

ivanti

統合化された IT のビジネスケース：  
IT サービスとエンドポイント管理  
の自動化ソリューション

ROI に関するホワイトペーパー | 著者：Tammy Klein  
(Hobson & Company)

再発行：2017 年 9 月

# 目次

企業が直面している 重要な IT サービス & 統合エンドポイント管理にまつわる課題： .....	4
IT サービスと統合エンドポイント管理の自動化・統合化ソリューションの価値はすぐに結果をもたらす実証できます。 .....	4
企業が直面している 重要な IT サービス & 統合エンドポイント管理にまつわる課題.....	4
課題 1： サービスリクエスト、ソフトウェアの展開、複数のシステムでの業務など定型業務に費やしている時間を軽減すること .....	4
課題 2： IT 部門と内部/外部のお客様のコンプライアンス（各種方針・規制遵守）を改善し、リスクにさらされる状況を制限すること。 .....	5
課題 3： お客様満足度を向上するため、エンドユーザーのアップタイムの最大化を保証すること。 ..	5
課題 4： ハードウェア、ソフトウェア、IT サポートに かかる時間とコストを最低限に抑えること。 .....	6
主な価値の源泉.....	6
価値の源泉 1： 業務効率の最大化 .....	7
価値の源泉 2： IT コストの削減.....	8
価値の源泉 3： サービス品質とコンプライアンス（各種方針・規制遵守）の向上 .....	9
総合的な価値 .....	11
Ivanti について .....	12
Hobson & Company について .....	12

本書には、Ivanti, Inc.および関連会社（本書では総称して「Ivanti」）の機密情報や所有財産が含まれており、事前の書面による Ivanti の同意なく開示、複製することはできません。

Ivanti は、予告なくいつでも本書や本書に関連する製品の仕様および説明に変更を加える権利を有します。Ivanti は、本書の使用に対しいかなる保証をせず、本書に含まれる誤りに対して一切の責任を負わず、本書に記載されている情報を更新する義務を負いません。製品に関する最新情報は、<http://www.ivanti.com/>にアクセスしてご確認ください。

Ivanti および当社のロゴは、米国およびその他の国における Ivanti, Inc. および当社関係会社の登録商標または商標です。その他のブランドや名称は、他社の所有物として主張される場合があります。

Copyright © 2017, Ivanti. All rights reserved. IVI-2033 10/17 DM/BB/BR

# 全体の概要

業務効率を最大限に引き上げ、IT にかかるコストを削減し、サービス品質とコンプライアンス（各種方針・規制遵守）を向上することは、効率を向上し、企業により戦略的な価値を提供することを目指している IT 部門が抱えている主な懸念事項のごく一部にすぎません。また、IT サービスと統合エンドポイント管理プロセスが手動で管理されている場合や、種類の異なるシステムやアプリケーションが数多く混在している場合、IT 部門の課題はより複雑なものになり、ますます複雑化している IT 環境において解決に莫大なコストと時間を要する課題になる可能性があります。

企業の IT サービスに加え、ハードウェアとソフトウェアのインベントリ（目録）すべてに関するあらゆる情報を網羅し、インシデント対応やエンドユーザーにソフトウェアパッケージを展開するなどのサービス提供ができる単一の統合化されたシステムは、信頼できる IT サービスおよび統合エンドポイント管理ソリューションを実現する鍵となります。そのような統合化されたシステムは、企業全体の競争力を上げるために役立つだけでなく、次のような日常業務の管理プロセスを大幅に改善します。

- インシデントレポート&サービスリクエストの電話対応
- サービスデスクの作業量の管理
- エンドユーザーのチケットステータスの更新
- ソフトウェアパッケージの作成 & 展開
- エンドユーザーのアップタイムの最大化（エンドユーザーができるだけ効率的に管理されていることを確認するため）

統合化されたシステムが導入されていない場合、IT サービスと統合エンドポイント管理のあらゆる側面を徹底的かつ主体的に管理することは簡単にできることではありません。十分に管理されていない場合、エンドユーザーのダウンタイムやインシデント報告に対する対応の遅さによるお客様満足度の低下、サービスデスクのスタッフのやる気の喪失、ハードウェアとソフトウェアにかかるコストの増大につながる可能性があります。さらに、これらのプロセスすべてを管理するために必要な FTE（フルタイム当量）時間はかなりの時間数になる可能性があります。

2013 年、Ivanti は上記の主な課題ひとつひとつに関連するビジネスチャンスについてさらに理解を深め、検証を行うため Hobson & Company の ROI アナリストと連携して取り組みを行いました。同社は最新の新興テクノロジーの導入の後ろ盾となる主なビジネス上のメリットを見出すことを専門としている企業です。本書には、調査結果に加え、IT サービスと統合エンドポイント管理の自動化・統合化ソリューションの導入を検討している企業に対して見込まれる総合的な投資対効果（ROI）がまとめられています。

