

WHITE PAPER

統合されたシステム管理によるビジネスメリットの検証： LANDesk Software のカスタマーエクスペリエンス

Sponsored by: LANDesk Software, an Avocent Company

Frederick W. Broussard Eric Hatcher
Randy Perry
September 2008

エグゼクティブサマリー

IT 組織（情報システム部門）は、基本的任務の一環として、各ビジネスユニットに高品質低コストのテクノロジーサービスを提供することを目標としている。しかしながらその目標は、ソフトウェアの複雑化、マンパワーの流動化、M&A、およびビジネス要求の変化によって、より困難なものになってきた。IT 環境の管理が、モバイルの管理、仮想化の導入、新規または強化されつつあるコンプライアンスとガバナンスへの対応、および既存のインフラストラクチャの改革などによって、さらに複雑性を増してきたのである。その結果、管理プロセスを合理化しさまざまな問題を解決するための一策として、ITIL（IT サービス管理のベストプラクティス）の導入を開始する IT 組織が増えている。

アボセント（およびその LANDesk 製品）のようなベンダーは、製品の各機能を統合し、また製品へ組み込むことで、複数ベンダーの多様なソフトウェア製品を使用する際の複雑性を排除することに取り組んできた。同社は、LANDesk テクノロジーと ITIL および IT サービス管理の連携を進めている。製品が ITIL プロセス標準にどのように適合しており、製品の導入によって ITIL の要件をどのように満たせるかを明確に提示することに努めている（たとえば、LANDesk のソフトウェアは構成管理データベース（CMDB）をサポートしている）。その結果、LANDesk 製品を使用している IT 組織には大きな効果がもたらされる。

IT 部門への効果を定量化するため、IDC は 15 社に聞き取り調査を行った。その効果は以下の 4 つの領域に渡り、100 ユーザー当たり年間 3 万 6,736 ドルであると算出された。

- ☑ IT 管理の生産性向上：自動化による IT スタッフの作業の最適化
- ☑ ユーザーの生産性向上：システム障害、変更、構成作業に伴うユーザーのダウンタイムの削減
- ☑ 収益の拡大：信頼性の高いビジネスサービスの提供による、市場投入期間の短縮
- ☑ コストの削減：インベントリーおよび問題解決における IT 操作の最適化

IT 組織には、以下のようなメリットもある。

- ☑ 一連のシステム管理ソリューションの標準化。データセンターPC およびハンドヘルドコンピューター全体が統合され、1 つのコンソールでサーバーや PC の管理が可能になる。単一のコンソールで多数の問題を解決し、組織のセキュリティニーズを満たすことができる。
- ☑ また、構成管理によって、効率的で信頼性の高いソリューションをビジネスユニットに提供できるという効果もある。反復性のない手動のプロセスを文書化することによって、新規サーバーの自動プロビジョニングや、問題の自動修正が可能になる。

本ホワイトペーパーでは、アボセントの顧客企業が LANDesk ソリューションの導入によって達成したビジネス価値について取り上げる。

概要

ITIL の採用によって、IT サービス管理およびその他のプロセス中心型フレームワークにおいて、IT エグゼクティブは組織を改革し、コストを削減してビジネス収益を拡大するためのイニシアチブに集中することができる。

IT の複雑化に伴う課題

IT エグゼクティブ主導のコスト削減には、新しい IT 機能の需要、IT 部門における、各種 IT システム用の異なる種類のソリューションの管理などが障壁となる。これらの問題に対して、IT エグゼクティブは以下のような方法で対処している。

- ☑ 複数のソフトウェアおよびハードウェアテクノロジーを採用して、PC、サーバー、ハンドヘルドコンピューター、およびセキュリティソリューションを管理する。このアプローチは個々のテクノロジーを生かしたソリューションを提供できるという利点があるが、IT 管理者は、未統合の個々のソリューションおよびデータレポジトリソリューションを管理しなければならない。
- ☑ 帯域幅制限、リモートアクセス要件、各種のエンドポイントテクノロジーおよび運用環境に対応する複数のテクノロジーを使用して、リモートユーザーをサポートする。
- ☑ 情報セキュリティの脅威に関する環境を管理する。企業の IT 環境に対する脅威がハッカーの存在だけであった時代は過去のものとなり、ネットワーク攻撃や金銭目的による企業や個人の PC へのスパイウェアの侵入、また組織化された複数のネットワークからの DDoS 攻撃といった、犯罪的要素が色濃くなってきている。
- ☑ 新しいテクノロジーの導入に伴う新しいリスクを管理する。運用環境に新しいテクノロジーを導入すると、テスト済みであっても、アプリケーションの想定外の反応によって、思わぬ影響がでる。新しいテクノロジーの導入に伴うリスクは、導入対象の IT 環境における、基盤となるハードウェアおよびソフトウェア構成を組織が十分に把握していない場合に拡大する。
- ☑ IT ガバナンスおよびコンプライアンスに関する問題を管理する。文書化規則への準拠には、適切な監査、構成管理、制御手順およびそれらの文書化が必要なものがある。新しいソリューションやシステムの導入は、IT 環境の意図しない変更を招くことがある。

