



ビジネス課題

IBM CIO オフィスでは、従業員がニーズに合わせて最適なエンドユーザー・デバイスを柔軟に選択できるようにすることで、従業員の満足度を高め、生産性を押し上げたいと考えていました。

変革

Mac@IBM プログラムを立ち上げ、IBM は Mac や他のエンドユーザー・デバイスを企業内でどのように導入するかについての変革を支援しています。この IBM のプログラムで顧客エンゲージメント向けのベスト・プラクティスが確立されると同時に、従業員満足度の向上、管理プロセスの簡素化、サポートの改善を実現しています。



Linda Lyding
VP, Global Mobility
Strategy and Portfolio
Management, IBM

ビジネス・メリット

50,000 台

大規模な Mac 導入の成功

IBM 自身が企業における最大規模の Mac 導入事例

84%

高い従業員満足度の向上

新たに導入された Mac デバイスのサポート、サービスを実現

30 分

プロビジョニングの迅速化

IBM 社員が使い始めるまでの時間を劇的に短縮

IBM Mac@Work による Apple の大規模な エンタープライズ導入

IBM は世界的に統合されたテクノロジーおよびコンサルティング会社です。クラウド、ビッグデータ、アナリティクス、モバイル、ソーシャル・ビジネス、セキュリティを戦略的領域と捉え、複雑な問題に対応し新たな機会を活用できるように世界中の企業を支援しています。

「エンドユーザーの技術変革を確かな経験と深いスキルで支援するパートナーをお探しなら、IBM が成功裏に成し遂げることを Mac@IBM プログラムが実証しています」

—Linda Lyding

VP, Global Mobility
Strategy and Portfolio
Management, IBM

シェアする



企業内での Apple デバイスの使用をより簡単に

何千人もの IBM 社員が、何年も個人所有の Apple Macintosh を業務で使用してきました。IBM の個人所有デバイスの業務利用 (BYOD) ポリシーの下、社員は個人の好きなデバイスを自由に使用できました。しかし、IBM の IT 部門は社内での Mac プラットフォームを正式にはサポートしていなかったため、Mac を使用する社員は、互いに協力して技術上の課題を乗り越えなければなりません。多くの社員が、ソーシャル・ネットワーク・プラットフォームである IBM Connections™ 上の Mac ユーザー・コミュニティを使用して、Mac でのあらゆる問題について自己解決をしていました。

Mac@IBM の立ち上げ

企業におけるエンドユーザー・デバイスの導入に関する専門知識とスキルを活用して、IBM は 正式なサポート対象のデバイスの拡張も視野に入れた、Mac@IBM プログラムを立ち上げました。このプログラムを通じて今や IBM は社員向けの標準デバイスの選択肢のひとつとして Mac を提供しています。社員は Mac または PC を業務に使用するプライマリー・デバイスとして選択することができます。

Mac@IBM プログラムは、社内で使用されるあらゆるエンドユーザー・デバイスの管理やサポートの簡素化を目指していました。ソフトウェアのプロビジョニングを簡易化し、パーソナライズされたレベルの高いサポートを提供することが目標でした。「満足度を向上させ、生産性を高める方法として Mac@IBM プログラムを立ち上げました」と Mac@IBM プログラムのマネージャー、Daniele Hayes は話します。

潜在的な課題の克服

Mac@IBM プログラムの策定にあたり、IBM では大規模な Mac 導入においてあらゆる企業が直面すると考えられる潜在的な課題に対処する必要があることを認識していました。Mac を提供する場合、コスト的にバランスの取れた方法を見つける必要がありました。

Mac@IBM プログラム担当チームが策定したビジネス・ケースには、ユーザー満足度の向上、生産性の向上、より優れた人材の採用というソフト面におけるメリットだけではなく、ハード面におけるメリットも組み込まれていました。例えば、Mac の初期調達コストは高いものの全体の TCO は低くなる場合が多いといったことです。「Mac は購入後 3 ~ 4 年が経過しても残存価値が高いのです」と IBM CIO オフィス、Fletcher Previn は話します。「Mac を購入することが IBM にとってコスト削減につながっています」

Mac@IBM プログラム担当チームはまた、ソフトウェア移行の問題にも対応する必要がありました。Mac プラットフォームへの移行を考える企業にとって、アプリケーションの対応が最大の懸念事項であることも珍しくありませんが、ほとんどの場合は IT チームが想像するほど問題は多くありません。

Windows と Mac の両オペレーティング・システムで稼働する企業アプリケーションはたくさんあります。Mac プラットフォームへの移行は、旧式のレガシー・アプリケーションの一部を見直し、更改を検討する機会として活用できます。今後も Windows で使用しなければならないアプリケーションがある場合は、ブラウザ・ベースのアクセスを提供したり、仮想 Windows 環境を Mac 上で実行したりすることも検討できます。