## 企業が直面している 重要な IT サービス&統合エンドポイント 管理にまつわる課題：

- サービスリクエスト、ソフトウェアの展開、複数のシステムでの業務など定型業務に費やしている時間を軽減すること。
- IT 部門と内部/外部のお客様のコンプライアンス（各種方針・規制遵守）を改善し、リスクにさらされる状況を制限すること。
- お客様満足度を向上するため、エンドユーザーのアップタイムの最大化を保證すること。
- ハードウェア、ソフトウェア、IT サポートにかかる時間とコストを最低限に抑えること。

## IT サービスと統合エンドポイント管理の 自動化・統合化ソリューションの価値はす ぐに結果をもたらす実証できます。

例えば、社員数が 10,000 人で、1 ヶ月のサービスリクエストの件数が 3,000 件、変更管理に週 40 時間を費やしていて、1 年に 25 回アプリケーション/アップグレードの展開を実施している企業であれば、業務効率を最大限に引き上げ、IT にかかるコストを削減するだけで、150 万ドルの経費を節約できます。さらに、サービス品質とコンプライアンス（各種方針・規制遵守）が改善されると、年間 230 万ドルもの利益を得ることができます。

## 企業が直面している 重要な IT サービス&統合エンドポイント 管理にまつわる課題

アメリカ国内外の多数の企業において、IT 事業部門、サービス管理部門、システムエンジニア部門、展開部門、提供&サポート部門の責任者と管理者を対象としたアンケート調査が実施されました。本書では、このアンケート調査で明らかとなった IT サービスとエンドポイント管理にまつわる 4 つの主な課題をご紹介します。

## 課題 1： サービスリクエスト、ソフトウェアの展開、 複数のシステムでの業務など定型業務に 費やしている時間を軽減すること

対応開始/解決済みのインシデントレポートチケットに関するエンドユーザーへの通知、サービスリクエストの電話対応、エンドユーザーからのステータスに関する問い合わせへの対応、新しいソフトウェアパッケージの作成、アプリケーションとアップデートの展開の管理など、IT サービスと統合エンドポイント管理にまつわる様々な側面により、手動でのプロセス管理や、種類の異なるシステムが混在する環境でのプロセス管理は、非常に時間のかかる作業となっています。アンケート調査に参加した多くの回答者が、1 ヶ月あたり何千件ものチケットが発行され、チケット 1 件あたりの対応に 10~15 分かかるため、エンドユーザーのチケットを最新のステータスに更新する作業だけで管理業務の時間の大部分が費やされていると指摘しています。また、IT サービスと統合エンドポイント管理システム間のデータ入力には、数多くの手入力作業が必要なため、かなりの時間がかかることや、こういった手入力作業ではミスが起こりやすいということも指摘されました。このアンケート調査では、問題を解決するために別の部門にチケットが転送される際に、毎月多くて 1~3%のチケットが紛失（転送以降の対応状況不明）もしくは誤った部門に割り当てられ、1 件のチケットの復元に平均 1 時間かかっていることも報告されました。

チケットの対応が開始された/解決されたことをエンドユーザーに連絡するための通知は、手作業でメールによって行われていました。このメールでの通知を行うには、チケット 1 件あたり 5~10 分時間がかかっていた可能性があります。さらに、頻発しているタイプのインシデントで、テンプレートが利用できれば対応しやすいインシデントであっても、新しいチケットは毎回最初から作成する必要がありました。

オペレーションマネージャー

## 課題 2：

### IT 部門と内部/外部のお客様のコンプライアンス（各種方針・規制遵守）を改善し、リスクにさらされる状況を制限すること。

環境の複雑化に伴い、コンプライアンス（各種方針・規制遵守）を維持することが非常に困難な場合があります。コンプライアンス（各種方針・規制遵守）は様々な形で実施されます。以下に一例を示します。

- 社内での方針や手順の遵守
- 構成の遵守
- 社外ベンダーからのライセンス契約の遵守
- データ保護と規制の遵守
- 政府機関や規制団体など外部組織に対してコンプライアンス（各種方針・規制遵守）を証明するための要件

インタビュー調査を実施した企業は、すべての作業の完全な監査証跡（オーデイトレイル）を自動生成する統合化されたシステムへ移行する前、罰金のリスクはかなり高く、初回の違反に対する罰金は 3 万ドルで、その後の違反に対しては 1 回あたり 10 万ドル以上が科せられた可能性があったと指摘しています。構成の遵守を徹底的に追跡することに加え、企業内で現在進行中の自動化によってもたらされるさらなるリスクに、ハッキングやマルウェアに対する脆弱性にまつわるセキュリティの遵守があります。ハッキングやマルウェアは、企業の膨大な量の機密情報をリスクにさらす可能性があります。