- ☒ エンドユーザーに対する混乱および影響を最小化する。エンドユーザーのダウンタイムによる生産性の低下は、組織全体に大きな影響を及ぼす。したがってユーザーの IT アクティビティの影響を最小に抑えることは、運用環境に変化をもたらす場合に重要な検討項目となる。
- ☒ IT リソースと時間のオーバーヘッドを最小化する。オペレーティングシステムのアップグレードおよび移行プロジェクトの計画と実行には、運用中のライフサイクルアプリケーションとシステム管理同様、IT 管理者の時間が大幅に費やされる。新旧の要件や、個別の IT ソリューションの運用に時間を割り当てることは、企業ポリシーや個々の担当者に関わる問題となる。

これらのことから、IT の複雑化が IT 環境の管理をより難しくしており、その結果、IT 組織が IT でビジネスユニットのニーズと要件を満たすことがますます困難になってきているといえる。

ITIL : 次世代のシステム管理

IT 環境の課題と複雑化を克服するため、IT 部門は、ハードウェア、ソフトウェアおよびサービスに関するプロセス指向の管理用フレームワークである ITIL に基づくベストプラクティスの採用を進めている。これらのベストプラクティスは、カスタマーサービスの改善や社内利用者および社外顧客との関係強化のために、世界中の IT 部門に採用されつつある。また、社内の IT プロセスの合理化および標準化にも利用されており、結果として IT の効率性やエンドユーザーへのサービス提供に役立っている。

優れた運用プロセスを必要とする最重要領域の 1 つに、IT インフラストラクチャの変更管理が挙げられる。これには、承認済みの計画的な変更の管理機能だけでなく、未承認の変更を却下して防ぐ機能もある。

IT 部門の成熟

ITIL は、人と人、人とテクノロジー、およびテクノロジーとテクノロジーをつなぐプロセスによって IT とビジネスを連携させる。IT 組織は、このようなプロセスの導入に際して、組織内でのプロセスの使用方法を文書化し、ベンチマークに対する組織のパフォーマンスを測定する。これによって、プロセスの導入が、低コストで収益を向上させ、パフォーマンスやサービスレベルを改善するかどうかという導入メリットを検討する。これまで、これらのプロセスは、IT で適切なユーザーに効率的にサービスを提供することを目的として、主要測定基準を基に改善されてきた。ITIL 導入当初、IT 組織は、各自がさまざまなソフトウェアをインストール済みの PC を持ち込み、PC の障害発生時に IT 部門が対応するという、統制のとれていない環境下に置かれていた。標準の PC と組織で承認済みのアプリケーションを利用することによって、そのような PC に関する問題は大幅に減少し、IT 部門は問題の発生時に、より迅速かつ効率的に対応できるようになる。時間をかけてプロセスが統制され、組織化された状態が、「IT の成熟」である。サードパーティ製ソフトウェアソリューションは、テクノロジーによるテクノロジーのプロセス管理を推進して IT の成熟に貢献する。また、人対テクノロジーおよび人対人のプロセスを作成する際に欠かせないコンポーネントでもある。

ガバナンスおよびコンプライアンス

構成管理プロセスや変更管理プロセスにリスク管理とガバナンスを組み入れると、ビジネスがコンプライアンス不履行となるリスクを低減できる。また IT 運用を効率化し、ビジネスが、変化する市場環境に効果的に対応し、新しい利益を創出して市場機会を獲得できるようにするものでもある。運用の効率化は「リアルタイム」サプライチェーンに類似している。

変更および構成管理

IT 部門は、コンプライアンスへの継続的なアプローチを実行する際に、それをアプリケーション、ハードウェア、およびソフトウェア変更管理および構成管理に対する継続的な管理アプローチの一部とみなし、ベストプラクティスに追従する。継続的なコンプライアンスは、ビジネスユニットの顧客および企業全体を利するように IT 部門のイニシアチブを確立する際に必要な能力である。

監査の実行とサポート

構成要素 (CI) に対する変更の追跡および管理のプロセスは、構成監査の正確かつ迅速な実行につながる。その結果、監査結果からの適切な情報提供によって、改善点が管理され制御される。

