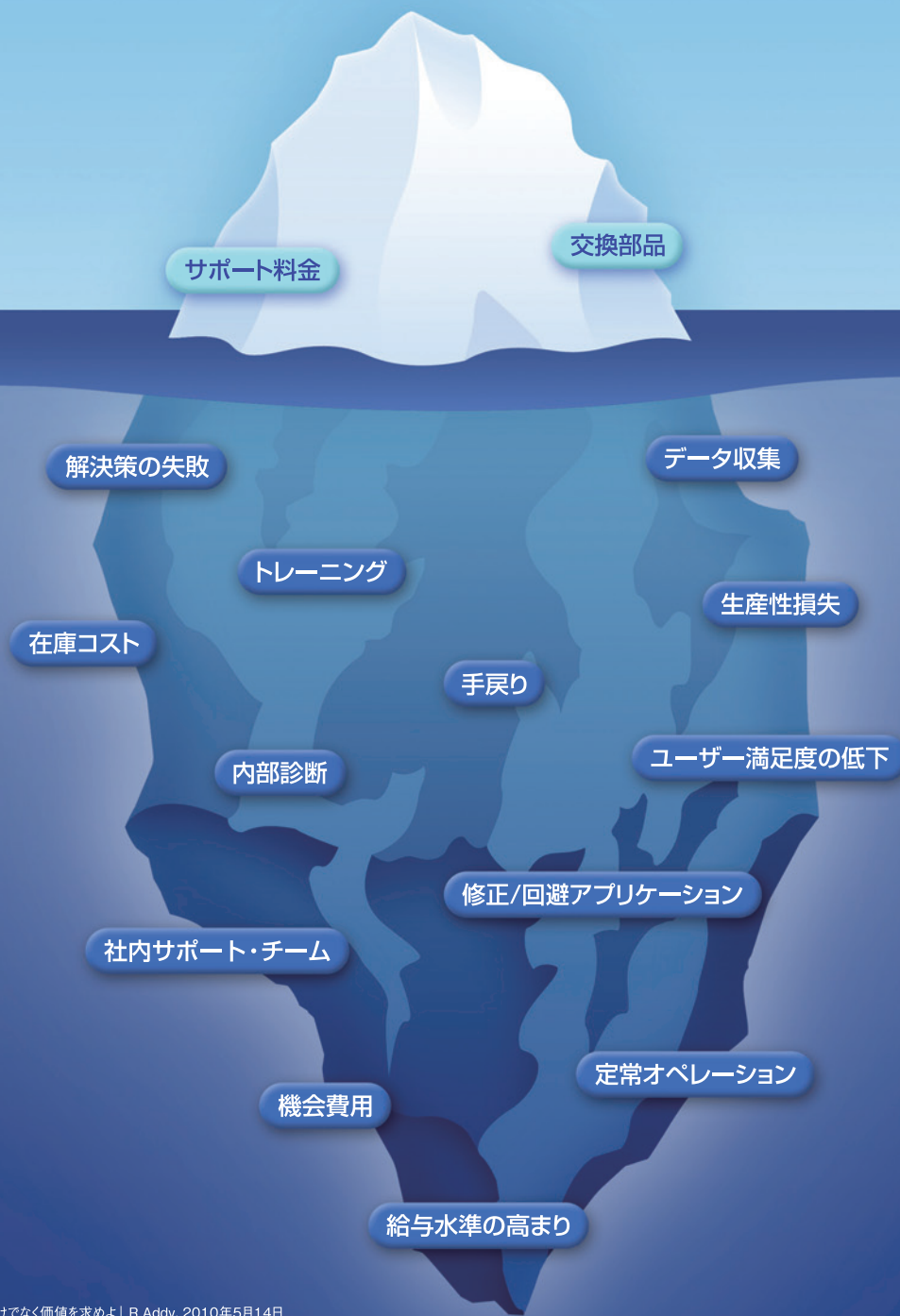


# 総合サポート・コストを 削減するには？

目に見える「外部サポート料金」と  
隠れた「内部サポート関連コスト」を合わせたコスト。  
それが、総合サポート・コスト。



出典：ガートナー「製品サポート：割引だけでなく価値を求めよ」R.Addy, 2010年5月14日



# “頼れるサポートベンダー”の条件とは？

あなたは、AとB、どちらの経験が多いですか？ Case Studyから頼れるサポートベンダーの条件を考えましょう。

Case 1 DBシステムが止まった。何が悪いのかも見当がつかず、あわててサポート窓口へ電話。

**A** DBソフトのサポート窓口で延々とヒアリングを受けた挙句、「DBが悪いとは言い切れないのでちゃんと切り分けを済ませてから連絡して下さい」と電話を切られました。ハードウェアのサポート窓口はどれだけ催促しても“なしのつぶて”なんですよ。

