

Windows 7 導入における 7 つの落とし穴

内容

要旨	3
Windows 7—単なる OS 移行ではないプロジェクト	3
今、要求される対応	3
Windows 7 を導入する理由	4
Windows 7 導入の範囲と複雑性を受け入れる	4
Windows 7 導入における 7 つの落とし穴	5
落とし穴 1:導入定義の不備	6
落とし穴 2:一般的なユーザ プロファイリング	6
落とし穴 3:移行中心型の計画	7
落とし穴 4:過剰な調達	8
落とし穴 5:ハイタッチ プロビジョニング	9
落とし穴 6:断片的な保護	10
落とし穴 7:パフォーマンス可視性の欠如	11
まとめ:Windows 7 導入における 7 つの落とし穴を克服する	12

適用される法律で許可される最大の範囲において、LANDesk はいかなる責任も負わず、特定目的への適合性、商品性、あるいは特許、著作権またはその他の知的財産権（著作権で保護されている権利に限定されない）を侵害しないことに関する責任または保証を含む LANDesk 製品の販売または使用に関する明示または黙示の保証を放棄します。

LANDesk は、本書および関連する製品の仕様および説明書をいつでも予告なしに変更する権利を保有します。LANDesk は、本書の使用に関する保証を行わず、本書に発生しうるいかなる間違いの責務を負わないことを前提とし、ここに記載されている情報を更新する責務を負いません。最新の製品情報については、www.landesk.com をご覧ください。

Copyright © 2011, LANDesk Software, Inc. and its affiliates. All rights reserved. LANDesk およびそのロゴは、米国またはその他の国における LANDesk Software, Inc. またはその関連会社の登録商標または商標です。その他のブランドおよび名称は、それぞれの所有者に帰属します。

LSI-0908 03/11 BB/AZUU

要旨

Windows 7 の導入は 2010 年における IT 部門の最重要課題の 1 つです。最も一般的な導入理由は、Windows XP サポートの終了が差し迫っていることですが、その他の要因によっても Windows 7 導入のタイミングと戦略が推し進められています。このような要因には、近年の経済状況の悪化に伴いタイムリーにできなかったアップグレードを行う必要があることや、PC クラウド コンピューティングの基盤を構築すること、モバイル勤務を可能にすること、環境配慮型の IT を実現することなどが含まれます。

しっかりとした導入戦略では、実際に Windows 7 を配置する前に 12 ~ 18 ヶ月かけて徹底的に計画してテストしなければならないため、時間がありません。それにもかかわらず、約 3 分の 2 の企業がまだ Windows 7 導入計画を策定していません。このような企業は Windows 7 という特に複雑な IT アップグレードに備えていない限り、過剰な経費、低パフォーマンス、許容できないビジネスの中断というリスクが伴います。

IT 部門が Windows 7 を導入し始めるときに回避しなければならない 7 つの落とし穴があります。

1. プロセス定義の不備
2. 不十分なユーザ プロファイル
3. 移行中心型の計画
4. 過剰な調達
5. ハイタッチ プロビジョニング
6. 断片的な保護
7. パフォーマンス可視性の欠如

これらの問題を克服してより優れた Windows 7 環境の計画と実装を行うためには、IT 専門技術者は知識、ツール、技術を備え、単なる OS の移行に留まらず、初期の計画段階から新しい環境での継続的な運用に至るまであらゆる段階におけるパフォーマンスの向上にも対応する必要があります。本書では、7 つの落とし穴について 1 つずつ検討し、問題を回避するためのベスト プラクティスを提案します。また、Windows 7 が稼動する IT 環境のコスト、複雑性、運用中断を削減し、生産性の向上を支援する特定の LANDesk® ソリューションを紹介します。

Windows 7—単なる OS 移行ではないプロジェクト

今、要求される対応

望むか望まないかに関係なく、IT 部門はこの先 7 ヶ月の最優先課題の 1 つとして Windows 7 への移行を検討しなければなりません。XP サポート期間が終わりに近づいています。XP のサポートが終了した時点でリスクを冒したり、XP プラットフォームを使用し続けることができる企業はありません。セキュリティ リスクが許容できるレベルであるとしても、ISV は既に XP 向けの開発を終了しています。また、他社がより高度で生産性の高いアプリケーションに移行する中で、XP を使用し続ける企業は取り残されていると感じるでしょう。

XP を引き継ぐ Windows Vista は比較的冷やかな評価を受けており、エンタープライズ市場における一般的な顧客の浸透率は 30 パーセント未満です。つまり、ほとんどの企業は Windows 7 に移行するときに OS 全体を構築せずに、10 年前に Windows XP を導入して以来最も大規模で広範囲なソフトウェア アップグレードを計画する必要があります。

XP の主要サポートは 2009 年 4 月に終了しました。これに伴い、無料電話、オンライン サポート、変更依頼、無料ホットフィックス依頼などの機能が終了しました。延長サポートにより有料サポートとすべての重要なセキュリティ更新は引き続き提供されています。SP3 をインストールしている企業は XP が終了する 2014 年 4 月 8 日まで延長サポートを受けることができます。Windows 7 への移行計画を延期することはお勧めしませんが、100 パーセント SP3 に頼っている企業にとっては少し考える時間があります。

一方、SP2 については、延長サポートは 2010 年 7 月 13 日で終了しました。その後、新しいリスクの可能性が日々現れています。しかし、それに対応する新しいセキュリティ更新はありません。あらゆる業種の多くの企業にとって、現実には、残念ながらまだ SP2 は一部に存在しているということです。IT リソース不足、管理が難しい販売時点管理デバイス、リモートの支店などさまざまな理由で SP3 にアップグレードされていないコンピュータが存在します。実際に、USA Today によると、ビジネスで使用されている Windows XP コンピュータの半数がまだ SP2 です。¹

¹ Byron Acohido, USA Today "Microsoft が Windows XP Service Pack 2 向けのセキュリティ更新を終了" <http://content.usatoday.com/communities/technologylive/post/2010/05/microsoft-to-stop-security-updates-for-windows-xp-sp2-pcs/1>, 2010 年 5 月 12 日

