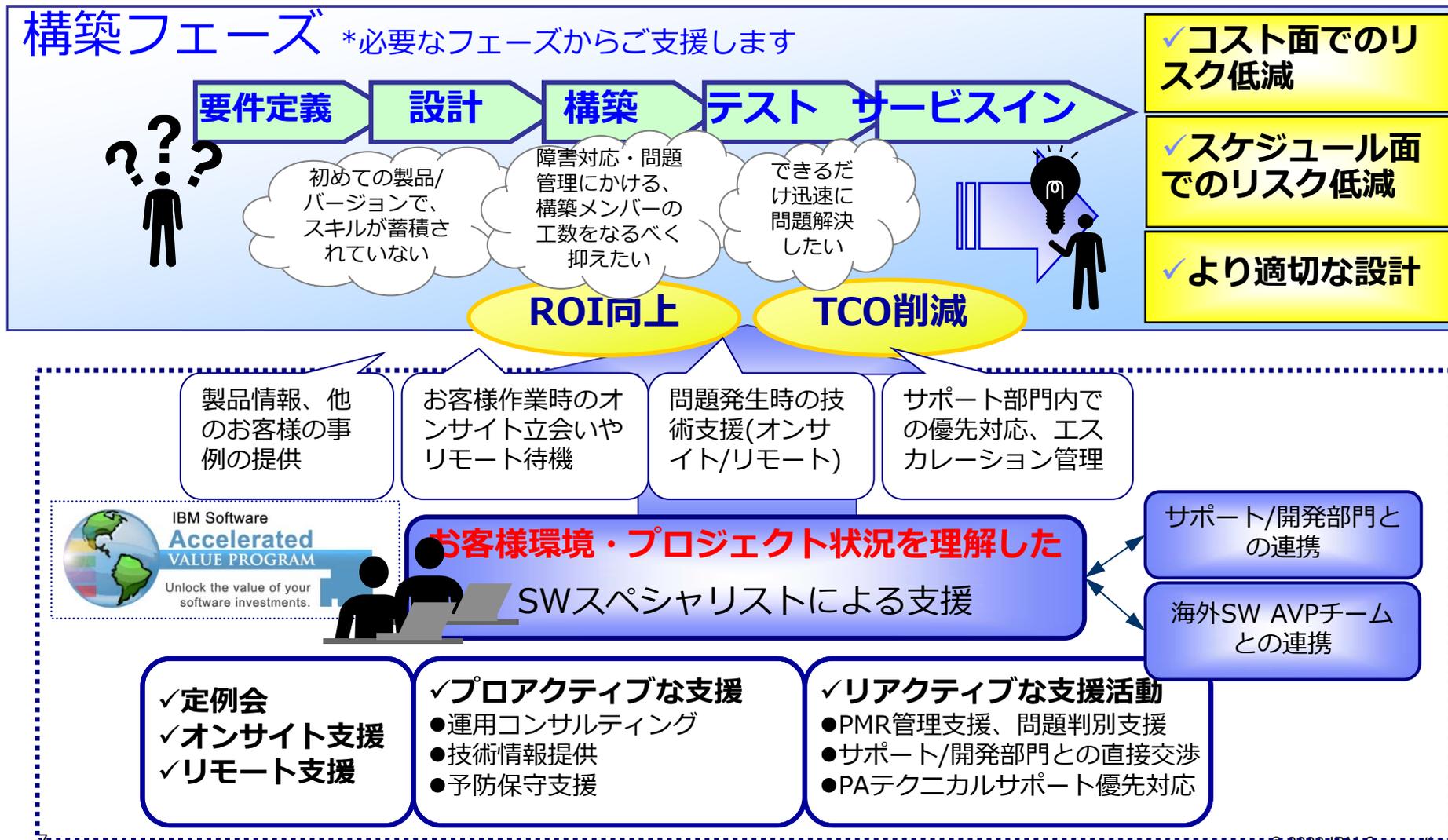
# (ご参考) SW AVPはプロアクティブな運用をご支援します

✓ **プロアクティブな運用へのご支援** - お客様担当ソフトウェアスペシャリストによる定常的な支援を通じて、お客様のITシステムの価値を向上と、運用コスト削減を目指します。