インタビュー調査に参加したすべての方が、パッチ適用を一元管理できるシステムに移行する前に、企業内のマシンすべてにパッチを適用するために数日、長い場合には数ヶ月を要していたため、情報が漏洩する深刻なリスクの発生につながったと指摘しています。

セキュリティが侵害された場合、侵害発生から 1 時間以内に報告することが義務付けられている極めて厳しく規制された業界に属しているということは、セキュリティやデータが侵害された場合に、基本的には侵害されてからできるだけ早いタイミングで侵害の事実を把握する方法を導入していることが極めて重要となります。侵害の発生を速やかに報告できない場合、多額の罰金が科せられることとなります。

IT サービス管理部門マネージャー

## 課題 3：

### お客様満足度を向上するため、エンドユーザーのアップタイムの最大化を保証すること。

技術への企業の依存度がどんどん高くなっていると同時に、複数のデバイスを所有するエンドユーザーが増えているため、エンドユーザーのアップタイムを妨害しないこと、速やかな問題解決を実施することが極めて重視されるようになりました。エンドユーザーのダウンタイムは様々な原因によって引き起こされていました。以下はその一例です。

- エラーが発生したジョブやその他の技術的な問題によって引き起こされるシステム自体のダウンタイム
- アップデートや新しいアプリケーションのインストールを行うためにエンドユーザーに求められる時間やマシンにアップグレードがインストールされるまでの待機時間
- サービスデスクに送信した問題が解決されるまでの待機時間

インタビュー調査に参加した多くの方が、エンドユーザーへのカスタマーサービスの改善が必要なエリアとして、放棄呼率や質問に回答するための電話にかかる時間、問い合わせの電話の処理にかかる時間、問題解決にかかる時間など多くのエリアを挙げていました。また、手動で問題を管理している場合や種類の異なるシステムが混在する場合に、チケットの紛失や誤った割り当てが行われ、お客様満足度に大きな影響を及ぼしたという、もうひとつの重大な問題を指摘された方もいらっしゃいました。さらに、途切れ途切れの作業によるダウンタイムも問題として指摘されました。インタビュー調査に参加した一部の方からは、変更による技術的な問題が原因で月に 1 回長くて 1 時間ほどエンドユーザーのダウンタイムが発生していたと報告されています。

単一の集約化されたインシデント管理システムに移行する前は、放棄呼の件数が非常に多かったことに加え、多くの方が長時間待たされた挙句、問題に対応してもらう前に通話を終了するといったケースが多くみられました。また、ある部門から別の部門へチケットが渡されると、その後のチケットの経過状況を追跡する方法がなかったため、他の部門に転送されるべきチケットが見落とされたり、行方不明になったりするケースが多々ありました。

ソフトウェアサービス部門マネージャー

## 課題 4： ハードウェア、ソフトウェア、IT サポートに かかる時間とコストを最低限に抑えるこ と。

ハードウェアとソフトウェアの使用状況すべてを速やかかつ簡単に追跡する統合化・自動化された方法が企業に導入されていない場合、エンドユーザーの IT コストを管理することは非常に困難でした。例えば、インタビュー調査に参加した一部の方からは、企業内のマシンすべてを追跡する方法がなかったため、不要になったライセンス、廃止されたマシンで使用されていたライセンス、退職したエンドユーザーに割り当てられていたライセンスへの支払いが行われているのかを把握することが難しかったという報告がありました。物理マシンすべてを目録化（インベントリ）するだけでも、1~2 週間はかかっていた可能性があります。

エンドユーザーの IT コストの他にも、種類の異なる多数のシステムを管理する代わりに、IT サービスと統合エンドポイント管理プロセスを単一の統合化されたシステムに集約することで社内の IT コストを節約できる機会はたくさんありました。インタビュー調査に参加した企業は、メンテナンスコストを年間で 20%~30%、すなわち年間 3 万ドル削減でき、必要なサーバー数を軽減しサーバーあたり 1 万ドルを削減できたと回答しています。システムが別々に管理されている場合や、個別のサポートおよびメンテナンス契約を締結してい

る多数の異なるベンダーが関わっている場合、IT 部門の FTE 単位でのサポート時間も重要な問題となります。

どのマシンが使用されていて、各マシンに何にソフトウェアがインストールされているのかを瞬時に把握する方法がなかったため、エンドユーザーのハードウェアとソフトウェアのコスト管理には非常に苦戦していました。マシンの目録化（インベントリ）を実施すれば、マシンが廃止され、もう使用されていないということだけを知るためだけに数週間がかかっていたでしょう。

ネットワークマネージャー

## 主な価値の源泉

IT サービスと統合エンドポイント管理の自動化・統合化ソリューションの価値はすぐに大きな結果をもたらします。アメリカ国内外の多数の企業において、IT 事業部門、サービス管理部門、システムエンジニア部門、展開部門、提供&サポート部門の責任者と管理者を対象としたアンケート調査によると、価値は次の 3 つのカテゴリーに分類されます。