まだ環境内で SP2 を使用している企業は、差し迫っているセキュリティホールに今すぐ対応しなければなりません。SP3 のサポート期間も限られているため、最も賢明な方法は、SP3 へのアップグレードではなく、避けることのできない Windows 7 への移行を開始することです。完全に SP3 にアップグレードした企業にとっても、Windows 7 への移行戦略を今すぐ計画し始めなければならない十分な理由があります。Windows 7 への移行においては、Windows 7 固有の複雑な課題があります。したがって、2014 年のサポート終了間近に危機感を感じて移行するよりも、時間的に余裕のあるうちに順序立った移行戦略を計画することが合理的です。

Windows 7 を導入する理由

危機感に襲われるということは好ましくなく、容赦のない理由です。このような状態を望む人はいません。Windows 7 へ移行するより好ましい要因を見てください。Windows 7 への移行のタイミングとアプローチによって、特定の移行の問題に対応し、Windows 7 の潜在的な利点を活用できるかどうかが決定的に左右されます。移行が避けられない危機的な状態は別にして、Windows 7 への移行の理由を大きく次の 4 つに分類できます。

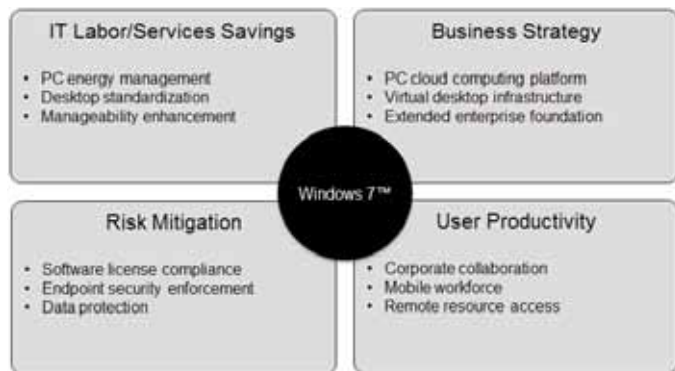


図 1: Windows 7 を導入する 4 つの理由

IT 関連の人員費とサービス費用を削減

近年の厳しい経済状況によって、資産が老朽化し、アップグレードとリースの延長が先送りされてきました。また、更新サイクルも延期されてきました。究極的には、このような先延ばし策を持続していくことはできません。過去数ヶ月の間 IT 予算は制限されてきましたが、長期的な展望は技術環境の効率化を図ることができるかどうかで決まります。ほとんどの企業にとって、最も説得力のある Windows 7 の利点は次のとおりです。

- PC 環境全体のサポート コストを削減するデスクトップの標準化と管理の容易性機能強化

- リソース使用の効率化と IT フットプリントの縮小を可能にする PC 仮想化とクラウド コンピューティングのサポート強化
- 電力消費量の削減と冷却の必要性の低減による省エネルギー
- 全体的に安定性と統合度の高い環境で日々蓄積される目に見えないコスト削減効果

リスクの緩和

既に説明したとおり、主な Windows 7 への移行理由として、ユーザ、PC、企業データ、ネットワーク全体のセキュリティを継続的に保証することがあります。セキュリティ パッチを最新の状態に維持する必要性に対応するだけではなく、Windows 7 にはさまざまな機能強化が実装され、監査の強化、ユーザ アカウント管理の合理化、AppLocker、BitLocker など XP にはない機能によりセキュリティを向上します。さらに、Windows 7 で実現されている標準化により、企業は厳しくなるコンプライアンス規制やますます複雑化するライセンス要件といった組織リスクの課題に対応できます。

ユーザの生産性

企業はリモート従業員やモバイル従業員のニーズだけではなく顧客のニーズへの対応力を高めるために、コンピューティング リソースを市場の最前線に近いところに動かし続けています。このような一時的なエコシステムが担う役割は多様化し続けているからこそ、機敏性と対応力の高さが一層求められます。拡大した企業が Windows 7 向けの戦略を構築するときには、ユーザと顧客のコラボレーションの改善、モバイル従業員のサポート強化、企業リソースへの安全なアクセスの簡素化といった側面に焦点を当てる必要があります。

ビジネス戦略

多くの企業にとって、Windows 7 はビジネス モデルの強化と競争力の向上を実現し、将来の方向性を決める最新技術導入の先駆者としての地位を確立するためのきわめて戦略性の高い資産になる可能性があります。このような企業はクラウド コンピューティング、デスクトップ仮想化、環境配慮型 IT、複数企業間のコラボレーションを選択するためのプラットフォームとして Windows 7 を導入します。結果として、業務の合理化、顧客サービスの改善、対応する市場における存在感の増大を実現できます。

Windows 7 導入の範囲と複雑性を受け入れる

Gartner によると、一般的な企業が Windows 7 の導入にあたり計画とテストを徹底的に実行するには 12 ~ 18 ヶ月の期間が必要であり、導入準備の遅れは後の段

階におけるコスト増につながるとされています。² この指針にもかかわらず、59.3 パーセントもの企業がまだ包括的な Windows 7 導入計画を策定していません。最も信頼性と費用対効果の高い方法による Windows 7 への移行が難しくなったときに、このような企業はまったく準備ができていない状態で取り残されることとなります。³

Windows 7 へのアップグレードは非常に複雑になることが想定され、IT 環境とそれがサポートするビジネス プロセスが大きく中断されるリスクを伴っているため、適切な準備が欠かせません。異種のオペレーティング システムやハードウェアを稼働させたり、カスタム アプリケーションやレガシー アプリケーションを利用したり、広範囲に分散して運用したり、モバイル性の高い従業員をサポートしたりしている企業は、導入時にさらに厳しい課題に直面します。企業固有のビジネス モデル、規制環境あるいは市場の条件を受けて事業の中断の影響がきわめて大きい企業も導入時に困難な課題に直面します。