## (ご参考) SW AVPは構築フェーズの体制を強化します

✓ SW AVPは、主に運用フェーズ向けの支援サービスですが、構築フェーズにおいても活用いただけます。専属ソフトウェアスペシャリストがサポート/開発部門と連携してご支援することで、構築プロジェクト体制を強化しリスクを低減します。



## SW AVP 支援内容詳細

全般	
オンサイト定例ミーティング	活動状況報告、予防保守情報のご提供、お問い合わせ中のCASEの進捗状況の報告、お客様の課題のヒアリング、今後のアクションプランのご相談等を行います。製品情報や各種イベント情報もご案内します。
予定ベースのオンサイト支援	短期間の作業を対象に、予定ベースでオンサイト作業をご提供します。 (お客様変更作業時の立会い、スキルトランスファーの実施、各種対策会議への出席、現地トラブルシューティング支援など。) <u>ご契約時に、上限日数を決定いただきます。</u>
プロアクティブな支援活動 (製品活用促進・問題の事前回避)	
運用相談・技術情報提供	対象のミドルウェアに関するPAサポートでは扱いにくいQAや技術情報、等の対応を行います。
予防保守支援	お客様環境に該当する既知の問題やFix情報をご案内し、適用に向けた計画策定をご支援します。
リアクティブな支援活動 (問題解決時間の短縮)	
お客様環境情報を製品サポート/開発部門と共有	サービス開始時に、お客様より、可能な範囲で詳細なシステム環境情報をご提供いただきます。製品サポート部門/開発部門とも情報共有し、調査/解析を行う上での基礎情報とします。 (新規CASEの初回コール時のみ、受付窓口にて、簡単なお客様環境情報(対象製品名とバージョン)を確認させていただきます。)
CASE進捗管理・エスカレーション管理	お問い合わせ中の各CASEに対して、お客様の意向を踏まえて進捗を監視します。必要に応じてサポート部門/開発部門に対してお客様の代理として連携・交渉します。
CASEサマライズレポート	各CASEの進捗状況のレポートを定型フォームにて月1回作成します。 定例ミーティングの際にご提出します。
PAテクニカルサポート優先対応	SW AVPご契約のお客様には、専用のお客様番号(プレミアム ICN)を新規発行します。このプレミアム ICNでお問い合わせいただくことにより、サポート部門内で優先対応されます。 <u>ご契約時に、プレミアム ICNでお問い合わせ可能なご担当者数(Named Caller数)を決定いただきます。</u>

## (ご参考) CASEサマライズレポート サンプル

■CASEサマライズレポート（定型フォーマット）を1回/月、定例ミーティングの際にご提出し、現時点でのアクションのオーナーを明確にし、進捗に滞りが無いか、また、CASEの回答がお客様のご要望に合っているか、といった内容の確認を含めて双方で認識の擦り合わせを行います。