- 業務効率の最大化
- IT コストの削減
- サービス品質とコンプライアンス（各種方針・規制遵守）の向上

この 3 つの価値エリアはそれぞれさらに具体的なメリットのグループに分けられます。以下は、各エリアのメリットの一例をまとめた概要です。以下の概要に続き、より詳細な説明や裏付けとなる根拠が提供されています。

価値エリア	具体的なメリット
業務効率の最大化	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 定型業務に費やされている時間の軽減</li> <li>▪ IT 部門へのサービスリクエストの件数の軽減</li> <li>▪ 問い合わせ電話の詳細を収集するために費やされている時間の軽減</li> <li>▪ ソフトウェアパッケージの作成に費やされている時間の軽減</li> <li>▪ アプリケーションの展開に費やされている時間の軽減</li> </ul>
ITコストの削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 予期せぬ変更や承認されていない変更によるダウンタイムの軽減</li> <li>▪ 不必要なエンドユーザー向けハードウェア/ソフトウェアの購入の軽減</li> <li>▪ IT システムとメンテナンスにかかるコストの削減</li> </ul>
サービス品質とコンプライアンス（各種方針・規制遵守）の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 罰金の軽減</li> <li>▪ サービスデスクのスタッフの意欲や生産性の向上</li> <li>▪ ハッキングやマルウェアの標的となるリスクの軽減</li> <li>▪ システム間のデータ転送に費やされている時間の軽減</li> <li>▪ カスタマーサービス/エンドユーザーのアップタイムの全体的な改善&amp;お客様満足度の向上</li> </ul>

図 1：価値エリア&具体的なメリット

以下のケーススタディでは、各価値エリアにおける IT サービスとエンドポイント管理の自動化ソリューションの潜在的な価値が示されています。このケーススタディは、Ivanti® Service Manager ソリューションを使用している実在する企業の事例に基づいています。ここでのソリューションは、Ivanti Service Manager Discovery や Ivanti Endpoint Manager ソリューションが含まれている場合もあります。また、このケーススタディは以下のデータを前提としたものです。

- 社員数 = 10,000 人
- 1 ヶ月あたりのチケット数 = 5,000 件
- エンドユーザーへのチケットステータスの進捗状況の連絡に費やされている時間 = チケット 1 件あたり 5 分
- 1 ヶ月あたりのサービスリクエスト件数 = 3,000 件
- 各サービスリクエストを受け付け、完了するまでにかかる平均時間 = 45 分
- 1 日あたりサービスデスクが受ける問い合わせ電話の件数 = 200 件
- 1 週間に変更管理に費やされている時間 = 40 時間
- 1 ヶ月に作成されるパッケージの数 = 10 パッケージ
- 各パッケージに必要な時間 = 24 時間
- 1 年に実施されるアプリケーション展開の回数 = 25 回
- 展開 1 回あたりに必要な時間 = マシン 1 台あたり 30 分
- 1 年に実施されるパッチ展開の回数 = 10 回
- 未だにマシンに影響を与えている露出された脆弱性の数 (1 年あたり) = 2
- 露出を修正しマシンをクリーンアップするために必要な時間 = マシン 1 台あたり 1.5 時間

## 価値の源泉 1： 業務効率の最大化

### 1. 定型業務に費やされている時間の軽減：

プロセスが完全に自動化されていない場合、サービス関連の問題は解決に多大な時間がかかることがほとんどで、大抵、エンドユーザーへのチケットステータス更新の連絡などの定型業務に相当な時間が費やされています。インシデント管理は、問題を速やかに診断し、問題回避策を特定し、サービスを復旧します。そのために、定型業務を自動化するためベストプラクティスとされているワークフロー、エスカレーション、通知をはじめ、簡単にアクセスできるナレッジベース、徹底的な分析、インテリジェントチケット、そして、ITIL がベストプラ

クティスとして認定しているワークフローや SLA トラフィックライトを使用します。

事例の企業では、エンドユーザーへのチケットステータス更新の連絡などの定型業務に費やされていた時間が 95% 削減されました。

### 事例の企業への影響：

#### 年間 232,900 ドルの生産性向上

問い合わせの電話 1 件あたりにかかる時間を 5~6 分から 2~3 分に短縮でき、スタッフ 1 人あたりが対応できる問い合わせ電話の件数が平均 1 日 20 件から 50 件に増えました。

IT サービスマネージャー

## 2. IT 部門へのサービスリクエストの

### 件数の軽減：

サービスデスクに寄せられる問い合わせの電話のうち、かなりの数がとても簡単に標準化できる可能性のあるサービスを求めるものであるにも関わらず、現在 IT 部門はこれらの問い合わせに対応し、他の部門のためにサービスを設定するためにかなりの時間を取られています。ドラッグアンドドロップのワークフローデザイナーとエンジンでサービスを簡単に設定、公開、管理することを可能にするサービスカタログは、必要とされる IT 部門の時間を大幅に短縮または排除します。さらに、サービスカタログからオプションを選択することで、ユーザーは自分で多くの標準的なリクエストを完了できます。