課題への対応：ITIL の利点と IT サービス管理

ITIL によってもたらされる IT サービス管理の概念のメリットの 1 つに、IT 組織がライフサイクルアプローチを利用して、ビジネスの要件を IT で達成し、適切なタイミングでソリューションを提供できるという点が挙げられる。過去数年間、ベンダーは、資産情報の収集およびインベントリー、ソフトウェアの配布、リモートコントロールなど、PC 管理の既存機能の統合を進めることによって IT サービス管理を支援するソリューションの提供に主力を割いてきた。さらに、プロセス間の遷移を円滑にするためのワークフローの自動化機能を強化することでソリューションを拡大してきた。このようなベンダーの 1 社がアボセント・コーポレーションである。

アボセント・コーポレーションの LANDesk ソリューション

LANDesk Software は、LANDesk Management Suite の開発、マーケティング、およびサポート担当部門がインテルから 2002 年に独立したことが始まりである。LANDesk の当初の戦略は、中規模エンタープライズに対するクラス最高のソフトウェアソリューションの提供であった。2006 年 4 月 27 日、アボセントと LANDesk は、両社がアボセントによる LANDesk 買収に合意したと発表した。アボセントはそれまで、KVM (キーボード、ビデオ、マウス) スイッチ、リモートアクセス、ネットワーク接続、およびシリアル接続デバイスの提供を主力としてきた。買収以前も、両社はチャネルパートナーシップ契約を結んでいた。2005 年 3 月、アボセントは Avocent Alliance Program for Independent Software Vendors を発表し、その主要ソフトウェア機能を LANDesk の製品グループが提供することとなった。その後も LANDesk の製品グループはソフトウェアベースの PC 管理を中心としてきたが、アボセントの傘下に入ったことによって、セキュリティ、サーバー管理、およびデータセンター管理へと対象を拡大した。

LANDesk ソリューションのビジネス価値

IT サービス管理用ソリューションに関連する利益を定量化し、特定のベンダソリューションが顧客にどのようなメリットをもたらすのかを明らかにするため、IDC は LANDesk の顧客に対して、LANDesk 製品の利用によってどのようなビジネス価値が実現されたかの調査を実施した。IDC は、米国に本社を構える、出版、メディア、建設、金融、教育業界の 15 社に対して聞き取り調査を行った。対象企業の平均従業員数は 1 万 6,307 人、IT ユーザー数は 1 万 1,841 人 (従業員の 73%) であった。Table 1 に統計対象のデータを示す。

TABLE 1

調査対象企業のプロフィール

平均従業員数	1万6,307人
平均ユーザー数	1万1,841人
ITスタッフ1人当たりのユーザー数	169人
平均PC数	1万2,182台
保有PC数の範囲	800~12万台
所在地	米国

Source: IDC, 2008

メリット

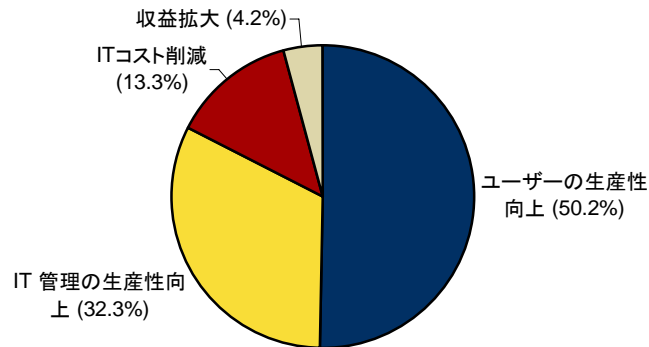
調査対象企業は、LANDesk 管理ソリューションの導入によって以下のメリットがあったことが数値的に明らかになった。

- ☑ IT管理の生産性向上：自動化によるITスタッフの作業の最適化
- ☑ ユーザーの生産性向上：システム障害、変更、構成作業に伴うユーザーのダウンタイムの削減
- ☑ 収益の拡大：信頼性の高いビジネスサービスの提供による、市場投入期間の短縮
- ☑ コストの削減：インベントリーおよび問題解決におけるIT操作の最適化

その結果、100ユーザー当たり年間3万6,736ドルの利益が得られた。その内訳をFigure 1に示す。

FIGURE 1

100 ユーザー当たりの平均年間利益



合計利益 = \$36,736

Source: IDC, 2008

IT 管理の生産性向上

LANDesk のリモートサポートは、IT 技術者が IT ワークステーションからユーザーのコンピューターにアクセスできるようにする、ITIL の実装に欠かせない機能であり、IT 技術者が問題に対処するために現場に出向くことが不要になる。これによって IT 技術者の時間短縮が図れ、問題の解決も迅速化される。聞き取り調査の結果、LANDesk の導入後に平均復旧時間 (MTTR) が平均 72%減少したことが判明した。