### ■主なご報告の項目

- 問題番号（CASE番号）、受付日、経過日数、問題概要、重要度
- お客様ご担当者、弊社担当者、ステータス、対応状況詳細

### (レポートサンプル)

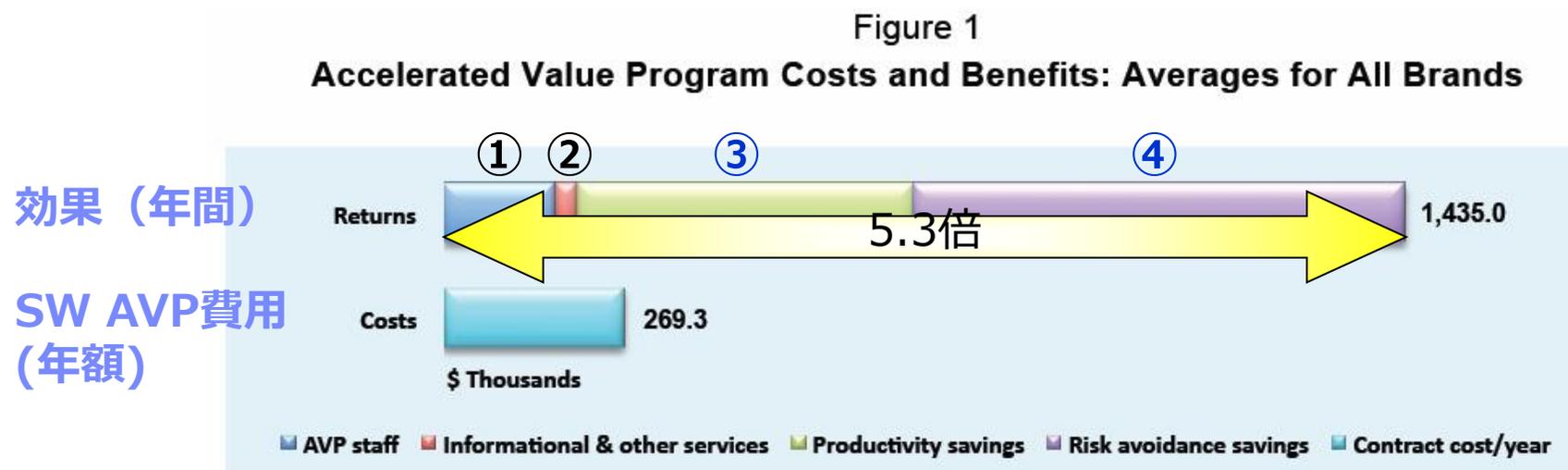
PMR番号	Open Date	オープン期間	Status	Subject	お客様番号	Owner	Sev	Analyst	Brief Description
436xx,542,750 765xx,999,750	2012/02/10	32	Close	RAA / スワードで使用できない特殊文字について	00xxxx	AA種	3	滝本	<p>【2012/02/10】(お客様より) RAA ログインの際にパスワードとして使用できない特殊文字がありますか。</p> <p>【2012/02/15】(RGS担当者より) RAA のユーザーは DB2 へのアクセス権限が必要となるため、DB2 の文字制限があります。RAA 自体の制限は特にごさしません。</p> <p>セミコロンは下記の文字に含まれていないので、使用不可となります。            下線文字はパスワードに使用できますが、名前の先頭に使用できません。  <a href="http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/823aw/v9/topic/com.ibm.db2udb.admin.doc/doc/c0007245.htm">http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/823aw/v9/topic/com.ibm.db2udb.admin.doc/doc/c0007245.htm</a></p> <p>【2012/02/20】(RGS担当者より) PMR番号変更のお知らせと状況確認のご連絡。</p> <p>【2012/03/02】(AVP定例会にて) 状況の確認。現在確認中のため継続Open。</p> <p>【2012/03/13】(お客様より) クローズご了承のご連絡をいただき、ため、クローズ。</p>
790xx,999,750	2012/03/07	21	Close	OC 削除したファイルのリストア方法	00xxxx	BB種	3	滝本	<p>【2012/03/07】(お客様より) OCRC(ClearCase Remote Client)クライアントのビューより、誤ってあるファイルを右クリックから削除してしまいました。そのファイルの過去の履歴を含めたリストアの方法を教えてください。</p> <p>(RGS担当者より) リストア手順に関する技術情報のご連絡。(名前が削除されたエレメントのリストアについて)  <a href="http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?rsid=984&amp;uid=mg2140990">http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?rsid=984&amp;uid=mg2140990</a></p> <p>今回はOCRCのGUI上からファイルの削除を実施されたという事ですので、clearool コマンドのxrmnameの操作を実施されたことと同様の操作を実施されたこととなります。</p> <p>リストアを実施いただくためには、OCRCではなくNative のClearCaseクライアントがインストールされている任意のマシンからコマンドで実行していただく必要があります。(ご案内手順は省略)</p> <p>【2012/03/08】(お客様より) バージョンリプレーブから、ディレクトリをグラフィカルにマージする際、差分マージのウィンドウで、操作に必要なボタンがグレイアウトされています。</p> <p>(RGSより) デフォルトの動作として自動マージが既に実行されているため、各種操作に必要なボタンが使用不可となっていることが考えられます。(手順のご案内)</p> <p>(お客様より) NativeClientの導入がされているので、導入後ビューの作成からバージョンリプレーブを介したマージツールの起動までの手順を教えてください。</p> <p>(RGSより) ソフトウェア開発ガイドのPDFファイルを送付</p> <p>【2012/03/13】(お客様より) 技術情報「名前が削除されたエレメントのリストアについて」のバージョンリプレーブからマージを行う</p>