どうして、どこのベンダーも逃げ腰なんだよ。とほほ。

**B** サポートベンダーの支援で、システムは即座に運用再開。またサポートベンダーに言われて資料採取ツールの情報を送ったところ、翌日には障害の原因がCPUであることを突き止めてくれて、すぐにサービスマンが来てCPUを交換。

ハードか、OSか、ミドルか、私は切り分けもせずに問題解決。

Case 2 システム障害が発生し、とりあえず業務は復旧。でも原因はきちんと究明しておきたい。

**A** ところがベンダーのサポート窓口は「仕様だから仕方がない」の一点張り。仕様のどこが原因なのか教えてもくれず、「とりあえず最新版に上げて様子を見て下さい」としか言わないんだ。

原因が何かも分からないのに、最新版に上げて不安だよ！

**B** わが社のサポートベンダーは、いろんな部位にまたがる問題でも、ハード、OS、ミドルの垣根なく、とことん原因を解明してくれて、対策を技術的にきちんと説明してくれたわ。

裏付けに基づいた対策だから、安心して他のサーバにも展開できるわ。

Case 3 サーバの多岐にわたる設定見直しが発生。製品の内容についてサポート窓口へメールで問い合わせた。

**A** でも、聞いたことにしか返信してくれないし、それもピントはずれのことよくあるんだ。まったく返信がないこともしばしばで、しつこく回答の催促をすると、決まって「調査中のステータスです」という返答。

どうしてもっと親身になって解決しようとしてくれないんだ！

**B** わが社のサポートベンダーは、問い合わせたらすぐ返答してくれるの。しかも質問の本意まで踏み込んでヒアリングしてくれて、1つ聞いたら、欲しい情報が3にも4にもなって返ってくるの。

速くて、親身。いつも私の立場にたって、対応してくれるの。

## つまり、頼れるサポートベンダーの条件とは

システムはますます複雑化する一方の今日、サポートベンダーの条件として幅広い製品をワンストップでカバーできる“しくみ”を持っていることが重要です。サポートベンダーによるプラットフォームの総合的な対応が、障害時の煩雑なベンダーの調整からあなたを解放します。また同時にサポートベンダーには、お客さまの視点で親身に障害に対応する“ところ”も不可欠です。問題の本質を捉えた対策が障害の再発を防ぎ、あなたを場当たりの障害対応から解放します。

### ワンストップサポート

ハードウェア/OS/ミドルウェアの壁、さらに部門や会社の壁を超えた対応をしてくれる。

### 親身なサポート

つねに自分と同じ視点で、場当たりのでない本質的な対応をしてくれる。

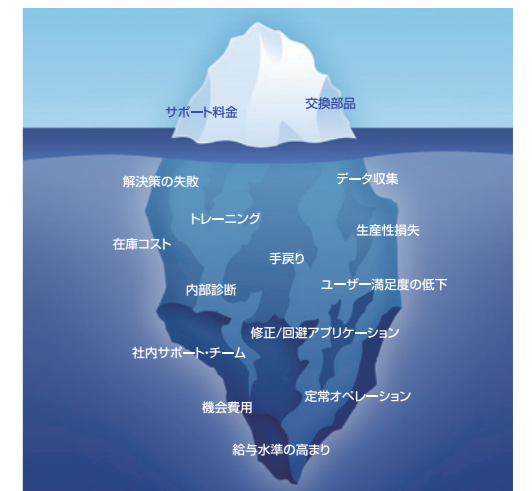
## そして頼れるサポートベンダーは、総合サポート・コストを削減させます。

これら条件を満たしたサポートベンダーとの連携は、効率的な障害対応を通して、ユーザー満足度の向上、機会損失の最小化などを実現。総合サポート・コストの削減を推進します。

(ガートナーレポートより)