事例の企業は、サービスリクエストの件数を軽減し、サービスリクエスト 1 件あたりにかかる時間を 10% 短縮できました。

### 事例の企業への影響：

#### 年間 296,200 ドルの生産性向上

送られてくるチケット数が 1 ヶ月あたり何千件という状況で、エンドユーザーに対してチケットの最新状況をメールで連絡するために、チケット 1 件あたり 5~10 分かかっていましたが、この時間が実質 0 になりました。

IT オペレーションマネージャー

## 3. 問い合わせ電話の詳細を収集するために費やされている時間の軽減：

問い合わせの電話で詳細をすべて収集するには相当な時間が必要になる可能性があります。さらに、インシデントに対応する前に重要なデータが不足していたり、追加のデータが必要になったりした場

合、ユーザーに再び電話をかけ直す必要性が生じる場合があります。音声の自動化は問題解決にかかる時間を加速します。サービスの技術スタッフには、電話に対応する時点で、お客様の連絡先、PC のインベントリ（目録化）、コンプライアンス（各種方針・規制遵守）に関する情報をすぐに確認できる事前に自動入力されたインテリジェントチケットが提供されるため、解決に向け適切な部門や窓口へお客様を誘導できます。自動アテンダントは、営業時間外のサポート対応時間を延長するための主要窓口としても使用できます。

事例の企業は、問い合わせの電話で詳細を収集するために費やしていた時間を 40%短縮することに成功しました。

### 事例の企業への影響：

#### 年間 108,000 ドルの生産性向上

Ivanti 導入前、問い合わせの電話の 60%~70%が 1 件あたり対応に 5~10 分かかるサービスリクエストの電話で、リクエストを解決するために 1 件あたり 15~20 日かかっていた。

IT サービスマネージャー

#### 4.ソフトウェアパッケージの作成に費やされている時間の軽減：

新入社員のプロビジョニングが大規模な移行の管理かを問わず、パッケージの構成は最も時間のかかるソフトウェア管理作業のひとつです。Ivanti Endpoint Management ソリューションは、速やかかつ簡単にパッケージを作成することを可能にするだけでなく、簡単に適切なドライバーを見つけられるようにします。時間の節約に加え、これらのツールには使用にあたって高い専門技術が必要としないというメリットもあります。これにより、幅広い社員がこれらのツールを使用して作業を行うことができます。

事例の企業は、パッケージを作成するために必要な時間を 1 パッケージあたり 85%短縮することに成功しました。

### 事例の企業への影響：

#### 年間 120,000 ドルの生産性向上

各ソフトウェアパッケージの作成に必要な時間が、1 日から 1 時間に短縮されました。

展開責任者

#### 5.アプリケーションの展開に費やされている時間の軽減：

新しいデバイス（ノートパソコン、ノートパッド、スマートフォン）、新

しい提供方法（クラウドコンピューティング、ホストされた仮想デスクトップ）、新しいユーザー、新しいプラットフォームなど、企業のコンピューティング環境はかつてないほど複雑さが増しているため、アプリケーションの展開は一筋縄ではいかず、時間のかかる作業となっています。Ivanti Endpoint Management ソリューションは、ソフトウェアアプリケーションのパッケージ、テスト、展開、構成向けの単一のコンソールインターフェースでアプリケーションの管理作業を自動化します。ソフトウェアセットを速やかかつ簡単に作成できるだけでなく、職務内容や勤務地、所属部署や個別のユーザープロファイルなどの条件に基づいてアプリケーションを自動的にユーザーに展開することもできます。

事例の企業は、アプリケーションの展開に費やしていた時間をマシン 1 台あたり 95%短縮することに成功しました。

### 事例の企業への影響：

#### 年間 465,800 ドルの生産性向上

毎回 500 台以上のマシンを対象に年間最大 10 回アップグレードが実施される環境において、アップグレード 1 回につきマシン 1 台あたり 20 分短縮することができます。

ネットワークマネージャー

## 価値の源泉 2：

### IT コストの削減

#### 1. 予期せぬ変更や承認されていない変更による

##### ダウンタイムの軽減：

IT の変更起因する障害は、エンドユーザーの生産性に深刻な影響を及ぼし、ダウンタイムによって多大な追加コストが生じる原因となる可能性があります。変更、リリース、構成管理は、IT の変更起因する障害のリスクを軽減します。最先端の調整および実行ツールを活用し、IT 資産構成のバリエーションを管理し、単一のインターフェースから計画、認証、展開を管理することにより、展開時間を短縮し、品質を向上します。

