

WHITE PAPER

SAP サポートサービスの進化 : SAP Enterprise Support

Sponsored by: SAP

Elaina Stergiades

Matt Healey

April 2008

IDC の見解

エンタープライズソフトウェアは、企業の IT 環境の中でもミッションクリティカルな役割を果たし、日々の業務プロセスを中断なく遂行することを可能にしている。ピーク時の性能と信頼性を保証するために、各企業はソフトウェア環境をサポートする包括的な戦略を策定する必要がある。

理想的なサポート戦略には、ソフトウェアのアップグレード、更新およびパッチの適用に加え、ダウンタイムを最小化し変化する顧客要求に対応するためのサービスも含まれている必要がある。IDC は、エンタープライズのソフトウェアに対する適切なサポートを保証するため、各企業が以下のガイドラインを使用することを推奨する。

- ☐ **サポートの柔軟性のレベルを決定する** : 企業は展開の規模や範囲に関わらず、各社ごとの環境に容易に適応できるサポートサービス契約を検討すべきである。その際、IT 環境の複数の構成要素をサポートできるサポートプロバイダーの利用も有効となる。
- ☐ **サービス概要にてサポートのレベルを評価する** : アップグレード、更新、およびパッチの追加に加え、サポートサービス製品には、ダウンタイムを最小化するためのサービス内容が含まれている必要がある。企業は、システム障害に対する保証された応答時間、高度なリモートサポート機能、サポートスタッフの可用性、継続的な品質評価などが提供されているかどうかを確認すべきである。
- ☐ **自社の運用環境におけるサポート優先順位を検討する** : ベンダーは、IT 環境全体に対してサポートを提供するか、あるいは高度なリモート監視機能を通じて、新しい業界動向に対応したサポートソリューションの設計を行っている。企業はこれらの新しいオプションを評価する際に、自社の IT 環境のサポートニーズについての見極めも行うべきである。

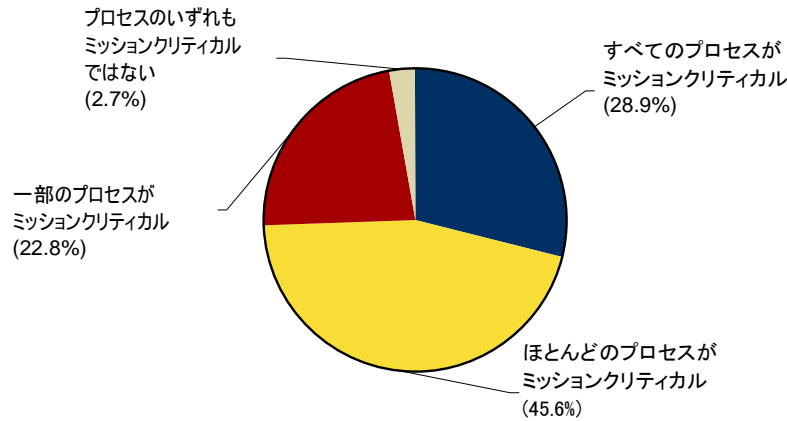
概況

エンタープライズアプリケーションは、企業の IT 環境においてミッションクリティカルな役割を担うようになっている。IDC が SAP に代わって実施した調査では、顧客のほぼ 75%が、最近実装したエンタープライズソフトウェアのすべてまたはほとんどが、日々の業務に欠かせないミッションクリティカルなプロセスを担っていると回答した。すなわち、ダウンタイムは許されないのである。詳細を Figure 1 に示す。