Philip Crosby氏(米国の品質管理の第一人者)は、1950年代に、品質管理のためのコスト、つまり欠陥や失敗の修正に要するコストが売上高の20~25%に相当するという説を提唱している。同氏によると、有効に管理された組織であれば、この値を2.5%程度まで引き下げることが可能であるという。現在のIT業界における管理とプロセスの成熟度を考えると、内部サポート関連コストと外部サポート料金の比率は、コーポレート規模のソリューションやハードウェアの場合で1.5対1から2.5対1であると考えられ、エンタプライズ規模の複雑な実装の場合、この値は3.5対1にまで上昇する。通常、総合サポート・コストは、年間サポート料金を大幅に上回る。総合サポート・コストの削減に取り組んでいる組織は、サポート・プロバイダーとの間で取り決められる割引幅を大いに上回るコスト削減を実現できる。総合サポート・コストを削減するには、多方面との調整が必要となる。エンドユーザー組織はコスト削減のための取り組みを単独で行うこともできるが、サポート・プロバイダーと連携しなかった場合、成功レベルは限られたものになる可能性がある。

出典：ガートナー「製品サポート：割引だけでなく価値を求めよ」R.Addy, 2010年5月14日



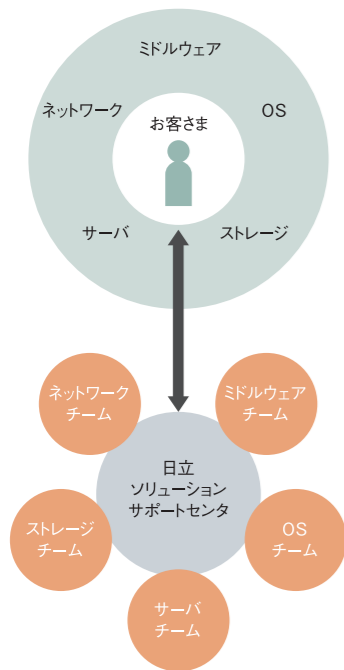
これら条件を満たす頼れるサポートベンダーは存在するのでしょうか。

お客さまのために、あらゆる壁を超えたサポートを提供するために。日立のサポートの“しくみ”です。

ハードウェア、ソフトウェアのワンストップ対応のために

各製品チームが連携し、障害にワンストップで対応。

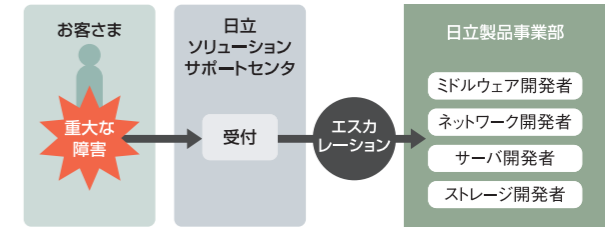
日立では、日立ソリューションサポートセンタにシステムトラブルやミッションクリティカルな障害の復旧を支援するサポート機能を集約。お客さまからのお問い合わせをサービスデスクが受けると、日立ソリューションサポートセンタの各製品チームが連携して、問診や部位切り分け、事例調査、さらにお客さまシステムの復旧を支援します。また、ハードウェアの部品交換などが必要な場合は、全国320か所のサービス拠点からお客さまサイトに急行。そして、より詳細な調査が必要な案件については、日立の製品事業部が障害の原因究明や対策の策定に加わります。すべての製品チーム・製品事業部は、あらゆる垣根を越えて連携し、お客さまの視点でサービスを提供します。



