

# IBM Support Insights

高度な分析機能を活用して、お客様のハイブリッドITインフラストラクチャーの可用性に影響を与える可能性のあるリスクや脆弱性に事前に対応します。



## 特長

クラウドを活用したセキュアなポータルで、複数のベンダーが提供するハイブリッドITインフラの全体像を把握

分析に基づく洞察、リスク・スコア、メンテナンスに関する推奨事項により、ITアップタイムの向上と脆弱性への対処を支援

複数契約の補償範囲のギャップを特定することで、契約間の調整を簡素化し、継続的な可用性を確保

カスタマイズ可能なフィルターやビューにより、サポートのトレンドをより深く理解

一部のIBM保証サポートおよびメンテナンス契約では、無料で利用可能

今日のITインフラストラクチャーは複雑化しており、計画外のダウンタイムは組織にとって大きなコストとなる可能性があります。

IDCによれば、ダウンタイムは、可用性が回復するまでの間、1時間あたり最大10万ドルのコストがかかるとされているため、予定外のダウンタイムはすべての企業にとって重要な問題です。<sup>1</sup> 多くの企業では、高額な費用のかかる障害発生を避けるため、リスクを軽減し、潜在的なギャップやセキュリティ上の脆弱性を特定し、ITシステムの高い可用性を維持するため、複数のベンダーからの技術サポートに依存しています。

IBM® Support Insightsは、インフラの可用性を高めるための分析に基づく洞察、資産管理、および予防保守の推奨事項により、ITチームがITアップタイムを向上させ、脆弱性に対処することを支援するクラウドベースのサービスです。IBM Support Insightsは、一部のIBMサポートおよびメンテナンス契約に含まれており、お客様のクラウド、データセンター、およびオンプレミスのITインフラストラクチャーの可視性を向上させることを目的としています。IBM製品およびサポート・データの膨大なナレッジ・ベースを使用した高度な分析から得られる洞察により、お客様がIT環境の健全性をより簡単に管理、維持、最適化できるように設計されています。また、お客様が既存および潜在的なシステム問題を特定することを支援し、リスクスコアと、計画外のダウンタイムを減らし、サービス・ギャップを回避するための推奨アクションを示します。

## クラウドを活用したセキュアなポータルで、複数のベンダーが提供するサポート・サービスの全体像を把握

お客様の組織では、多くの企業と同様、複数のベンダーからIT保守サービスを購入したものの、それらを総合的に管理する方法がないのが現状かもしれません。本質的に異なるベンダーのデータ・ソースを手動で追跡し、サポートの継続性を維持することは、時間とコストのかかる作業です。IBM Support Insightsは、ITシステム、デバイス、およびソフトウェアに合わせた製品レベルの推奨事項を提供し、複雑性を軽減し、明確性と可視性を向上させ、ITサポート管理を合理化し、サービスの中断を回避します。IBM Support Insightsは、クラウドを活用した安全性の高いポータルで、IT環境全体の可視性を提供します。IBM、Lenovo、Cisco、HP、Oracle、Dell EMC、Juniper、NetAppなど、複数のITベンダーから提供されるインベントリ・リスク、ライフサイクル、および契約データを統合して分析することにより、インフラの在庫、可用性、および潜在的セキュリティ・リスクをより適切に管理できるようになります。



### **事前対応型の洞察と推奨事項でITアップタイムを向上させます**

IBM Support Insightsは、お客様のハイブリッドIT資産とサポート契約データの評価を常に行っています。同サービスは、各資産に関する情報の要約にアクセスすることができます。潜在的なセキュリティの脆弱性を明らかにし、サポートのパフォーマンスを評価し、お客様の資産のライフサイクルをモニタリングし、遭遇するリスクのある問題を解決するためのアラートと処方的推奨事項を提供します。アラートは、お客様のインベントリー特有の脆弱性を特定し、リスク・レベルの判断材料となるリスク・スコアとともに提供され、重大な障害による停止、契約切れまたは資産のサービス終了によるサポート拒否の回避を支援します。これらのタスクを自動化することで、サポート・タスクに費やす時間を大幅に削減できるため、お客様の組織はマニュアル・プロセスに費やす時間を減らし、戦略的な取り組みに割く時間を増やすことができます。

### **複数のサポート契約間を調整し、補償範囲のギャップを減らします**

お客様のIT環境には、複数のベンダーから調達したシステム、ネットワーク、ストレージ、およびソフトウェア・コンポーネントが含まれ、それぞれに関連する保証および保守契約が異なります。これらの契約期限または製品サポート期限が切れると、最も必要なときにサービスが受けられなくなる可能性があります。IBM Support Insightsは、各契約を評価し、サポート範囲のギャップを特定および排除し、複数契約間の調整を簡素化します。