IT 部門は事業中断のリスクだけではなく、Windows 7 導入に関わるコストも懸念しています。Gartner の推計によると、XP から Windows 7 への平均的な移行コストは各ユーザにつき 1,035 ～ 1,930 米ドルになります。接続クライアント数が 15,000 台を超える企業ではなんと 2,895 万米ドルにも達する可能性があります。⁴ さらに問題なのは、初期移行コストには PC 資産の管理にかかる経常的なコストが反映されていないということです。資産の管理状況が悪いと、このような経常的なコストが各 PC の耐用期間にかかる総コストの 80 パーセント以上を占める可能性があります。

Windows 7 導入に伴う膨大なコストと複雑性は通常のソフトウェア アップグレードのレベルを大きく超えており、IT 部門だけではなく企業全体に影響する問題となります。したがって、Windows 7 の導入を通常の移行の問題として扱うのは短絡的でしょう。実際には、Windows 7 の導入プロセスにおける主な課題として移行の問題を挙げている IT 部門の管理者はわずか 8.4 パーセントにとどまります。⁵ Windows 7 導入プロジェクトにおいて移行という側面にのみ集中する企業は、ダウンタイムによる高いコスト、生産性の低下、不必要な資本支出と管理費用といったリスクを冒すこととなります。IT とビジネスにおいて確実に成功を収めるためには、Windows 7 の導入と管理に向けた総合的なアプローチを採用する必要があります。

2 Gartner「Gartner が指摘する間近に迫る Windows 7 展開に向けて企業が検討する 5 つの課題」<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1207813>, 2009 年 10 月 15 日

3 Richard Adhikari, E-Commerce Times「40 パーセントの企業が Windows 7 展開の準備」<http://www.ecommercetimes.com/story/67576.html?wlc=1272466579>, 2009 年 7 月 13 日

4 Gartner「Gartner が指摘する間近に迫る Windows 7 展開に向けて企業が検討する 5 つの課題」<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1207813>, 2009 年 10 月 15 日

5 TG Daily, Mike Magee「Windows 7 が直面する困難なアップグレードの課題」<http://www.tgdaily.com/software-features/43201-windows-7-faces-an-upgrade-uphill-struggle>, 2009 年 7 月 13 日

成功とは単に失敗を回避するだけではありません。しかし、失敗を避けることは成功の前提条件です。企業が組織規模での Windows 7 の導入計画を立てるときに直面する最も一般的な落とし穴を特定しました。ここでは、これらの落とし穴を回避するための次の見解、ベスト プラクティス、技術サポートを紹介します。特定の戦略を推進することはできませんが、導入プロセスを円滑に進める上で役立つ情報を提供できると思います。

Windows 7 導入における 7 つの落とし穴

導入プロセス全体を 7 つのフェーズに分けるアプローチを Windows 7 導入のベスト プラクティスとしてお勧めします。

Windows 7 導入の段階	説明
プロセス定義	ワークフロー、サービス品質保証合意 (SLA)、導入のガバナンス構造などの変更のためのプロセスを確立します。
ユーザ プロファイリング	ユーザの役割とニーズを理解し、移行の優先度を定義し、適切な資産取得と割り当てを推進します。
導入計画	統合資産管理、アプリケーションの互換性、Windows 7 移行に向けた包括的な戦略を策定します。
資産の調達	資産取得と割り当てのためのインテリジェントな管理プロセスを確立します。
デスクトップ プロビジョニング	オペレーティング システム、アプリケーションおよびプロファイルについて、自動化されたリモート プロビジョニングと移行を実行します。
脅威保護	Windows 7 PC のためのセキュリティ ポリシーと可用性ポリシーを確立して施行します。
資産パフォーマンス	ハードウェアとソフトウェアのパフォーマンスを最適化し、ビジネス ニーズに対応し、SLA を満たします。

企業がプロセス定義や計画からプロビジョニング、保護、パフォーマンスへと Windows 7 導入における各段階を進めるにつれ、サービス品質保証合意 (SLA) の維持、予算の遵守、リスクの回避を脅かす多数の一般的な問題に直面します。各導入段階に存在する 7 つの主な落とし穴は次の図と解説のとおりです。

最も基本的なレベルでは、各落とし穴は移行という側面からのみ Windows 7 の導入を捉えることに起因します。IT 担当者は視野をもっと大きく広げ、7 つの落とし穴を取り除く必要があります。次に、各段階における戦略を成功させるための主な考慮事項を簡単に説明します。IT の質を高めることは LANDesk のビジネスであるため、Windows 7 導入プロセスの各段階を通してこの落とし穴を回避し、スケジュール通りにプロジェクトが進めるために LANDesk が提供できる特定のリソースについて提案します。



図 2:概要:7 つの導入段階と 7 つの落とし穴

落とし穴 1:導入定義の不備

説明:

ほとんどの IT 部門は変更のためのプロセスを明確に定義せず、Windows 7 へのアップグレードを開始します。しかし、いかなる企業であっても、確固たる計画なしに、導入 SLA、役割と責任、ガバナンス構造、報告要件、プロジェクト ワークフローの定義を含むこのような将来にわたる大規模な IT 変更を効果的に計画、実行、サポートすることを期待できません。Windows 7 へ移行するには、デバイス、アプリケーション、オペレーティング システム、調達、財務、契約などほぼすべての IT 管理領域においてイノベーションが必要です。IT 部門の管理者はこれらのすべての側面を考慮に入れながらプロセスを十分に定義しないと、コストやダウンタイムの増大、組織的な連携の欠如といったリスクを負うことになります。

ベスト プラクティス:

次の図に、プロジェクトを透明化し、SLA を設定して遵守する能力を高めると同時に、Windows 7 導入に向けて設定したコスト目標とリスク目標の達成を可能にする導入サイクルを構築するためのベスト プラクティスとなるプロセスを示します。



図 3:完全な循環導入プロセス

この移行およびポートフォリオ管理プロセスは IT インフラストラクチャ ライブラリ (ITIL) ベースの導入フレームワークを使用し、次の 3 つのサービス移行フェーズに対応します。