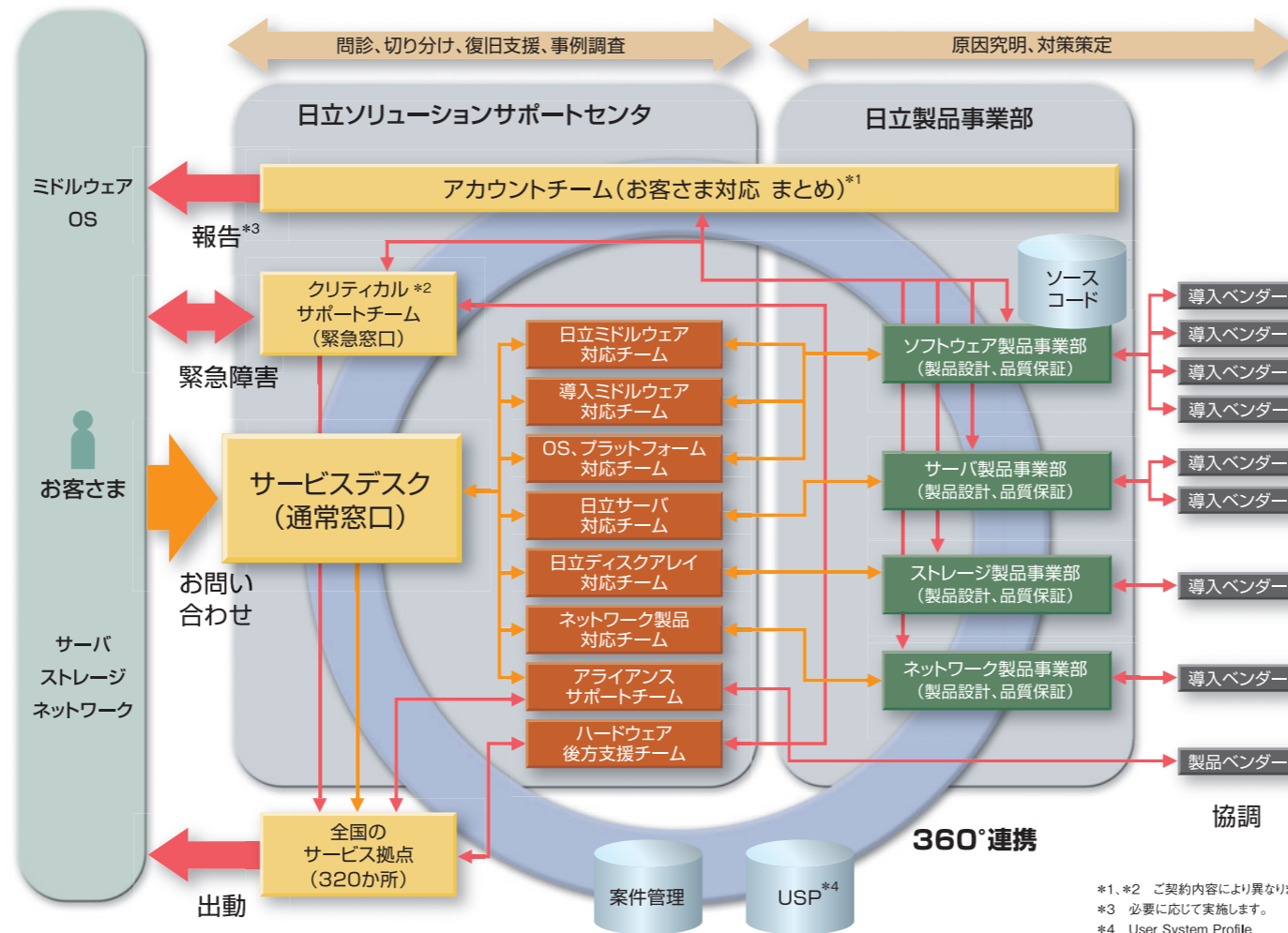
より高度な製品知識に基づいたサポート実現のために

製品部門と一体化。高度な障害はシームレスにエスカレーション。

日立では、サーバ、ストレージ、ネットワークなどのハードウェア、さらにさまざまなミドルウェアといったプラットフォーム全体を網羅する製品開発を行っています。詳細な調査が必要な高度な障害は、即座に日立ソリューションサポートセンタから製品事業部にエスカレーションされ、開発エンジニア自らが障害の原因究明および対策の策定にあたります。また、開発段階でのさまざまな試験における評価は日立ソリューションサポートセンタと共有され、予防保守に役立てられており、さらに日立ソリューションサポートセンタに蓄積された障害情報は製品事業部にフィードバックされ、より高信頼な製品開発に活かされています。

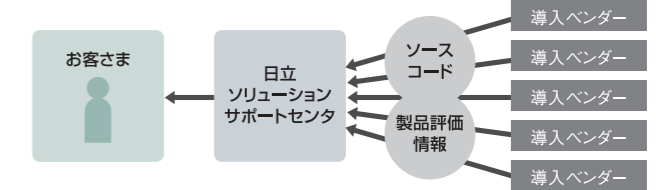


日立サポート360



日立ブランドで提供している他社製品でも充実のサポートを行うために導入ベンダーと緊密な関係を築き、自社製品同様の体制を配備。

日立が他社より導入しているハードウェアやソフトウェアについては、製品事業部に自社製品同様のエンジニア体制を配備。日立内で製品評価を行いつねに高い品質を確保するとともに、障害時には、製品によってはソースコードの導入、あるいは開発元に派遣した日立エンジニアと緊密に連携し、より確実で早急な原因究明と対策を行います。導入ベンダーとの強固なアライアンスを築き、自社製品に準じた対応を目指します。