リモートサポートによって、問題解決だけではなく、新しいワークステーションやオフィスのプロビジョニングにも改善が見られた。IT 部門は、実際に現場に行かなくても新しいアプリケーションを組織の新しい部門に展開できる。ある企業は、複数の新しいユーザーセンター (オンラインアクセスのリモートエデュケーションサイト) の立ち上げ時に、アプリケーションパッケージを構築しスクリプトを自動化して、IT 部門から配布した。LANDesk の導入前は、新しいユーザーセンターのインストールに 5 日程度を要したが、導入後の新しいユーザーセンターのプロビジョニングは 6 時間になった。リモート機能とインストール期間の短縮化によって、IT スタッフが必要に応じて更新やアップグレードを管理できるようになった。

LANDesk の導入後、ヘルプデスクの効率が向上した。サポートコール数が 47%減少し、通話時間は平均 15 分から 8 分に短縮されている。ユーザーへのリモートアクセスによって、レベル 1 の平均解決率が 18%から 64%に向上した。ヘルプデスクのコスト削減額は 100 ユーザー当たり 5,011 ドルとなった。ある調査対象企業は、LANDesk 導入成果について「LANDesk の配置後の成果には目覚ましいものがある。LANDesk は今や当社になくてはならないものになった。インベントリーのためにすべてを LANDesk に接続している。リモートコントロールも非常に役立っており、ヘルプデスク部門も大変満足している。どのような作業も即座に実行できる」と回答している。

IT 管理の生産性向上は 100 ユーザー当たり年間 1 万 1,854 ドルで、合計利益の 32.3%を占める。

ユーザーの生産性向上—ダウンタイムの削減

ダウンタイムの改善に主に貢献するのは、パッチ管理とセキュリティ管理である。自動化されたパッチ適用ソリューションは、顧客のセキュリティアプリケーション環境を最新に保つ。ある企業では、LANDesk Security Suite の初期インストール時に、システム内に 400 種を超えるスパイウェアが発見された。少なくとも毎月 10 件のセキュリティインシデントが発生していたが、導入後のセキュリティ侵害は毎月 1 件まで減少した。ある調査対象企業は次のような回答を寄せた。「LANDesk の導入前は、就業時間のほとんどを問題の解決に費やしていた。平均 8 時間にも上っていたが、今はたった 30 分だけになっている」

ユーザーの生産性向上—構成の自動化

アプリケーションの手動構成やインストール、そして IT 技術者がワークステーションに到着するまで待機しなければならないことは、ユーザーの作業時間を大幅に損なう。ほとんどの場合、ユーザーにはアプリケーションのインストールや設定変更の管理権限がない。したがって、新しいソフトウェアが必要な場合、コンピューターへの一連の処理が終わるまでユーザーはひたすら待機しなければならない。インストールと構成に関するダウンタイムについて、ある調査対象企業は、「1 か月当たりのユーザーの平均ダウンタイムが約 30 分になった。導入前は、およそ 2 時間かかっていた」と回答している。

システムのダウンタイムが減少すれば、ユーザーの生産性は直ちに向上する。調査対象企業は「現在のところユーザーが経験するダウンタイムは 1 か月当たり平均 8 時間になった。LANDesk の導入前は 24 時間程度だった」という。

ユーザーの生産性向上の年間利益は 100 ユーザー当たり 1 万 8,458 ドルである。

IT コストの削減

企業は、IT 運用の制御、ユーザーニーズへの対応強化、およびコスト削減を目的として ITIL のベストプラクティスを採用する。本調査の対象企業は、インベントリ管理の改善と不要な設備の購入を避けるために LANDesk Asset Manager を選択した。たとえば、複数の企業が、PC のライフサイクルを判定して将来の購入をより精密に予測している。IT 部門は遊休ハードウェアを追跡し、新しい資産を購入せずに、必要に応じて過剰設備を新しいユーザーに提供する。

同様に、管理ソフトウェアのライセンス料金も削減する。企業で保有するソフトウェアライセンスは管理が不十分になりがちである。LANDesk の実装前、ある企業では新しいユーザーアカウントを設定するたびにライセンスを新規購入していた。導入以降はライセンスの状況が追跡されるようになり、新しいユーザーによってアプリケーションへのアクセスが必要になるたびに、IT 組織が社内の遊休ライセンスを確認して再割り当てすることで、余分な購入を避けられるようになった。