事例の企業では、予期せぬダウンタイムと未承認の変更が 80%軽減されました。

**事例の企業への影響：****年間 172,700 ドルの収益増加**

単一のシステムに移行することで、年間メンテナンス契約 30,000 ドルに加え、サーバーあたり 10,000 ドルの不必要なハードウェアを排除することができました。

サービスデスクマネージャー

**2. 不必要なエンドユーザー向けハードウェア/ソフトウェアの購入の軽減：**

現在の複雑な環境において、所有しているハードウェアとソフトウェアをすべて把握することはもちろん、すべてのハードウェアとソフトウェアのネットワーク上の位置も把握することは、企業にとって大きな課題となっています。また、所有しているハードウェアとソフトウェア資産を正確に把握できていないことが、追加のハードウェアコンポーネントやソフトウェアライセンスの無駄な購入につながっています。Ivanti Discovery を使用すれば、常に最新の状態で維持される完全な IT インベントリ（目録化）の一部として、IP アドレスを特定できるハードウェア（サーバー、デスクトップ、ノートパソコン、ネットワークプリンター、スイッチ、デバイスなど）とソフトウェアをすべて簡単にカタログ化できます。ハードウェアとソフトウェアを 100% 可視化することは、分散するネットワークの効率的な管理に役立ちます。

事例の企業では、エンドユーザーのハードウェアとソフトウェアにかかる年間コストが 5% 削減されました。

**事例の企業への影響：****年間 125,700 ドルのコスト削減**

違反 1 回あたり、30,000 ドル～100,000 ドルの罰金が科せられるリスクが大幅に軽減されました。

IT サービス管理部門マネージャー

**3. IT システムとメンテナンスにかかるコストの削減：**

IT サービス管理とエンドポイント管理が多数の種類の異なるシステムで管理されている場合や、異なる部署の異なるシステムやベンダーで管理されている場合、社内の IT ハードウェアとソフトウェアにはかなりのコストがかかる可能性があります。すべての IT サービス管理、インフラストラクチャ/デスクトップ管理、サーバー管理グループを集約する単一のシステムに移行することにより、サーバー、ソフトウェア、メンテナンスにかかるコストが大幅に削減されます。

事例の企業は、IT サービスとエンドポイント管理向けの 5 つのシステムを単一のシステムに集約しました。

**事例の企業への影響：****年間 200,000 ドルのコスト削減**

使用されなくなったソフトウェアに対しても支払いを続けていたライセンスのコストを節約できました。これまでは使用されなくなったソフトウェアを簡単に追跡する方法がなく、コンピューターとライセンスの完全なインベントリ（目録化）を作成するには長くて 1～2 週間かかっていましたが、今ではわずか数分で使用されなくなったソフトウェアやコンピューター、ライセンスを特定できるようになりました。

ネットワークマネージャー

**価値の源泉 3：****サービス品質とコンプライアンス（各種方針・規制遵守）の向上****1. 罰金の軽減：**

企業を取り巻く現在の環境は非常に複雑化しており、IT の観点からコンプライアンス（各種方針・規制遵守）を保証することは、極めてややく、結果として罰金が科せられる状況が生じています。変更管理、リリース管理、構成管理は、コンプライアンス（各種方針・規制遵守）とガバナンスを向上します。そのために、職務分掌（セグリゲーション）と監視（モニタリング）を確実にするテンプレートとワークフローの変更とリリース、変更承認プロセスを合理化し、監査証跡（オーディットトレイル）を提供する複数の職位の社員への承認権限の割り当てを使用します。

事例の企業は、年間の罰金回数を 1 回に軽減し、罰金 1 回あたりのコストを 10% 軽減することに成功しました。

**事例の企業への影響：****年間 110,000 ドルのコスト削減**

今では、パッチが作成されたその日にエンドユーザーにパッチを適用してもらえるようになっていますが、以前はすべてのコンピューターをアップデートするのに数週間、長い時には数ヶ月もかかっていました。数時間でセキュリティの脅威に対する防御策を取れることで、脅威にさらされるリスクが大幅に低下しています。

ネットワークマネージャー

## 2. サービスデスクのスタッフの意欲や生産性の向上：

コールセンターで有線の電話/固定電話が使用されている場合、サービススタッフの動きや作業場所はかなり限られ、サービススタッフは実質、1 日中同じ部屋の割り当てられたデスクから離れられなくなります。音声ソリューションは、サービスデスクのスタッフに「働く場所」の柔軟性を提供します。ソフトウェアベースのシステムを導入すれば、スタッフは場所を問わず問い合わせの電話に対応できるようになるため、1 日中有線の電話の前にいる必要がなくなり、在宅勤務も可能になります。さらに、問い合わせ窓口として利用できる電話の台数の制限がなくなるため、多くのスタッフをサインオンさせることで、問い合わせが殺到したとしても簡単に対応できるようになります。