マルチベンダ環境でもワンストップ対応

(株)日立システムズのアライアンスサポートサービスをご契約いただいている場合には、他社製品に関してのお問い合わせも日立サポート360で開設するサービスデスク(通常窓口)で一括で受け付け、アライアンスサポートチームへ展開します。

※アライアンスサポートチームの対応内容は、アライアンスサポートサービスの契約内容に従います。

COPC-2000® 認証取得。日立ソリューションサポートセンタ。

さらに

日立のサポート機能を集約した「日立ソリューションサポートセンタ」は、国際的なコールセンター業務の品質保証規格であるCOPC-2000®を認証取得。お客さまの問い合わせや障害対応を、高品質なワンストップ対応で支援します。



24時間、週7日、全国320拠点。充実のサポート体制。

24時間週7日のサポート体制。しかも全国に320か所のハードウェアサービス拠点を整備。日立ソリューションサポートセンタとシームレスにつながり、ハードウェアの部品交換など、お客さまサイトの近くから迅速に復旧に向かいます。

迅速な障害復旧を支援するクリティカルサポートチーム。

サービスグレードによって緊急障害専用窓口を用意。障害時には「クリティカルサポートチーム」が事前にいただいたお客さまシステム情報(USP\*)に基づき、より迅速な復旧を支援します。さらに「アカウントチーム」が日立ソリューションサポートセンタと製品事業部を統括。的確な対策策定を支援します。

\* User System Profile。システム構成、運用仕様書、復旧手順書など、個々のお客さまのシステムに関する情報。

## いつでもお客さまと同じ視線でサポートを提供したい。 日立のサポートの“こころ”です。

### お客さま視点のサポートは、日立発祥以来のDNA。

#### 社会の基盤を支え続けて100年。 創業の理念。

日立は、「優れた自主技術・製品の開発を通じて社会に貢献する」という創業の理念のもと、1910年から約100年間にわたり、さまざまなサービスを提供してまいりました。情報通信事業(コンピュータ事業)も、その歴史は約50年を数え、メインフレーム時代から止まることが許されない銀行オンラインシステムや鉄道の座席予約システム、そして企業や官公庁の基幹業務システムなどの開発保守に従事してまいりました。

#### 失敗から経験を拾え。 日立「落穂拾い」の精神。

人間は失敗を免れ得ない。万一事故が発生してしまったら、「失敗から経験を拾う」ことで再発を防ぐことが重要。そんな想いから日立では製品事故に関する反省会を「落穂拾い」と名付け、1950年代から継続して実施しています。そこでは徹底的に、お客さまの立場でお客さまのお約束を守ることに主眼を置き、問題が本質的に解決するまで原因を徹底的に究明します。そうしたDNAが、いま日立に強く根付いています。

##### 落穂拾いの基礎観念

- 一、他社、他人に対し不親切ではないか?
- 二、納品のクレームに対し不信はないか?
- 三、外に向かって空理空論を吐いてはいないか?

### DNAを継承、進化させるために。終わらない取り組み。

#### つねにお客さま視点で活動する 「品質保証部門」。

日立の製品事業部では、品質保証部門を設計部門から独立して設置しています。それは品質保証部門が、設計の都合に左右されることなくつねにお客さまの視点に立って、検査とその判断が行えるようにするためです。検査は製品が完成してからだけではなく、設計の途中段階においても何度も実施され、不合格となれば、技術的、動機的に原因を追究し、他の製品において類似不良が起きていないかまで見直しを実施します。また、お客さまサイトで発生した難解問題や緊急障害に対して品質保証部門が必要に応じて実地検証を行い、製品品質・製造プロセスの改善へとつなげます。

#### お客さまが満足されるまで サポートの対応は終わらない。

こうしたものづくりの品質向上へのこだわりは、保守・サポートサービスの品質向上においても同様です。2時間以内解決率、長期化案件数、窓口満足度などの定量的な数値によりサービス品質を捉え、受付システムや資料採取ツールなどのインフラや、エンジニア連携などのルールといったサポートのしくみまで、つねに改善し続けています。こうしたさまざまなサポートのためのインフラとプロセスの作り込み、さらに日立文化で育成された人材により、「お客さまが満足されるまでサポートの対応は終わらない」というサービス品質を生み出しています。