その他のハードウェアに関するコストも同様に削減された。出張費は LANDesk のリモート管理機能によって減少している。ある調査対象企業では、1 週間に 8 時間の出張費が削減されたとみている。別の調査対象企業では、ヘルプデスク担当者が修復対象のワークステーションに直接アクセスできるようになったため、IT 技術者が毎日現場に移動する必要がなくなった。これによって、1 週当たり 40 マイル分の移動コストが削減された。

聞き取り調査の結果、100 ユーザー当たりの IT コスト削減効果は、各社平均年間 4,874 ドルとみられる。

収益拡大

通常、IT 管理ソリューションの導入は、2つの面から収益拡大に貢献する。

- ☒ 環境が安定し、予期しないシステム停止が減少するため、ユーザーの生産性が著しく向上する。また、サポート以外の作業に時間を費やすことができるようになる。既存の顧客との関係を強化し、新規顧客にアプローチできるようになる。また、将来の新しい製品を設計できる。
- ☒ ビジネスプロセスの信頼性と一貫性が強化され、市場投入期間が短縮化される。生産から収益化までの期間が短縮され、年間当たりのセールスサイクル数が増加し、収益が拡大する。

本調査では、ユーザーによる収益獲得が 100 ユーザー当たり年間合計 5,011 ドルとなった。

ROI 分析

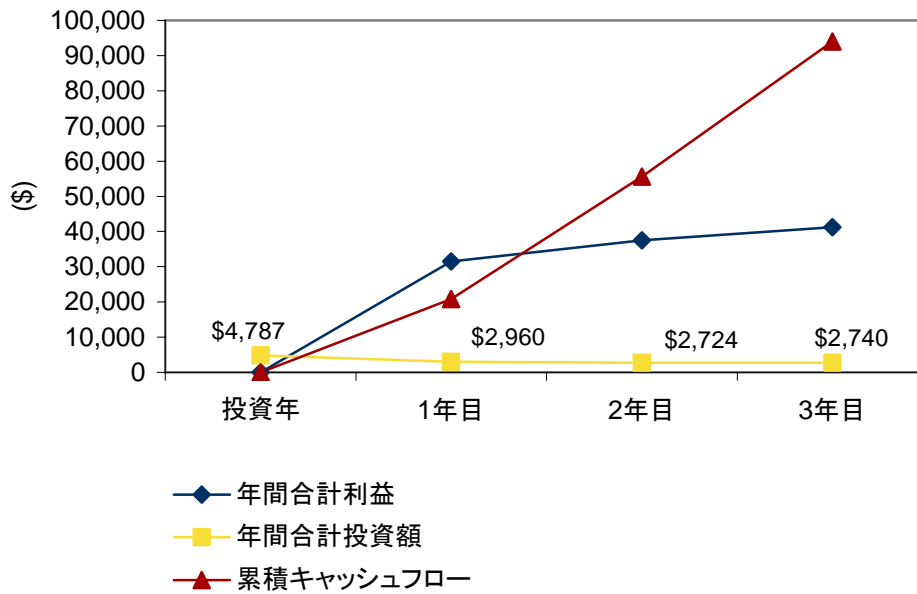
IDC は ROI 分析の実行に 3 段階の方式を使用した。

- ☒ **聞き取り調査での事前／事後の評価を使用して定量的な収益情報を収集した：**本調査では導入のメリットとして、IT 管理の生産性およびユーザーの生産性の向上、収益の拡大、および IT コストの削減が判明した。
- ☒ **聞き取り調査を基に、完全な投資プロファイル（3 年間の総コスト分析）を作成した：**投資先は、ソリューションのハードウェアおよびソフトウェアに限定されない。IT 部門は、新しいソリューションのインストールと構成、古い機器やソフトウェアの切り離し、新しいソリューションの 3 年を超えるメンテナンスに、スタッフを割り当てている。分析では、計画立案に関する人件費、インストール、構成、メンテナンスの外注コスト、IT スタッフおよびユーザーのトレーニングに要するコストなど、ソリューションに直接関連する付帯コストも対象とした。
- ☒ **3 年間に渡る利益および投資の減価償却キャッシュフロー分析によって ROI および回収期間を算出した：**ROI には 12% の割引率を適用して機会損失を考慮に入れ、慎重を期した。

Figure 2 は、分析対象期間の年間利益、投資額、キャッシュフローを示している。年間投資額は比較的一定であるのに対して、導入後の年間利益は増加している。3 年後の累積キャッシュフローは 100 ユーザー当たり 9 万 4,037 ドルである。

FIGURE 2

利益、投資、およびキャッシュフロー



Source: IDC, 2008

3年間のROI分析によって、この調査対象企業は、平均で、LANDeskの展開とメンテナンスに100ユーザー当たり1万1,552ドル支出し、100ユーザー当たり、正味現在価値(NPV)7万5,800ドルに対して8万7,352ドルを創出した。導入後4.8か月で投資を回収し、ROIは656%であった。