- **サービス設計は**、サービスの対象となるユーザの役割とビジネス プロセスを評価し、適切な SLA を定義してこれらのニーズに対応するプロファイリングすることです。また、必要なポリシー、サービス カタログとキャパシティ管理要件、主要業績指標も定義する必要があります。
- **サービス移行は**、ベンダ、契約、資産、需要、財務管理などすべてのフェーズの資産調達を計画することです。同様に重要なことは、構成および管理ポリシー、リリース手順、エンド ユーザ コンプライアンスと使用ポリシーを定義するために、プロビジョニング計画が必要であるという点です。
- **サービス運用は**、セキュリティ ポリシー適用、資産管理、予定されたダウンタイムと予定外のダウンタイムを通して事業の継続性を保証するための計画をはじめとする確実な資産保護計画があります。資産のパフォーマンスを保証するためには、主要業績指標の測定、変更管理、日常的な問題とセキュリティ インシデントの処理のための方法が必要です。

これらのフェーズは単独で計画および実行されるべきではありません。むしろ、導入プロセス全体でワークフローを合理化するために設計された統合ガバナンス内で統一するべきです。効果的なガバナンスはサービス デスク、イベントおよび知識管理能力、構成管理データベース (CMDB) の ITIL 基本事項に基づいています。

LANDesk のアプローチ:

LANDesk® Process Manager、LANDesk® Asset Lifecycle Manager および LANDesk® Service Desk の組み合わせにより、IT 部門がプロセスの設計、文書化、自動化、最適化を行い、特定の Windows 7 導入要件に適合するために必要なデータ リポジトリの構築とプロセ

スの自動化が可能となります。これらのツールは実用的なサービス管理をサポートし、企業全体で相互関連したプロセスを管理します。同時に、あらゆる関係者にとって使いやすい拡張可能な技術によって IT とビジネス サービスを連携します。

お客様にもたらされる利点:

ITIL の原理に適合した一貫性のある予測可能なワークフローにより、コストの削減に加え、サービス提供の速度とサービスの質の向上を実現します。

LANDesk のビジネス プロセス管理ソリューションを使用することで Windows 7 の移行がどの程度容易になるのかをご覧ください。

<http://www.landesk.com/process-management-software.aspx>

落とし穴 2:一般的なユーザ プロファイリング

説明:

Windows 7 を導入するには、ユーザ、デバイス、ソフトウェア、セキュリティ脅威を包括的にプロファイリングして、資産割り当て、プロジェクト実行および予算の基本を構築する必要があります。にもかかわらず、非常に広範囲におよぶプロファイル定義を一般化したり正規化したりしてアプリケーションに作成することで、この必須の作業を簡素化しようとする企業が多いものです。このため、ニーズの評価と SLA 割り当てが不正確になる可能性があります。移行を効果的に進めるには、十分な時間をかけて慎重に、プロファイルに明確なイメージを作成する必要があります。すべてのサイトや部門に配置されているハードウェア資産とソフトウェア資産だけではなく、従業員が業務を行う上で必要な資産を判断する特定のユーザの役割を把握することが重要です。計画段階で時間とコストを削減するためにユーザ プロファイルとシナリオの質を「低下」させると、最終的に展開するとき大幅なコスト超過とリソースの不正確な割り当てにつながるおそれがあります。一般的に、この間違いを犯す企業は、移行する全体的なユーザ ベース内で特定の重要なユーザ業務の中断を最小限に抑えるためのフェーズにおいて、Windows 7 の展開を構成できません。

ベスト プラクティス:

次のフレームワークは、企業において粒度の高いユーザプロファイルを作成し、SLA 定義、調達およびプロビジョニングの基礎を構築できるように支援します。最も基本的なレベルでは、ユーザ プロファイルはユーザの役割（左側）とビジネス上のリスクの最小化（右側）を定義する条件を評価することによって管理されています。これらの条件のいずれ

も、Windows 7 の段階的導入と導入完了後の継続的な運用の両方を管理するポリシーの定義に必要な重要な情報を提供します。

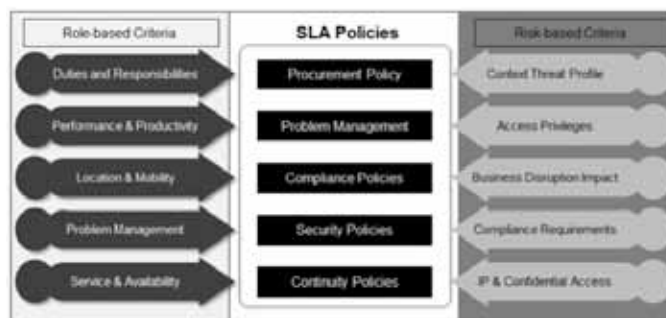


図 4:ユーザ プロファイルと SLA

ユーザの役割を完全に定義することによって、職務と責任、パフォーマンスと生産性要件、ユーザのロケーションとモビリティ特性、問題管理ニーズ、必要な特定のサービス、可用性管理要件を明らかにする必要があります。このような属性はすべて、任意のユーザの役割が Windows 7 導入プロセスで必要となるサービスのレベルを定義する上で欠かせません。このような属性は、ユーザを移行するタイミング、調達するデバイス、プロビジョニングするサービス、必要なセキュリティ レベル、問題解決の優先順位付け方法などを決定する上で役立ちます。

ビジネスへの影響とリスクを評価することもユーザの役割と同様に重要であり、特定のユーザ プロファイルに必要な

SLA を完全に把握するために必要な作業です。脅威プロファイル、アクセス権限、ダウンタイムまたは中断の影響、コンプライアンス要件、機密情報と知的財産へのアクセスはすべての重要なプロファイル属性であり、SLA を推進するだけではなく、最終的に Windows 7 の導入ポリシーにも影響します。

LANDesk のアプローチ:

LANDesk はユーザ、デバイス、脅威プロファイルの確立、維持、最適化を行い、プロファイル主導型のポリシーを認証して配布するためのソリューションを提供します。LANDesk Management Suite および LANDesk Asset Lifecycle Manager は、Windows 7 導入プロセス全体にわたり、ソフトウェア配布、パッチ、セキュリティ ポリシー定義などのプロファイルおよびロケーション依存型の管理を提供します。これらのソリューションによって、プロファイルの一般化に起因する一般的な落とし穴を回避でき、Windows 7 導入計画が正確なユーザ シナリオに基づいていることが保証されるため、計画に沿って Windows 7 を展開できます。

お客様にもたらされる利点:

詳細なプロファイリングを行うことで、過剰な調達の原因のコストを回避し、脅威プロファイルを保護リソースと統合することでリスクを削減できます。また、正確なユーザー プロファイルに従ってライセンスと権限を割り当てることで、コンプライアンスを維持できます。

LANDesk Management Suite については次のオンラインサイトをご覧ください。

<http://www.landesk.com/products/ldms/index.aspx>

落とし穴 3: 移行中心型の計画

説明:

前述のように、Windows 7 の移行プロセスはきわめて複雑であるため、Gartner は Windows 7 を導入する前に 12 ~ 18 ヶ月をかけて Windows 7 の計画とテストを実行することを推奨しています。LANDesk もこの推奨案に賛成しますが、LANDesk はこの計画は移行だけにとどまらずさらにその先の展開も見据えた上で作成しなければならないと考えています。

実際の Windows 7 の移行のみに集中すると、資産の取得と管理コストの膨張や許容できない移行リスクとセキュリティリスクにつながります。移行中心型の計画という間違いを避けるためには、多くの場合 24 ~ 36 ヶ月にも及ぶ導入プロセス全体にわたり資産を完全にアップグレードすることを検討する必要があります。このような総合的な計画においては、インフラストラクチャとサービス レベル要件、ガバナンスと予算、調達とプロビジョニング、セキュリティ、サポート、継続的なパフォーマンス管理を考慮する必要があります。

ベスト プラクティス:

移行だけではなく、発見、リソース準備、実行、セキュリティ、サポートおよび最適化を包含する包括的な Windows 7 プロジェクト計画構造を作成するためには、次のフレームワークが示す各段階を検討します。

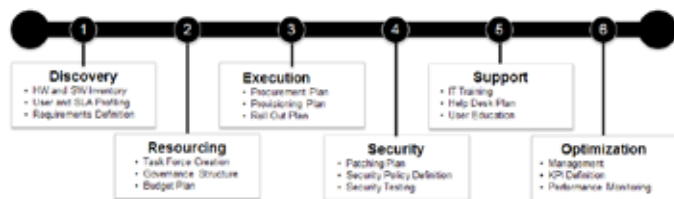


図 5: 完全な導入計画の策定

ベスト プラクティスに従って Windows 7 導入計画を作成するには、ハードウェアやソフトウェアだけではなく、ユーザー プロファイルと SLA を含む現在の環境の構成内容を明確に把握する必要があります。また、ガバナンスと予算に対応するリソース準備計画と、調達、プロビジョニングおよび展開を含む

実行計画を提示しなければなりません。さらに、ポリシー定義、パッチ適用およびテストに対応するセキュリティ計画を明示的に実行する必要があります。最後の点としては、資産ライフサイクル全体にわたり IT トレーニング、サービス デスク サポート、パフォーマンスの監視と管理にも対応する必要があります。これらの要件は移行計画に対応するだけでなく、すべての必要なハードウェア資産とソフトウェア資産の適切な特定、配置、保護、サポートを保証するため、導入第 1 日目からユーザーの生産性が確保されます。

LANDesk のアプローチ:

LANDesk はベスト プラクティスに基づいた Windows 7 導入計画を策定し、資産調達、移行、管理のあらゆる側面を詳細に説明するために必要な知識、パートナーのネットワークおよび技術を提供します。LANDesk Asset Lifecycle Manager および LANDesk Management Suite は、発見、リソース準備、実行、セキュリティ、サポートおよび最適化に対応する包括的な Windows 7 導入計画を策定するために必要なデータ インテリジェント、環境認識およびレポート機能を備えています。

お客様にもたらされる利点:

包括的な計画を策定することで、リソース投資を最適化し、要素の不足やスケジュールの不適合によるダウンタイムを回避できるため、Windows 7 導入の総コストを削減できます。資産状況と導入パフォーマンスを常に把握できるため、プロセスをスケジュール通りに進め、問題が発生した際にはそれを特定して修正できます。結果として、導入に伴うリスクを低減できます。

LANDesk Asset Lifecycle Manager については、LANDesk の Web サイトをご覧ください。

<http://www.landesk.com/asset-lifecycle-manager.aspx>

落とし穴 4: 過剰な調達

説明:

2010 年に Windows 7 を導入する企業のうち 70 パーセントもがハードウェアの更新プロセスによって Windows 7 を導入しようとしています。⁶ さらに、各企業は Windows 7 への移行を利用して PC 環境を定義する中核となる資産を更新しようとしているため、膨大な数の老朽化している資産が 2010 年にアップグレードされます。このため、通常のソフトウェア アップグレードとは比較にならないほど、調達プロセスが重要な役割を担い、Windows 7 導入の成否を大きく決定付けます。企業全体でハードウェア資産とソフトウェア資産の移行、取得、交渉、更新を行う必要があります。また、段階的に展開していく中で、これらのプロセスを迅速で費用対効果の高い方法で実行する必要があ

⁶ Nicholas Kolakowski, eWeek Europe「Windows 7 の技術更新に関する分析ポイント」<http://www.eewekeurope.co.uk/news/analysts-point-to-tech-refresh-from-windows-7-2074>, 2009 年 10 月 14 日