### こうした取り組みにより培われた人材がお客さまのもとへ。

お客さまの視点に立って、原因を徹底的に究明し、本質的な対策の策定をもって次の障害を防ぐ。この日立のサポートDNAを持った人材が、お客さまシステムの安定稼働を見守ります。

## 日立のDNAの結実、それが、「日立サポート360」。

お客さまの360°(全方位)を日立の360°(総合力)で守ります。  
お客さまは安心してビジネスに集中していただけます。



<b>迅速</b> 24時間週7日、 いつでもお客さまの傍らに	<b>正確</b> 経験豊富な 日立の製品技術者を集結	<b>親身</b> お客さまシステムの 安定稼働を全力でサポート
---------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------------

#### ■特長

- COPC-2000®を認証取得した日立ソリューションサポートセンタ
- 全国320か所のサービス拠点
- 切り分け不要のワンストップ対応
- 導入ベンダーとの密接な連携
- 予防保守情報の提供
- クリティカルサポートチームとアカウントチームの設置
- 24時間週7日の体制、多彩なメニュー
- 日立DNAによる親身な対応

## ニーズに合わせて最適なサービスグレードをお選びください。

### ●サービスグレード

業務を守る Standard	ビジネスを守る Premium	信用を守る Super-premium
<p>サポートサービスとして必要な、基本的なメニューを提供するサービス商品です。お客さまの日々のメンテナンス業務を軽減するため、製品仕様や使用方法、より高度な使い方などの一般的なお問い合わせに回答する「Q&amp;A対応サービス」、システムで問題が発生した場合に問題の解決を支援する「問題解決支援サービス*1」、製品ご利用上役立つ「情報提供」、「改良版提供*1」で構成されます。部門業務システムや業務系システムの開発機向けとして提供するサービスグレードです。</p> <p><small>*1:対象製品により提供可能なサービスが異なります。</small></p>	<p>Standardで提供する一般窓口、Standardのサポート体制に加え、緊急障害窓口を設置し、特別サポートチームを編成します。緊急障害窓口と特別サポートチームは、あらかじめお客さまのご協力により作成したシステム環境情報に基づいて、迅速かつ的確な復旧と対策を支援します。万一のシステム障害に備えることで、ミッションクリティカルなシステムをさらに安心して運用できます。業務システムの本番機のような重要性の高いシステム向けのサービスグレードです。</p>	<p>Premiumでの内容に加え、アカウントチームが、問題発生時の迅速対応や予防保守において、さらに手厚くサポートします。また問題解決支援の延長でソフトウェアに対策が必要な場合、解決策提示までの目標期間を問題の重要度に応じて設定します。社会基盤を中核で支える、特に重要な業務システム向けのサービスグレードです。</p>

Standard	Premium	Super-premium
<ul style="list-style-type: none"> <li>●一般的なお問い合わせに対応します。</li> <li>●お客さまシステムの問題解決を支援します。</li> <li>●既知の不具合情報をご提供します。</li> <li>●ソフトウェア製品の最新版をご提供します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●緊急障害窓口を設置し、特別サポートチームを編成します。</li> <li>●ソフトウェアの構成情報などを分析し、障害の未然防止に有用なレポートを提供します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アカウントチームを設置し、問題発生時の迅速な対応などにおいて、さらに手厚くサポートします。</li> <li>●ソフトウェアの対策に対し、解決策提示までの目標期間を設定します。</li> </ul>

### ●オプション

<b>プロブレムアナリシスノート提供オプション</b>	大規模基幹業務システムなどで、原因に納得して対策に安心したい場合に有効です。障害対策において、技術的な原因報告書を作成・提供します。問題原因とその対策にご納得いただくことにより、不安を払拭し、ビジネスへの的確な意思決定にお役立ていただけます。
<b>サーバ回復サポートオプション</b>	迅速な障害復旧支援が求められる場合に有効です。障害復旧支援として、お客さまに代わりOSインストール・データリストア作業を実施します。
<b>オンサイト資料採取サポートオプション</b>	いざという時に、迅速な支援を頼みたい場合に有効です。お客さまに代わり、OSやハードウェア仮想化機構Virtageの調査資料採取作業を実施します。
<b>ハードウェア設置環境ヘルスチェックオプション</b>	あらかじめ問題が起きないように手立てを打ちたい場合に有効です。サーバ、ストレージの設置環境を調査・分析し、レポートします。障害未然防止にお役立ていただけます。
<b>OSバージョン固定保守オプション</b>	最長10年のサーバ長期利用などを行う場合、ご検討ください。OSベンダーサポート終了後において、日立での緊急パッチ提供までも視野に入れたサポートを提供します。(AIX、Linuxのみ)
<b>Linux環境強化サポートオプション</b>	業務システムでLinuxを導入する場合に有効です。確実性・信頼性の高いシステムログ機能、ダンプ取得機能など、日立独自開発のLinux高信頼環境を提供します。