迅速なプロビジョニングの実現

IBM での数千台に及ぶ新規 Mac の展開を効率的に行うため、IBM ではゼロ・タッチ・アプローチを採用しました。これまで新規購入のエンドユーザー・デバイスは、まず IT 部門に送られていました。IT 部門のメンバーがエンドユーザー・デバイスを箱から取り出し、ソフトウェア・イメージをインストールし、再度箱詰めしてから実際のユーザー宛に発送していました。

「Mac@IBM の立ち上げにあたり、IT 部門の作業効率を最大化しながら強力なユーザー・エクスペリエンスを提供できるように、管理とサポートを変革したいと考えました」

—Daniele Hayes
Manager, Mac@IBM, IBM

Mac@IBM プログラムでは、市販のエンドユーザー・デバイスに URL が記載された簡単なメモを添えてユーザー宛に直送します。エンロールメント・プログラムが自動的に各新規デバイスを登録し、あらかじめ決められた設定項目に従って自動構成されます。社員は Mac@IBM App Store を使用して自分でソフトウェアを導入します。

このプロセスにより、IT 管理に要する時間とコストが削減されると同時に、社員は新たなデバイスをより迅速に使い始めることができます。以前なら、新たな Mac の設定に社員が半日以上を費やしていたかもしれません。Mac@IBM プログラムにより、今では 30 分もかからずに設定を終えることができます。

「IBM はあらゆるモバイル活用フェーズにいる企業に対して Mac@Work プログラムを活用し、アセスメントおよび計画策定から導入・管理までをご支援させていただきます」

—Carol Zichi
Global Offering Manager,
Mobility Enterprise Management, IBM

自己解決力の実現

Mac@IBM プログラム担当チームは、自己解決を可能にするセルフ・ヘルプ・リソースの改善を含む多面的なアプローチでサポートに取り組みました。チームはオンラインのセルフ・ヘルプ・リソースを刷新し、情報のナビゲーションをわかりやすくしました。具体的には、インタラクティブなデザインでビジュアル・コンテンツを多用し、簡素化することで、ユーザー・エクスペリエンスを向上させました。また、操作方法に関する動画を増やして社員が必要とする情報を提供することで、多くの問題を自分で解決できるようにしました。さらに、今ではさまざまな主要管理タスクに対応する直感的でユーザー・フレンドリーなソフトウェア・ツールも提供しています。

よりパーソナライズされたヘルプデスク・サポートの提供

IBM では、セルフサービスの強化だけでなく、電話やテキスト・チャットで社員が直接連絡できるライブ・ヘルプも改善しました。さらに、ヘルプデスクの対応スクリプトや 2 次レベル、3 次レベルのサポート・スタッフへの引き継ぎ対応をやめました。その目的は、一次サポートで多くの問題に対応し、より柔軟でパーソナライズされた体験を提供することでした。

Mac@IBM のヘルプデスクは、従来のヘルプデスク業務を超えて、既存の Mac ユーザー・コミュニティー・フォーラムにも積極的に参加しています。フォーラムを介して直接 Mac ユーザーとやり取りすることで、多様化する問題を迅速に解決し、満足度を向上させ、Mac コミュニティーをさらに強化することができます。

ヘルプデスクの強化は、ユーザーだけではなく IT 部門にもメリットがあります。IBM は今では膨大な数の Mac ユーザーをより少ないスタッフで対応可能にしています。多くの企業では、およそ 240 名のユーザーに対し、ヘルプデスクの担当者を 1 名配置するという割合になっていますが、現在 IBM では Apple ユーザーに関して、ほぼ 5,400 対 1 という割合を実現しています。

従業員満足度の向上

Mac@IBM プログラム開始後わずか数カ月で、目覚ましい成果がみられました。社内調査によれば、Mac ユーザーの約 84 パーセントが新しいヘルプデスクに満足していることが明らかになりました。通常は、企業のヘルプデスクに対するユーザーの満足度は極めて低いものです。

この IBM における高い満足度の要因は、初回コールでの解決率が 98 パーセントと高いことが考えられます。つまり、ヘルプデスクはユーザーを 2 次や 3 次レベルのサポート・スタッフへ転送することなく問題を解決しています。これによりユーザーは問題を早期に解決し、素早く仕事に戻ることができます。