事例の企業のサービススタッフの全体的な生産性は 5% 向上しました。

### 事例の企業への影響：

#### 年間 70,000 ドルの収益増加

チケットの約 30~40% が機器に関連するものです。今では、各チケットに資産管理データベースから必要な情報が自動的に反映されるため、情報を検索し、再入力するために費やされていた時間がなくなっています。

IT サポート部門マネージャー

## 3. ハッキングやマルウェアの標的となるリスクの軽減：

非効率的なパッチ管理は、ハッキングやマルウェアなどセキュリティのコンプライアンス（各種方針・規制遵守）に関連するリスクに企業をさらす可能性があります。ハッキングやマルウェアは通常オペレーティングシステムやアプリケーションの脆弱性を標的とします。Ivanti は、ネットワーク上の脆弱性の特定から、関連するパッチの選択、品質管理やルールベースの導入まで、パッチ管理のあらゆる段階向けに高いレベルの自動化を可能にします。自動化された検索機能により、脅威の概要が不足なくすべて提供されます。

事例の企業では、1 回のパッチ適用あたりにかかる時間が 80% 短縮され、未だにマシンに影響を与えている露出された脆弱性が 50% 軽減されました。

### 事例の企業への影響：

#### 年間 171,600 ドルの生産性向上

スタッフが在宅勤務できるようになったため、スタッフの満足度が向上し、離職率も改善されました。

ソフトウェアサービス部門マネージャー

## 4. システム間のデータ転送に費やされている時間の軽減：

IT サービスとエンドポイント管理システムが統合されていない場合、ソフトウェアがインストールされるまでユーザーが長い時間待たされる可能性があります。なぜなら、ソフトウェアのインストールプロセスには大抵、データを入力するための数々の手動ステップが含まれており、プロセス中に 2 つの別々のシステムから必要なデータを引き出す必要性が生じるからです。IT サービス管理とエンドポイント管理システムを組み合わせれば、一方のシステムからもう一方のシステムに情報を転送する際、人間の介入が不要となるため、両方のシステムからの情報が必要なリクエストをはるかに速やかに処理することが可能となります。

事例の企業は、システム間のデータやリクエストの転送にかかる時間を 95% 短縮することに成功しました。

### 事例の企業への影響：

#### 年間 168,700 ドルの生産性向上

Ivanti を導入して以来、1) 放棄呼率、2) 質問に回答するための電話にかかる時間、3) 問い合わせの電話の処理にかかる時間、4) 問題解決、それぞれのカスタマーサービスエリアで、10~20% の改善が見られています。

ソフトウェアサービス部門マネージャー

## 5. カスタマーサービス/エンドユーザーのアップタイムの全体的な改善&お客様満足度の向上：

業務プロセスの中断は、社員の生産性や満足度に深刻な影響を及ぼします。また、昨今の IT 管理の課題の複雑さを考慮すると、サービスの中断が発生するリスクはかなり高いと言えます。

IT サービス管理を導入すれば、サービスのあらゆる要素について、設定された基準や可用性の指標と照らし合わせて実際のサービス提供品質を評価することが可能となります。信頼できる分析は、わずかな調整が業務サービス全体の改善や転換につながるエリアを特定することに役立つため、結果的に生産性、パフォーマンス、品質が最適化されます。さらに、エンドポイント管理は、デスクトップと

サーバー管理のあらゆるエリアで機能し、新しいアプリケーションやアップグレードのインストール待ちのダウンタイム、アップグレード完了後の詳細設定リセットのためのダウンタイム、脆弱性を削除するためのダウンタイム、発生する可能性のあるその他の問題によるダウンタイムなど、理由を問わず、エンドユーザーによって引き起こされるダウンタイムの回数を減らします。このようなダウンタイムの軽減は結果的に、ユーザーの生産性と満足度の大幅な向上につながります。

事例の企業は、アップタイムとカスタマーサービスを向上することで、エンドユーザーの全体的な生産性を改善しました。

## 事例の企業への影響：

### 年間 140,000 ドルの収益増加

Ivanti を導入して以来、1) 放棄呼率、2) 質問に回答するための電話にかかる時間、3) 問い合わせの電話の処理にかかる時間、4) 問題解決、それぞれのカスタマーサービスエリアで、10～20%の改善が見られています。

ソフトウェアサービス部門マネージャー

## 総合的な価値

事例の企業は、3年間にわたって合計 890,000 ドルの投資をし、投資開始から 5.2 ヶ月で投資に対するプラスの利益を達成しました。3年間の正味現在価値 (NPV) は 440 万ドル、3年間の投資利益率 (ROI) は 611%と非常に大きなリターンが得られています。事例の企業の主な財務指標は、標準的な方法で算出され、算出された指標は以下の通りです。NPV の計算では資本コスト 10%を想定しています。