ります。このような要求の下では過剰な調達という問題に容易に陥ってしまいます。ユーザ要件、役割、SLA を詳細に把握した上で調達を実行するのではなく、推測作業によって調達を実行するために、この落とし穴に陥ってしまいます。調達と実際のニーズは乖離しています。調達不足になった場合、ユーザは当面業務を遂行するために必要な機器とソフトウェアがない状態に置かれることが考えられます。調達不足よりも発生する可能性が著しく高いのは調達過剰ですが、調達過剰となった場合、企業にとって何の価値も提供しない不要な資本支出が残ることになります。

ベスト プラクティス:

環境評価、投資収益率分析、運用導入という 3 つのフェーズを通して次のプロセスを使用して、継続的に最適な調達を実行します。

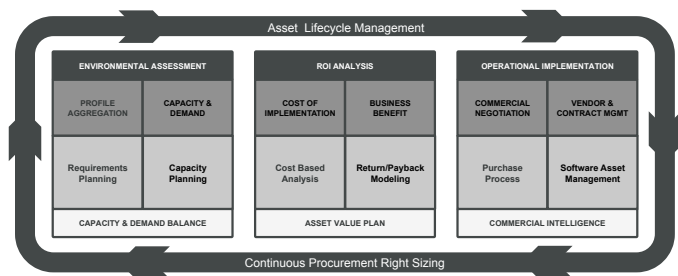


図 6:継続的な調達

各フェーズでは、補充のダイナミクスにおけるバランスを常に維持するために、情報収集と分析が必要です。

- **環境評価。**このフェーズの目標は、企業全体におけるプロファイリングを通して得た情報に基づいて要件を決定し、キャパシティ計画によってこれらの要件のバランスを保ち、最適な調達を実現するための基盤を構築します。
- **ROI 分析。**ROI 分析の目標は、伝統的な費用便益分析を使用して、資産の生涯価値を計画して最適化することです。この計算の費用的な側面は金銭的価値に集中していますが、調達した資産の合計価値を推計するにあたり、収益の一部として生産性とセキュリティの向上などの無形の価値を考慮することが重要です。
- **運用導入。**このフェーズの目標は、ベンダとの交渉、契約およびライセンス契約を最適化するために必要な商業上のインテリジェンスを確立し、コスト構造における効率を見出し、投資した資産価値を最大化することです。

これらのフェーズを独立したフェーズとして見なすべきではありません。資産要件と実際に取得する資産のバランスを継続的に保ちながら ROI を最大化するために企業が従うことができる統合された継続的なプロセスとして見なす必要があります。

LANDesk のアプローチ:

LANDesk Asset Lifecycle Manager はワークフロー自動化、資産状態の把握、柔軟な資産データ リポジトリを可能にし、資産ライフサイクル全体にわたりインテリジェンスを提供します。このツールは、プロファイリングやキャパシティ評価、費用便益分析、ベンダや契約管理といった広範囲にわたる調達プロセスを合理化し、資産投資の事業価値を継続的に最大化するための包括的なプラットフォームです。

お客様にもたらされる利点:

正確なキャパシティと需要を常に把握し、所有状況を追跡すると同時に、説明責任を明確にして、ベンダ契約とライセンス契約を常に遵守することで監査で不適合とされる際の罰金や罰則を回避します。

LANDesk Asset Lifecycle Manager に関する詳細については、次のオンライン サイトをご覧ください。

<http://www.landesk.com/asset-lifecycle-manager.aspx>

落とし穴 5:ハイタッチ プロビジョニング

説明:

Windows 7 のプロビジョニング プロセスは煩雑かつ複雑になる可能性があります。実際に、平均的な移行作業においては PC 1 台当たり 20 時間かかりますが、60 パーセントの企業は夜間と週末を利用してプロビジョニング サイクルを完了しようと考えています。⁷ 問題の根源は本質的にハイタッチである Windows 7 移行にあります。これに関して、Jeffries & Company のアナリストである Katherine Egbert 氏が eWeek Europe の記事で次のように指摘しています。「XP から Windows 7 へのすべてのアップグレードにおいてカスタム インストールが必要です。多くの場合、アップグレードを実行するよりも、新しいハードウェアを購入する方が簡単です。」この記事では、XP から Windows 7 へのアップグレードが困難であることが、Microsoft の新しいオペレーティング システムの導入に際して新しいハードウェアを購入する最大の要因であるとしています。⁸

当然、現在のハードウェアの耐用期間がまだ残されている状態では、多くの企業がすべてのハードウェアを完全に置き換える場合の時間と費用を避けようとする。このような企業が陥る落とし穴は、Windows 7 のプロビジョニングにおいてハイタッチ アプローチを採用し、プロビジョニング プロセスを合理化するツールや知識がないままコンピュータをアップグレードしようとすることです。このハイタッチ プロビ

7 Denise Dubie, Network World「経済と関係する Windows アップグレードの意思決定」http://www.pcworld.com/businesscenter/article/174564/windows_7_upgrade_decision_tied_to_bad_economy_for_many.html, 2009 年 10 月 28 日

8 Nicholas Kolakowski, eWeek Europe「Windows 7 の技術更新に関する分析ポイント」<http://www.eweekurope.co.uk/news/analysts-point-to-tech-refresh-from-windows-7-2074>, 2009 年 10 月 14 日

ジョニング アプローチは移行のコストが増大するだけでなく、手作業のプロセスではエラーが発生しやすいためダウンタイムの確率も高くなります。

ベスト プラクティス:

Windows 7 ではゼロタッチ プロビジョニングも可能ですが、技術ソリューションとそれを実行する専門知識が必要です。このベスト プラクティス アプローチを採用することで、通常 Windows 7 への移行に関連して発生する複雑性とコストの負荷を軽減できます。次に、Windows 7 のプロビジョニングを合理化し、クライアント側の構成の必要性を最小限に抑えるための 8 つのポイントと 3 つのフェーズから構成されるベスト プラクティス プロセスを紹介します。