# 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 効果事例



## SW AVPの費用対効果

SW AVPをご契約頂いているお客様のうち、18社に1年間のROI測定・分析のためにご協力頂きました(※)。  
この結果、SW AVP費用の平均約 **5.3倍**の効果が確認されました。

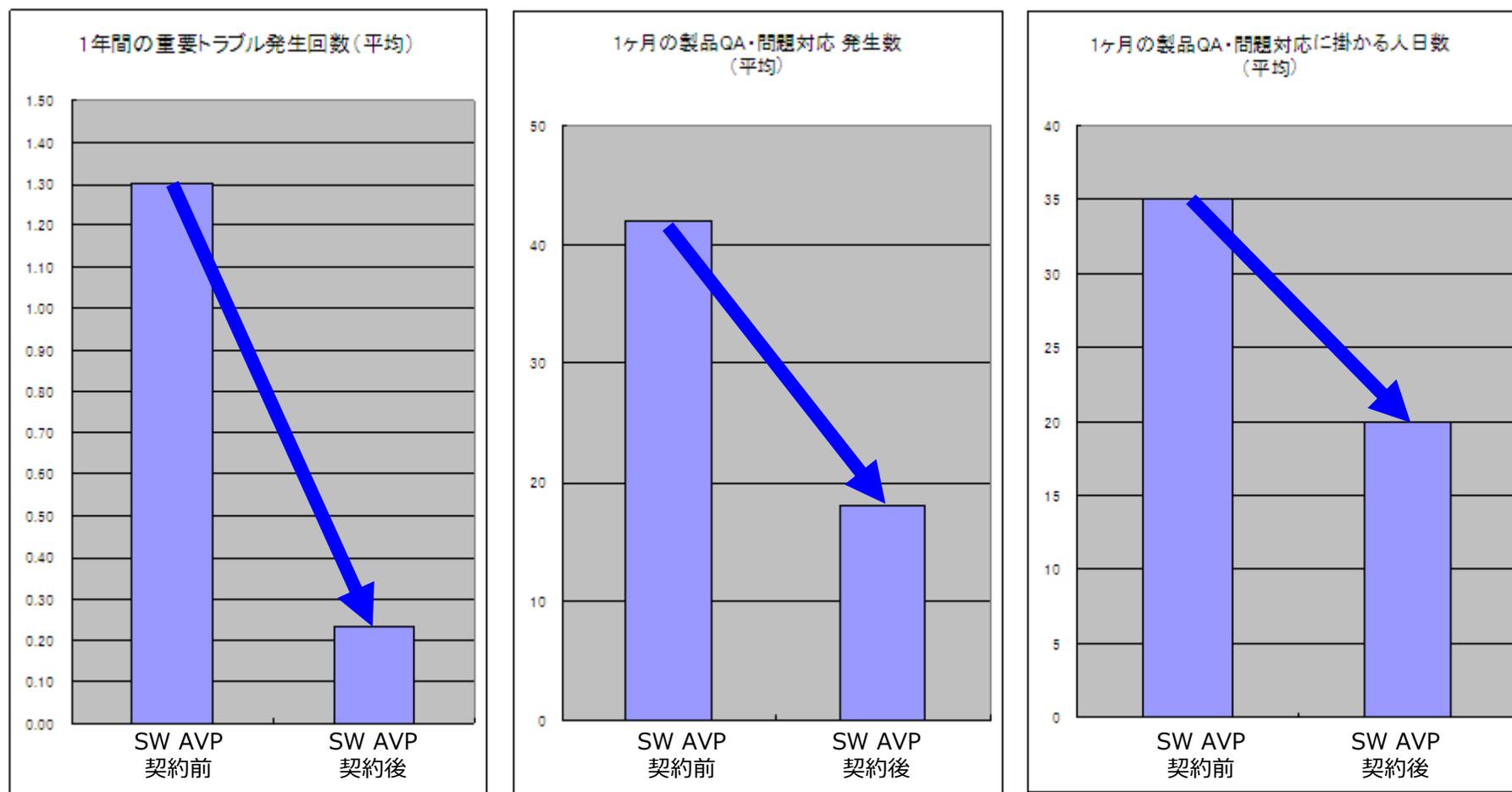


- ① **サポート部門とのコミュニケーション工数の削減**・・・IBM社内で公式権限を持つAVL/AVSが、サポート部門や開発部門とコミュニケーション・交渉を実施しながら問題管理・エスカレーション管理を行うことで、お客様運用部門の負荷を低減
- ② **教育費用の削減**・・・製品知識や技術的なノウハウ提供等により、教育費用を削減
- ③ **運用・開発部門のコスト削減**・・・運用・開発に対するプロアクティブな各種提案や、問題発生時のサポート優先対応を通じた解決時間短縮により、運用管理・開発の工数を低減
- ④ **安定稼動によるビジネスリスクの回避**・・・予防保守活動や環境レビューによる重要問題発生時の削減や、問題解決の迅速化により、問題発生によるエンドユーザーへのサービス停止やビジネスへのリスクを回避

※2010年 米国 International Technology Group による調査。  