TABLE 2

3年間の100ユーザー当たりのROI分析

3年間の利益(割引後)	8万7,352ドル
3年間の投資額(割引後)	1万1,552ドル
正味現在価値	7万5,800ドル
ROI	656%
回収期間(月数)	4.8
割引率	12%

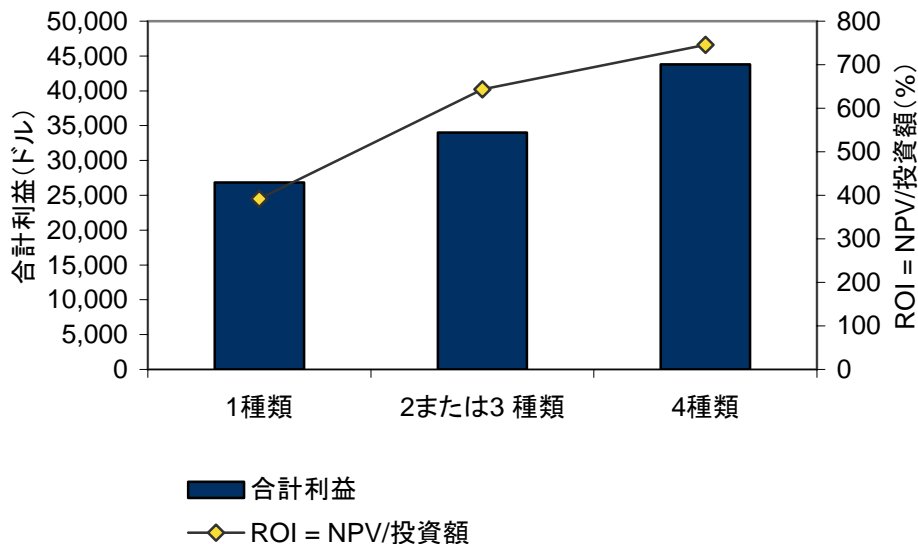
Source: IDC, 2008

最適環境の構築

ITIL 基準に基づく環境への移行は複数のステップから成り、企業全体ですべての IT サービス領域のプロセスおよびベストプラクティスを実装する。IDC の調査によって、管理テクノロジーを活用する際には各領域をサポートする必要があること、および統合スイートで複数の管理製品を展開することは高利益につながる事が判明した。単一製品の展開時には、100 ユーザー当たりの年間利益は 2 万 6,851 ドルで、ROI は 392%であったが、2 つまたは 3 つの製品を展開した企業の場合、年間利益は 3 万 4,000 ドルで、ROI は 643%であった。4 つの製品の場合は本調査の最高利益となり、100 ユーザー当たりの年間利益は 4 万 3,782 ドルで、ROI は 745%となった。Figure 3 では、統合された複数の管理ソリューションが、ソフトウェア購入と IT サポートに関する累積コストをはるかに上回る利益を創出することが分かる。

FIGURE 3

製品数別の ROI 分析



Source: IDC, 2008

ケーススタディ

グローバル出版企業

ニューヨークに本拠を構える国際的な出版社で、従業員 4,000 人を擁している。20 都市以上に支社を持ち、従業員はデスクトップ PC やノート PC を使用して、何百もの記事、コラム、および広告を作成する。高度に分散された環境で、IT 技術者が企業内の多数の PC を管理するためのソリューションが必要とされた。

LANDesk 導入によって、IT スタッフの生産性が向上し運用コストが削減された。導入後は、スタッフの貴重な時間が節約され、データの品質が向上し、ハードウェアおよびソフトウェアに関する総支出が削減された。

IT スタッフの生産性：LANDesk の導入以前は、全インベントリーを手動で追跡していた。この作業には IT 管理者が毎月最大 10 時間を費やし、社内クライアントは表示されるデータが不正確であることに不満を抱いていた。インベントリー全体を LANDesk システムに取り入れ、自動レポート機能を作成することによって、IT 管理者がインベントリーの追跡に費やす時間を 90%削減することができた。データベースにはインベントリーのすべての項目が登録され、IT 管理者に提供される情報が正確になった。IT 管理者は「我々は信頼できるレポートを迅速に提供できるようになった」と述べている。

リモート管理アプリケーションによって、IT スタッフの生産性が向上した。技術者が各コンピューターの所在場所に向く必要がなくなったため、新しいアプリケーションのインストールに必要な時間が大幅に減少した。その結果、1 週当たり 10 マイル分の出張費が削減された。リモートサポートによって、IT スタッフが複数の対象のコンピューターすべてに同時にビジネスアプリケーションを配布できるようになった。