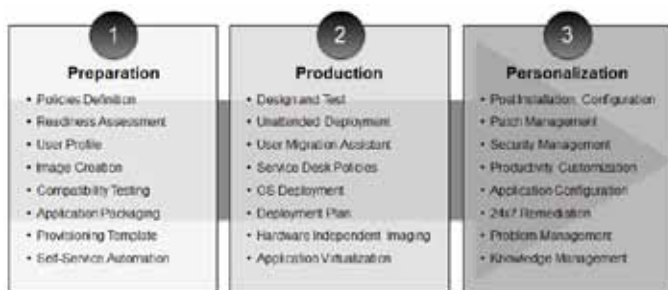


図 7:ゼロタッチ プロビジョニング

ゼロタッチ モデルでは、プロビジョニング プロセスの各ポイントで発生する大部分の IT 作業負荷が初期の準備段階に集中し、手作業による構成やカスタマイズは不要です。このアプローチにより、IT にかかる時間と作業を大幅に削減できます。しかし、これを実現するには、まず最初に慎重かつ詳細な計画を実行し、ゼロタッチ プロセスが開始した後に一時的な例外や特別なケースに広範囲に対応せずにすむ状態を作っておかなければなりません。

LANDesk のアプローチ:

LANDesk Management Suite はすべてのサイトとロケーションで Windows 7 のゼロタッチ プロビジョニングを可能にする技術プラットフォームを提供します。アプリケーションの互換性評価、リモート ソフトウェア配布、ハードウェア非依存イメージング、アシスト プロファイル アップグレードにより、手作業による介入を行わずにプロビジョニングを合理化できます。LANDesk が定義したベスト プラクティスに基づいて、LANDesk はお客様がゼロタッチ アプローチを習得できるように専門知識も提供します。

お客様にもたらされる利点:

移行が100 パーセント完了するまで処理時間を短縮し、手作業の移行と各クライアントを確認するコストを削減します。また、自動移行によりダウンタイムのリスクとコストを削減します。

LANDesk Management Suite の詳細については、次の Web サイトをご覧ください。

<http://www.landesk.com/products/ldms/index.aspx>

落とし穴 6:断片的な保護

説明:

Ponemon Institute によると、ノートブック コンピュータが紛失または盗難にあった場合の平均コストは 4 万 9,000 米ドルを超えると見積もられています。この驚くべき数字は、ノートブック コンピュータの交換、インシデントの発見とエスカレーション、フォレンジックと調査、データ違反報告と緩和、知的財産の喪失、生産性の低下、その他の法律上あるいは規制上のコストを合計したコストに基づいています。⁹ 4,300 を超える非営利組織の年金管理機構である英国の会社で最近発生した事例が示すように、実際のコストはこれよりも桁違いに大きくなる可能性があります。この会社は、11 万人の名前、住所、生年月日、給料、国民健康保険番号と 1 万 8,000 人の銀行情報が含まれているノートブック コンピュータが盗まれた後に、英国データ保護法に違反していることに気付きました。¹⁰

多大なリスクと隣り合わせにあったとしても、多くの企業にとってモビリティは競争力につながります。企業内で安全に保護されているデスクトップ PC でさえ、アクセス権を手に入れることができるユーザとその動機によっては、データの紛失と悪用という重大な脅威を引き起こすおそれがあります。しかし、憂慮すべきリスクがあるにもかかわらず、モバイル PC とデスクトップ PC を適切な方法で保護している IT 部門はほとんどありません。主にデバイス レベルの保護が導入されているにすぎず、多くの場合はデータとアクセス レベルの保護には十分に対応できていません。このように保護が断片的であるため、セキュリティ脅威に対して一層脆弱になり、脅威が PC の紛失として顕在化したときの問題修正コストが高くなります。Windows 7 導入プロジェクトを利用して、あらゆるレベルの保護で PC セキュリティ ポリシーを強化することができます。

9 Linda Musthaler, Network World「4 万 9,000 米ドルの価値を持つネットワーク コンピュータの紛失」
<http://www.networkworld.com/news/2009/110209-data-loss-cost.html>, 10 月 30 日

10 Dan Raywood, SC Magazine, <http://www.scmagazineuk.com/ico-finds-company-to-be-in-breach-of-the-data-protection-act-after-laptop-containing-personal-information-and-banking-details-is-stolen/article/158575/>, 2009 年 11 月 27 日

ベスト プラクティス:

Windows 7 保護に対するベスト プラクティス アプローチは、アクセス、データ、デバイス、ソフトウェアの 4 階層の保護から構成されるレイヤ化されたセキュリティ ポリシー戦略です。



図 8:360 度見通したセキュリティ戦略

- **アクセス セキュリティ** ポリシーは、ロケーションごとに実行されるセキュリティ設定と保護レベルで実現する完全なエンドポイント周辺保護を提供します。悪意のあるスキャンと攻撃から PC を積極的に守り、LAN、WLAN、モデムおよび Wi-Fi 接続における保護とアクセス管理を可能にします。
- **データ セキュリティ** ポリシーは包括的な保護を提供し、最重要データの紛失、盗難、不正使用、削除を防止します。このポリシーは既存のウィルス対策、スパイウェア対策、パッチ ソリューションを活用し、保護レベルを強化することで、機密データを狙うあらゆる攻撃から重要データを守ります。
- **デバイス セキュリティ** ポリシーは、利用シナリオ、USB メモリの保護と管理、紛失または盗難にあったデバイスの追跡と返却を可能にするロケーション依存機能などによって、紛失、盗難、損害からデバイスを守り、管理します。
- **ソフトウェア セキュリティ** ポリシーは、脅威検出とパッチ管理を自動化し、アプリケーションの正常性と最新性を維持します。同時に、変更管理や認証管理などの対策も実装されているため、アプリケーションの適切な利用、規制要件への適合、継続的な監査への対応が保証されます。

LANDesk のアプローチ:

LANDesk Security Suite は Windows 7 が提供する 4 レベルの PC セキュリティを集約および統合することで、ビジネスの中断を最低限に抑えます。また、セキュリティ違反と脆弱性に起因するコストも最小化します。パッチ管理と導入、データ漏洩防止のための USB などのデバイスの暗号化と管理、モバイル セキュリティ、ローカル ネット