詳細はこちらを参照ください：<https://www.ibm.com/downloads/cas/LGOX3M1J>

## 日本のお客様10社における、SW AVP TCO削減事例

左から、対象顧客の“重要トラブル発生数”、“CASE（製品問い合わせ）数”、“製品サポートに掛けるワークロード”に対する before-after analysis を示しています。



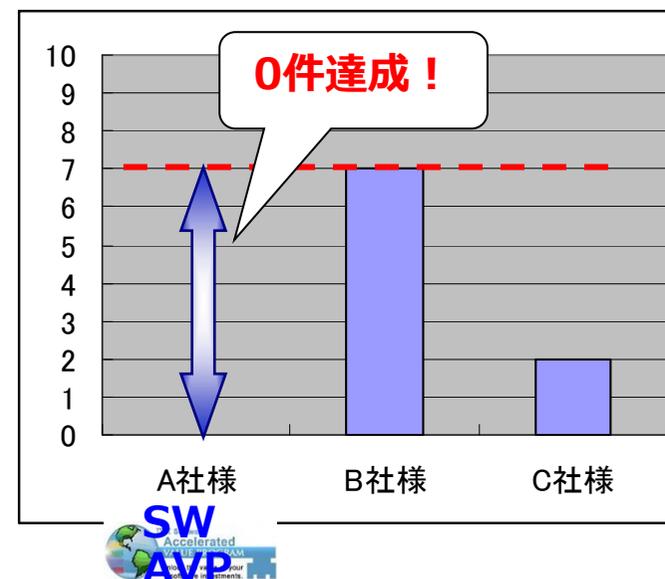
# SW AVP 国内A社様 ミドルウェア構築プロジェクトご支援事例

設計フェーズからSW AVPメンバーも参画することにより、

- ✓ 開発部門や海外SW AVPチームから、詳細設計のための高度な情報や事例情報の取得
- ✓ お客様環境を踏まえた予防保守情報の精査
- ✓ 問題発生時のサポート部門/開発部門との密な連携・直接交渉の実施

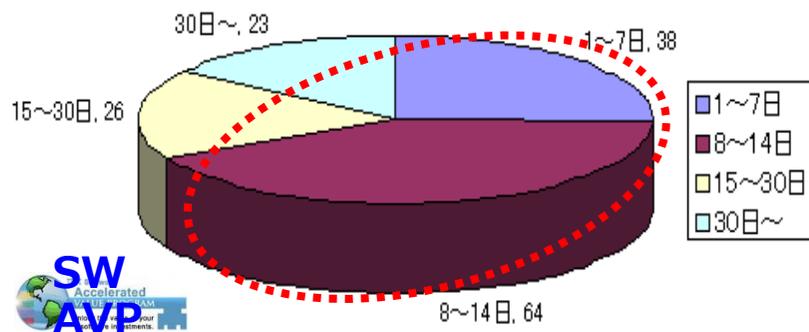
これらを通じて、**問題未然防止、トラブルの重大化抑制、問題解決日数の短縮**を実現し、オンスケジュールでのサービスインへ貢献いたしました

## 重大トラブル発生件数



## CASE 解決策提供までの日数比較

**A社様 : 14日以内 : 67.5% (102件/151件)**



**B社様 : 14日以内 : 45.2% (19件/44件)**