財務指標	3年間の価値
元金回収期間 (月)	5.2 ヶ月
NPV	4,391,010 ドル
ROI	611%

図 2：主な財務指標を示す表

以下のグラフには、IT サービスと統合エンドポイント管理の自動化ソリューションの価値全体のうち、各バリュードライバーが占める割合が示されています。事例の企業の場合、「業務効率の最大化」が価値の大部分を占めています。

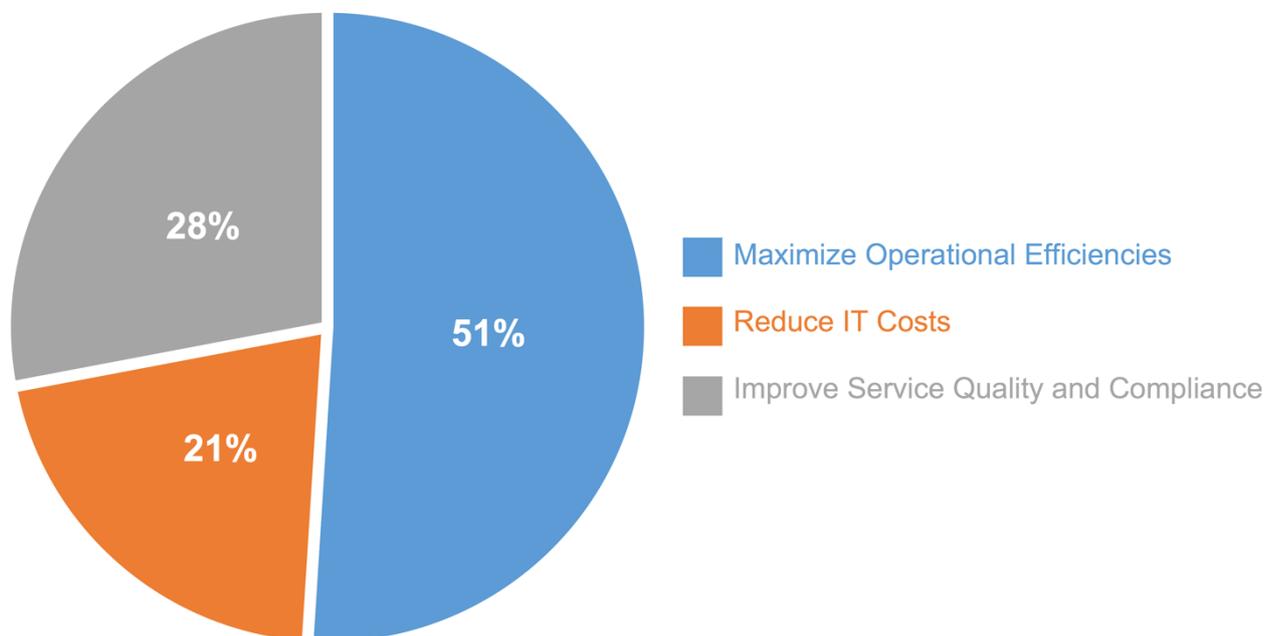


図 3 : バリュードライバーを示す円グラフ

## Ivanti について

Ivanti は「進化した」IT 企業です。重要な IT タスクを統合、自動化することで、IT 企業が自社のデジタルワークプレイスを安全に保護できるよう支援します。30 年以上にわたって Ivanti は、セキュリティの脅威に対応し、デバイスを管理し、ユーザーエクスペリエンスを最適化するため、IT 専門職の方々を支援してきました。従来の PC からモバイルデバイス、仮想マシン、そしてデータセンターまで、Ivanti は IT 資産の場所を問わず IT 資産を特定、管理する支援を提供し、IT サービスの提供を改善し、リスクを軽減しています。また、サプライチェーンと倉庫担当チームが、担当業務全般において生産性を向上するため最新技術を効率的に活用できるようにしています。ユタ州ソルトレイクシティに本社を構え、世界中に拠点を置き事業を展開しています。詳細は、[www.ivanti.co.jp](http://www.ivanti.co.jp) にアクセスしてください。

## Hobson & Company について

Hobson & Company は、技術ベンダーや技術の購入者が、新技術や新興技術の導入を促進する主な価値の源泉を明らかにし、数値化し、検証できるよう支援しています。信頼できる検証に対する同社の取り組みは、技術を購入する多くの方々が新技術の潜在的なビジネスケースをより客観的評価し、主なバリュードライバーに対して最高のサービスを提供できるのはどのベンダーかについて理解を深める上で役立っています。また、多くの技術企業が、同社の徹底的に調査された使いやすい ROI および TCO ツールを活用し、自社独自の価値提案を有利に位置付け、正当化しています。

詳細は、[www.hobsonco.com](http://www.hobsonco.com) にアクセスしてご確認ください

### お問い合わせ

-  [ivanti.co.jp](http://ivanti.co.jp)
-  +81-3-5226-5960
-  [Contact-Japan@ivanti.com](mailto:Contact-Japan@ivanti.com)