ワークとリモート ネットワーク アクセス、マルウェア検出など、すべてのエンドポイント セキュリティ ニーズに合わせて包括的なポリシーベースのソリューションを提供します。

お客様にもたらされる利点:

ネットワーク ダウンタイムの最小化、ヘルプ デスク コストの削減、最重要データの保護、規制要件と企業セキュリティ ポリシーへの準拠の保証により、Windows 7 環境全体における投資を保護します。

LANDesk によるエンドポイント セキュリティの保証については、次の Web サイトをご覧ください。

<http://www.landesk.com/endpoint-security.aspx>

落とし穴 7:パフォーマンス可視性の欠如

説明:

企業は移行指標、コスト、完了割合という観点から Windows 7 導入の成否を測定する傾向があります。ここでの落とし穴は、移行中心の視点からパフォーマンスを評価し、運用パフォーマンスに関する SLA やその他の主要指標を把握しないことです。明確なパフォーマンス測定システムを持たずに Windows 7 の導入を開始する企業のほとんどは、コストの増大、保護の不足、導入プロジェクトにおける組織内の連携不足という結果に直面し、影響を幅広く評価して管理することができません。

ベスト プラクティス:

IT 担当者は Windows 7 プロジェクト用のパフォーマンス ダッシュボードを導入し、次の 2 つの領域を幅広く把握する必要があります。

- 導入サイクル全体にわたり資本コスト、運用コスト、収益を追跡する指標をはじめとする財務指標
- セキュリティ準備度と各ユーザおよび部門の生産性という観点から定義された SLA に対してパフォーマンスを追跡する指標を含むサービス レベル指標

たとえば、次のダッシュボード スナップショットは、平均移行時間やグローバル導入完了度といった移行中心の指標においては、比較的優れたパフォーマンスを示しています。しかし、予算、修正までにかかる時間、ヘルプ デスクへの問い合わせ、顧客満足度などに対するパフォーマンスといったその他の要因を追跡すると、全体的なパフォーマンスをより正確に把握できます。

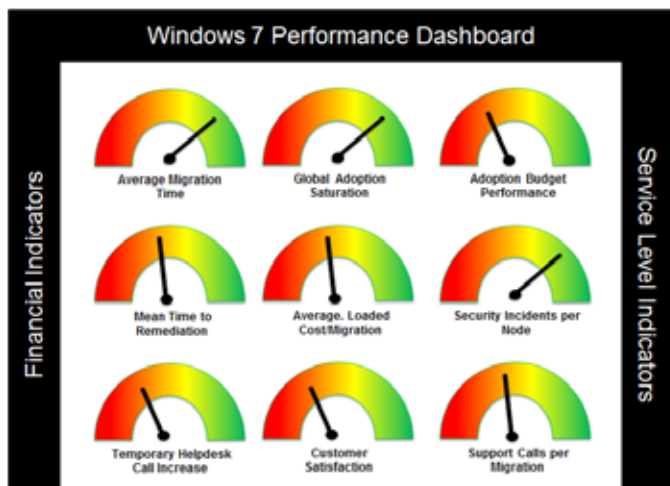


図 9:KPI ダッシュボードの作成

このような主要業績指標の一部が赤色で表示されています。これは、この企業がこれまでに説明した落とし穴に陥っていることを示していると考えられます。しかし、いつでも対策を取ることができます。根本的な問題を浮き彫りにするデータまで容易にドリルダウン可能な管理ソリューションを使用すれば、予測できないプロセスをきわめて容易に正常化させることができます。

LANDesk のアプローチ:

LANDesk Service Desk を使用することで、Windows 7 の展開が成功しているかどうかを追跡できます。LANDesk Service Desk は ITIL が検証したプロセス主導型のインシデント、問題および変更管理、顧客サポート、割り当て、サービス レベル、エスカレーション、電子メール通知を統合しているため、優れたサポート サービスを目指すすべての組織にとって最適なソリューションです。

お客様にもたらされる利点:

SLA 要素を追跡し、LANDesk Service Desk KPI ダッシュボードをカスタマイズしてビジネスにとって最も重要な指標を盛り込むことで、導入の進捗状況を一目で把握できます。プロジェクトの成功条件に影響する最新の関連情報が得られたときには、計画に合わせて有意義に調整できます。また、展開の成功レベルを使用して、社内に情報を提供できます。ユーザにとって驚くことが少なければ移行は容易に進み、より迅速でスムーズな展開を期待できます。さらに、LANDesk Service Desk のコンソール、Web ポータルあるいは PDA などのインターフェース オプションを使用することで、プロジェクトの進捗に関する最新情報の把握がかつてないほどシンプルで容易になります。

まとめ:Windows 7 導入における 7 つの落とし穴を克服する

多くの企業が Windows 7 の導入を、企業の戦略的優位性として PC 環境を再評価して改善する機会であると捉え、2010 年の最重要課題となっています。しかし、導入プロジェクトはかつてないほど複雑であり、それに伴うビジネス リスクも多大であるため、IT 担当者は前述の 7 つの落とし穴を認識しなければなりません。これらの落とし穴のほとんどは、導入の課題を移行という単一の視点から捉えることに起因しています。

これらの落とし穴を回避するには、次を可能にする知識、ツール、技術画が必要です。

- ベスト プラクティスとサービスに基づくプロセスの確立
- SLA 定義の基本となる有意義なユーザ プロファイルの作成
- 移行だけにはとどまらない包括的な導入計画の策定
- Windows 7 資産の ROI を最大化する継続的な調達最適化
- 導入のコストとリスクを削減するゼロタッチ プロビジョニング プラットフォームの採用
- データ、アクセス、デバイス、ソフトウェアに対応する包括的なセキュリティおよび保護ポリシーの確立
- 財務指標とサービス レベル パフォーマンス指標の両方に対応する KPI の把握

LANDesk は、Windows 7 の導入プロセスを適切に進め、多くの企業が取り返しのつかない時点になってはじめて気付く落とし穴を避けるために必要な知識、経験、技術、サービスを提供します。