プログラム・コストの回収

管理の合理化とサポートの向上によるコスト削減で、TCO を迅速に最適化することができます。「ハード面ソフト面からあらゆるメリットを考慮すると、Mac@IBM プログラムの立ち上げ後 1 年余りでプラスのビジネス・ケースを実現できると予想しています」と Hayes は話します。「ハード面におけるメリットだけでも、立ち上げ後約 2 年でビジネス・ケースがプラスになり、5 年目までには総投資額を回収できると見込んでいます」

企業が投資収益を上げる速度は、導入する Mac の台数をはじめ、さまざまな要素により変動します。しかし、IBM のケースでは、企業における Mac の展開により、多くの企業が想定よりも早く収益を上げることができる可能性を示しています。

お客様向けの新たな IBM サービスの発表

Mac@IBM は社内プログラムですが、IBM のマネジメントはプログラム・デザインの初期段階から、同様のプログラムが IBM のお客様にもメリットをもたらすことを認識していました。その成果として、IBM グローバル・テクノロジー・サービスのオフアリングを拡張し、IBM MobileFirst™ Managed Mobility Services for OS X を発表しました。

「社内プログラムで得たベスト・プラクティスを使用して、IBM が経験したメリットの多くをお客様にも実現できるように支援します」と、IBM モビリティ・エンタープライズ・マネジメントのグローバル・オフアリング・マネージャーを務める Carol Zichi は話します。「デバイスの選択、管理、サポートを強化することで、企業は従業員の満足度を高め、生産性を押し上げ、管理を合理化できます」

IBM は、企業が従業員にアプリケーションをシームレスに展開し、自己解決力を培い、従業員の満足度を向上できるように、Apple OS X デバイス採用の敷居を大きく下げることができます。企業は時間を節約しコストを削減するため、Mac 製品を注文して直接ユーザーに届くように手配できます。従来 IT 部門により手作業で行われてきたセットアップ、マスター・イメージの導入、構成など、時間のかかるプロセスは必要ありません。

IBM のお客様は、採用するデバイスのプラットフォーム、導入アプローチ、サポート・モデルを極めて柔軟に選択できます。IBM は、お客様の要件に最適なサービスを提供します。例えば IBM なら、スマートフォンやタブレットを含む企業所有および個人所有デバイス向けのプログラムを企業が立ち上げられるように支援できます。企業は IBM の支援を受け、企業所有の Mac ハードウェアの故障・修理から、個人の iPhone 上の特定アプリに関するサポートの提供まで、あらゆるサービスを立ち上げることも可能です。

従業員からの根強いニーズに応じて、ますます多くの企業が Apple テクノロジーを業務で活用するようになっていきます。しかし、すべての企業が IBM 同様の規模で展開する準備が整っているわけではありません。中には、全社的なプログラムを展開する前に Mac オペレーティング・システムへの移行がレガシー・アプリケーションにどう影響するかを評価し、Mac の使用により最大のメリットが得られるユーザー層やグループを判断し、財務上のビジネス・ケースの策定を行いたいと考える企業もあります。「どこから始めるにせよ、IBM は企業に対して、Mac@Work プログラムを活用し、アセスメントおよびプランニングから導入・管理までをご支援いたします」と Zichi は話します。

大規模な Apple 導入の推進

Mac@IBM チームは、プログラムの開始から 1 年の間に約 50,000 台の Apple デバイスを展開したことで、IBM は企業における Apple デバイスの最大規模の導入事例のひとつになりました。

この導入は今後も多くの IBM 従業員が業務用のエンドユーザー・デバイスの更新時に Mac を選ぶにことにより、さらに増大すると考えられます。

IBM にとって、Mac@IBM プログラムに費やした時間と労力は、大きな利益となって返ってくると予想しています。最新テクノロジーと最強のサポートを提供することが、トップクラスの優秀な社員を引きつけ維持する際に重要な役割を担うでしょう。

IBM のお客様にも引き続きメリットがあると考えられます。「Mac@IBM 構想により、エンタープライズ環境でグローバルに Mac を成功裏に導入し管理する IBM の能力が実証されました」と、グローバル・モビリティ戦略 & ポートフォリオ・マネジメント、VP、Linda Lyding は話します。「エンドユーザーの技術変革を確かな経験と専門のスキルで支援するパートナーをお探しなら、IBM がお客様を成功に導くことを Mac@IBM プログラムが実証しています」

ご提供ソリューション

- IBM MobileFirst Managed Mobility Services
- IBM MobileFirst Infrastructure Consulting Services
- IBM Mobile Client Care Services

つながる



次のステップ

IBM モビリティ・サービスについて、詳細は Web サイトをご覧ください:
ibm.com/services/jp/ja/it-services/enterprise-mobility

Mac@Work サービスについて、詳細は Web サイトをご覧ください:
ibm.com/services/jp/ja/it-services/enterprise-mobility/mms4osx