LANDesk の導入によってプロビジョニングとアップグレードに必要な時間が減少したため、IT スタッフがよりビジネスクリティカルな作業に専念することができるようになった。最近では、アプリケーションパッケージの作成に 1 時間、そのパッケージを 100 台の PC に配布するのに 10 分以下で展開作業を終えることができる。

コストの削減：LANDesk の資産管理機能を使用し、IT 組織がソフトウェアライセンス、保証データ、ハードウェアの年数などの情報を保存できるようになった。過去 6 か月で、200 本のアプリケーションのコピーがインストールされているものの、その内の 80 は使用されていないことが判明した。使用されていないライセンスを解消することによって、企業全体で年間 13 万ドル節約された。また、新しいライセンスを購入せず、使用されていないコピーを新しいユーザーに割り当てることによって、コストを削減できるようになった。企業所有の全コンピューターをモデル番号で追跡している。これには 2 つの目的がある。1 つは、ハードウェアの経年を管理し、適切な時期に入れ替えるため。もう 1 つは、製造元の保証期間を掌握し、社内で修理せずに保証制度を利用するためである。保証の状態を最適化することによって、スタッフの作業時間を削減できる。

セキュリティ：セキュリティの侵害も LANDesk の導入後に減少した。LANDesk の初期展開時に、システム内に数百種のスパイウェアが発見された。それらは、少なくとも毎月 10 件のダウンタイムにつながるインシデントの要因であった。LANDeskSecuritySuite の導入以降、毎月のインシデント数は 10 件から 1 件に減少した。また MTTR は 8 時間から 30 分に減少した。この企業は、「今ではポップアップ広告やウイルスに関するコールがなくなった。あるウイルスのトラブルシューティングに 25 時間もかかったことがあり、それも決して珍しいことではなかった。可用性向上の 75%がセキュリティ関連のものであったと言ってもよい」と回答している。LANDesk はより高度なセキュリティを提供し、クラッシュの回数を減少させ、ユーザーの生産性を向上させて IT スタッフの時間を節約する。

米国の病院

この病院はアラバマにあり、従業員数は 1,800 人を超え、ネットワークには医師およびその他の医療従事者が存在する。他の多くの病院同様、医師の大多数がラップトップコンピューターを使用して、処方、来院歴、患者の状態を追跡している。機密性の高い患者の個人情報を保護する必要があるため、これらのラップトップには、ラップトップ上のソフトウェアの更新を管理するだけでなく、認証されていないアクセスからクリティカルな個人情報を保護するための管理ソリューションが必要である。

LANDesk は、ワークステーションが年間 28%の割合で増加する中、スタッフおよび患者への一貫した高品質のサービス提供を支援する。この病院は、正確な資産管理とシステムの自動化をサポートするため LANDesk を導入した。IT 管理者は次のように回答している。「各病院がそれぞれ自己所有のインベントリを管理できることを望んだ。企業レベルと現場レベルの両方の切り口でデータを取得できるコアサーバーを必要としていた」

IT スタッフの生産性：LANDesk は資産およびインベントリ管理に必要なスタッフの時間の削減を支援する。IT 管理者は、新しいアプリケーションが発売されるとソフトウェアライセンスとユーザーアカウントを手動で適合させていた。担当者は、「新しいアプリケーションを入手するたびにインベントリ管理しなければならないのが苦痛だった」と回答している。過去には、外部のコンサルタントに委託してリソースを管理し、3 か月ごとに再インベントリを行っていた。LANDesk の導入後、資産管理は内部で実行されるようになり、1 年当たり 1 万ドルのコストが削減された。

ヘルプデスクに関わるスタッフの時間も節約された。この病院は急成長を遂げるため、導入後もヘルプデスクへの合計コール数は減少していないが、同病院の見積もりでは、レベル 1 の解決率が 40%から 58%に増加した。

コストの削減：資産管理機能は病院スタッフの時間を節約し、管理に関する支出削減にも貢献する。この病院では、LANDesk を使用して PC のライフサイクルを明確にしている。これによって、各コンピューターの経年を追跡し、過剰購入を極力抑えて、正確な長期予算を作成している。IT 管理者は、「不要な設備の購入を避けることができる。ハードウェアに関しては、1 年当たり約 10 万ドルを節約している」と回答している。