すべてのサポート契約の可視性を改善することで、サポートが必要範囲をカバーしているという確信を持ち、どこに脆弱性があるのかを把握し、各契約の条件を理解し、コストのかかるITダウンタイムを事前回避できるようになります。

### **カスタマイズ可能なフィルターやビューにより、サポートのトレンドをより深く理解できます**

IBM Support Insightsが提供する重要業績評価指標により、ITチームをより適切に管理し、発見と洞察に基づいた対策を講じることができます。パーソナライズされたビューには、カスタム・フィルター、アセット・フィールド、タグが含まれており、お客様は資産を容易に識別、整理し、自身のニーズに合わせて使うことができます。IBM Support Insightsは、お客様がサポート体験に関する洞察をシンプルかつ洗練された方法で得られるように設計されています。スタンダード、プレミアム、カスタムのオプションが用意されており、柔軟な指標、トレンド、および分析によって、お客様は自身のIT環境に対する理解を深め、パーソナライズすることができます。

### **IBM Support Insightsを無償で利用できる可能性があります**

IBM Support Insightsは、IBM Expert Care、IBM Hardware Maintenance、IBM Software Maintenance、IBM Integrated Multivendor Support、IBM Managed Maintenance Solutionなど、一部のIBM Technology Lifecycle Services保守契約に含まれています。現在、IBM Client Insights Portal、IBM Services Technical Support Appliance、IBM Intelligent Networking Supportをご使用中の場合、IBM Support Insightsに自動登録されます。

IBM Technology Lifecycle Servicesは、お客様が基幹業務システムを 24時間365日スムーズに稼働させることができるよう支援します

#### おわりに

セキュリティの脆弱性、ダウン・レベルのシステム、デバイス、およびソフトウェアのサポート契約中断、ベンダーによる製品ライフサイクルの違いなどが、サービスの中断につながる可能性があります。IBM Support Insightsを活用することで、複数のベンダーとの契約データを、クラウドを活用した安全性の高いポータルに統合し、IT環境の健全性の管理、維持、および最適化を改善することができます。すべてのサポート契約をこのレベルで可視化および管理し、インフラストラクチャーの可用性を高め、ビジネスを継続させる方法については、IBM Technology Lifecycle Servicesまでご相談ください。

#### IBM Technology Lifecycle Servicesをお勧めする理由

IBM Technology Lifecycle Servicesの専門家は、テクノロジー業界において数十年にわたる専門知識を有しています。当社の専門家は、19,000を超えるIBMおよびその他相手先商標製品会社（OEM）のハードウェアとソフトウェアをサポートしています。実際、IBMにマルチベンダー・サポートを依頼した277名のIT意思決定者への聞き取りに基づいたForrester社の調査、「The Total Economic Impact Of IBM Hybrid IT Support（IBM Hybrid IT Supportの総経済効果）」によれば、スタッフがこれらの作業に費やす時間は20%削減されています。<sup>2</sup> また、IBM Technology Lifecycle Servicesは、お客様が基幹業務システムを24時間365日スムーズに稼働させることができるよう支援します。

#### 詳細情報

IBM Support Insightsについての詳細は、IBMの担当者またはIBMビジネス・パートナーにご連絡いただくか、[ibm.com/jp-ja/services/multivendor-support](https://ibm.com/jp-ja/services/multivendor-support)をご参照ください。

© Copyright IBM Corporation 2022

日本アイ・ピー・エム株式会社  
〒103-8510  
東京都中央区日本橋箱崎町19-21

米国で 制作  
2022年12月

IBMおよびIBMロゴは、米国およびその他の国におけるInternational Business Machines Corporationの商標または登録商標です。その他の製品名およびサービス名は、IBMまたは他社の商標である可能性があります。IBMの最新商標リストについては、[ibm.com/trademark](https://ibm.com/trademark)をご覧ください。

本書は最初の発行日時点における最新情報を記載しており、IBMにより予告なしに変更される場合があります。IBMが事業を展開しているすべての国で、すべての製品が利用できるわけではありません。

本書の情報は「現状のまま」で提供されるものとし、明示または黙示を問わず、商品性、特定目的への適合性、および非侵害の保証または条件を含むいかなる保証もしないものとします。

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 「The Cost of Downtime in Datacenter Environments: The Cause and Effective Measures to Alleviate. (データセンター環境におけるダウンタイムのコスト：原因と効果的な軽減対策。)」 IDC#US46505517、2020年6月

2 「The Total Economic Impact Of IBM Hybrid IT Support (IBM Hybrid IT Supportの総経済効果)」 IBMの委託によるForrester社調査、2023年1月