## 主なサービス対象ハードウェア

サーバ	BladeSymphony BS2000/BS1000/BS320 (Virtage含む)、HA8000 (2007年1月モデル以降)、EP8000、HA8500 およびその周辺機器 (テープライブラリ、UPS)
ストレージ	Hitachi Virtual Storage Platform、Hitachi Universal Storage Platform V、 Hitachi Adaptable Modular Storage 2000シリーズ、Hitachi Virtual File Platform、 テープアレイ装置TF850E/TF850、BRシリーズ製品、ほか
ネットワーク	CommuniMaxシリーズ製品

## 主なサービス対象ソフトウェア

日立オープンミドルウェア	JP1、HiRDB、Cosminexus、ストレージ管理ソフトウェア、ほか
導入ミドルウェア	JP1/VERITAS NetBackup、Oracle、ほか
OS	Windows <sup>®</sup> 、Red Hat Enterprise Linux、HP-UX、AIX

※サービス対象の詳細は、下記の商品情報サイトを参照ください。

## 関連サービス商品 (窓口連携によるワンストップ対応商品)

商品名	対象ハードウェア・ソフトウェア
Hi-SunサポートサービスPremier Support <sup>*1</sup>	Sun製品 <sup>*2</sup> (Sunサーバ、Solaris、ミドルウェア)
ネットワーク・プロダクト・トータル・サポート・サービス2 <sup>*1</sup>	Cisco製品 <sup>*3</sup>

\*1 (株)日立システムズから提供されるサービス商品です。

\*2 日立 (株)日立システムズ)がお客さまの代理として購入したSunサーバに限ります。

\*3 日立 (日立情報通信エンジニアリング (株))がお客さまの代理として購入したCisco製品に限ります。

※ (株)日立システムズの「Hi-SunサポートサービスPremier Support」、「ネットワーク・プロダクト・トータル・サポート・サービス2」の詳細については、ホームページ ([http://www.hitachi-systems.com/solution/a0007/p\\_maintenance\\_15/index.html](http://www.hitachi-systems.com/solution/a0007/p_maintenance_15/index.html)) をご参照ください。

- ・AIXは、米国における米国International Business Machines Corp.の登録商標です。
- ・Ciscoは、米国Cisco Systems, Inc.の米国および他の国々における登録商標です。
- ・HP-UXは、米国Hewlett-Packard Companyのオペレーティング・システムの名称です。
- ・Linuxは、Linus Torvaldsの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- ・Windowsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。
- ・Oracleは、米国Oracle Corporation及びその子会社、関連会社の登録商標です。
- ・Red Hatは、米国およびその他の国でRed Hat, Incの登録商標または商標です。
- ・Sun、Solarisは、Oracle Corporation及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標または商標です。
- ・VERITASおよびNetBackupは、Symantec Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。
- ・COPC-2000<sup>®</sup>は、コールセンターの国際的な商品保証規格です。
- ・COPC-2000<sup>®</sup>は、米国COPC社の登録商標です。

●カタログに記載の仕様は、商品の改良などのため予告なく変更することがあります。

●本商品の役務により提供したソフトウェア製品の最新版やハードウェア保守部品や技術情報などを輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法の規制ならびに米国の輸出管理規則など外国の輸出関連法規をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。

## 商品に関する詳細・お問い合わせは下記へ

### ■ 商品情報サイト

<http://www.hitachi.co.jp/soft/support360/>

### ■ インターネットでのお問い合わせ

<http://www.hitachi.co.jp/soft/support360/inquiry.html>

### ■ 電話でのお問い合わせは HCAセンターへ

☎ 0120-2580-12 利用時間 9:00~12:00、13:00~17:00

(土、日、祝日、年末年始・夏期休暇などの弊社指定休日を除く)