セキュリティ：自動化されたパッチ適用によって、IT スタッフの生産性が向上し、セキュリティが強化された。導入前は、パッチ適用手順は優先順位がなく不定期に実行されていたため、環境がリスクにさらされたままであった。しかし、すべての顧客環境にすべてのパッチを適用するものではない。適したパッチを選択することが重要である。IT 管理者は LANDesk の柔軟性について「LANDesk のパッチ管理は他と比べて抜きん出ている。環境内のすべての PC にすべてのパッチを配布せずに、システムに適したパッチを配布できる。以前他のツールを調査したときは、すべてを配布するかまったく配布しないかのどちらかだった」と回答している。パッチ適用とウイルス対策手順の自動化は、年間 6 人の IT スタッフ分のコストを削減した。

ダウンタイム：セキュリティ対策と自動化されたパッチ適用はシステムのダウンタイム削減に直接貢献した。LANDesk の導入によってダウンタイムが 50%減少したとみている。システムのアップタイムの増加は、ユーザーがよりビジネスに効果的な作業を実行できることを示している。

アポセントが直面している課題と市場機会

アポセントはこの製品の当初の IT 資産管理およびソフトウェア配布機能から、セキュリティ、(Touchpaper Software との業務提携および買収を経た) サービス管理、およびワークフロー管理へと拡大し、製品の更新と改良を続けている。LANDesk はアポセントの傘下で、今後も業容拡大に取り組んでいく。2006 年のアポセントによる買収の結果、LANDesk の製品グループは、それまでの企業内部門としては不要であったマーケティング、セールス、資金調達について責任を負うことになった。

市場機会

アボセントが LANDesk Management Suite と他のハードウェアベースソリューションおよび顧客のサーバー管理に関する機能との統合を見据えて LANDesk を買収したことは、周知の事実である。IDC は、DSView の管理プラットフォームと LANDesk Management Suite との緊密な統合によって、ビジネスユーザーおよびサーバーユーザー向けのサービス要求管理機能が強化されるとみている。

Windows Vista や Windows Server 2008 への移行の波に乗り、これらのマイクロソフトのオペレーティング環境を企業内にスムーズに展開するための他ベンダーとの提携機会がアボセントにもたらされた。以前のオペレーティング環境の展開における顧客の構成管理の経験は、Windows Vista の展開を行う際の IT 部門の一助となるであろう。

結論

ITIL は、IT 組織が IT 環境全体のハードウェアおよびソフトウェア構成の変更を管理する際に使用するプロセス標準である。ITIL は、IT とビジネスの目的や目標をつなぐためのプロセス標準の 1 つでもある。データセンター、PC、ミッションクリティカルなサーバーおよびアプリケーションでは、IT エグゼクティブが、インフラストラクチャに影響する変更がビジネスユニットと顧客のパフォーマンスを向上させることを確認する必要がある。IT 部門が複数のシステム管理ソリューションをサーバーおよび PC のプロビジョニング、セキュリティ保護、および管理用の単一コンソールに標準化することで、ITIL は IT 組織に利益をもたらす。

LANDesk 製品は、データセンターおよびデスクトップの管理用コンソールを統合する顧客に対して、ITIL と IT サービス管理をベースに、PC、ハンドヘルド、およびサーバー管理ソリューションを作成した。LANDesk はまた、これらの機能を、顧客の優位性向上のための効率的な管理を目的として Run Book Automation (RBA) およびセキュリティソリューションに拡大する。調査対象 15 社の IT 組織は、以下の領域について 100 ユーザー当たり年間 3 万 6,736 ドルを節約している。

- ☒ **IT 管理の生産性向上**：自動化による IT スタッフの作業の最適化。サポートコール数が 47%減少し、コール時間は平均 15 分から 8 分に短縮された。ユーザーへのリモートアクセスによって、レベル 1 の平均解決率が 18%から 64%に向上した。ヘルプデスクの削減コスト合計は 100 ユーザー当たり 5,011 ドルとなった。
- ☒ **ユーザーの生産性向上**：システム障害、変更、構成作業に伴うユーザーのダウンタイムの削減。ユーザーの生産性向上の年間利益は 100 ユーザー当たり 1 万 8,458 ドルである。
- ☒ **収益の拡大**：信頼性の高いビジネスサービスの提供による、市場投入期間の短縮。本調査では、収益獲得が 100 ユーザー当たり年間合計 5,011 ドルとなった。
- ☒ **コストの削減**：インベントリーおよび問題解決における IT 操作の最適化。コスト削減による利益は年間で 100 ユーザー当たり 4,874 ドルである。

IDC は、IT 組織に対し、企業への LANDesk Management Suite 実装の検討を推奨する。

Copyright Notice

External Publication of IDC Information and Data — Any IDC information that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from the appropriate IDC Vice President or Country Manager. A draft of the proposed document should accompany any such request. IDC reserves the right to deny approval of external usage for any reason.

Copyright 2008 IDC. Reproduction without written permission is completely forbidden.