FIGURE 1

企業が最近購入したソフトウェアアプリケーションの重要性

問: 最近実装したエンタープライズソフトウェアは、ミッションクリティカルなプロセスを実行していますか



n = 152

Source: IDC, 2008

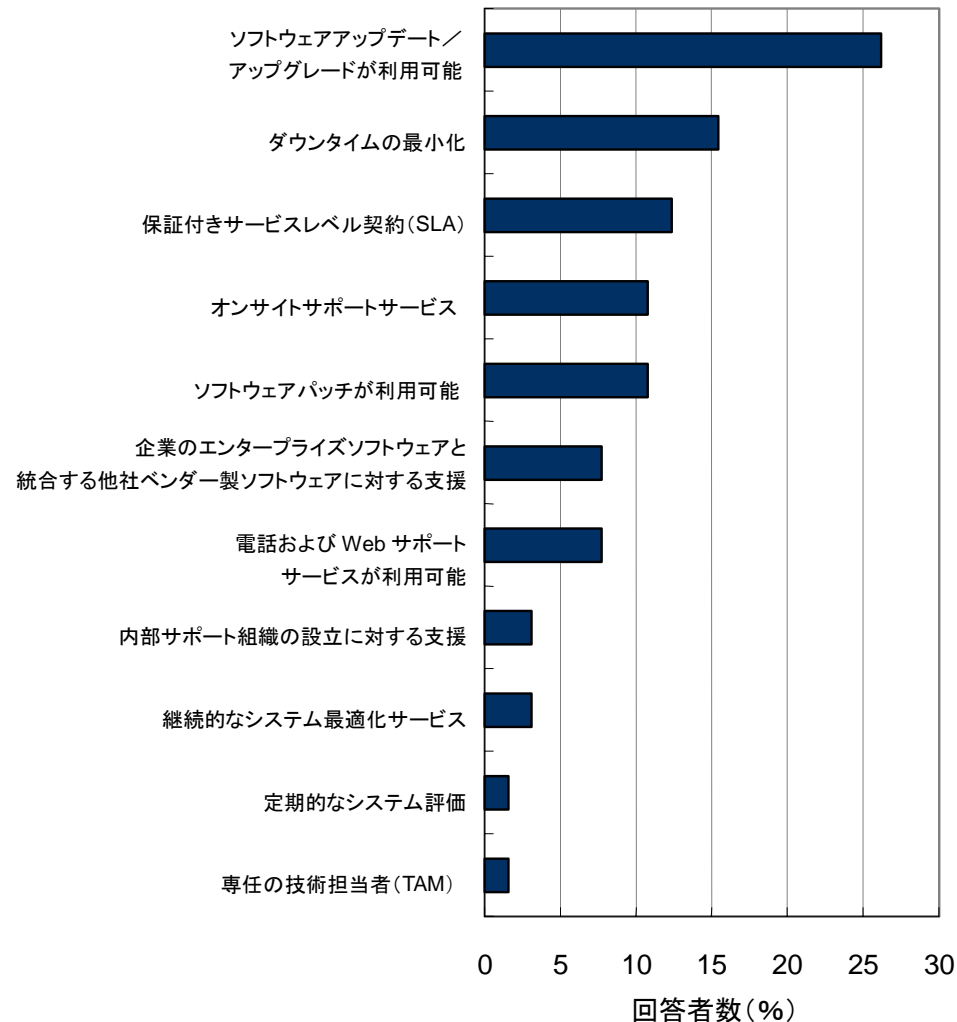
エンタープライズソフトウェアの重要性が高まる中で、顧客は、これらの複雑なソフトウェアパッケージが適切にサポートされることを求めている。エンタープライズソフトウェアベンダーのサポートサービスを受けることで、顧客はさまざまな最新機能を利用できる。さらに、エンタープライズベンダーは、顧客のエンタープライズ環境をサポートする上でのベストプラクティスに基づいたフルサポート戦略を、顧客に提供できる。この調査において、IDCでは顧客がなぜプレミアムソフトウェアサポートサービス（基本サポートサービスよりも上位のサポートサービスが含まれる）を購入するのかを調べた。

顧客がプレミアムソフトウェアのサポートサービスを購入する最も重要な理由は、ソフトウェアアップグレードおよび更新が容易にでき、パッチが入手可能であることであった。この機能は一般に標準サポート製品にも含まれるが、最も重要な機能の1つであり、スムーズかつ信頼性の高い適用が保証されることが非常に重要視されている。顧客がプレミアムソフトウェアサポートサービスを購入する2番目に重要な理由は、アプリケーションのダウンタイムを最小化できることであった。3番目に重要な理由は、保証されたサービスレベルアグリーメント（SLA）が提供されていることである。2番目と3番目の理由は、ソフトウェアの問題が発生したときにビジネスへの影響を最小限に抑えたいということを示している。詳細を Figure 2 に示す。

FIGURE 2

顧客がサポートを購入する理由

問: 御社のエンタープライズソフトウェアに対しサポートサービス契約を購入された最も大きな要因は何ですか



Source: IDC, 2008

多くの企業が日々の業務ニーズをエンタープライズソフトウェアに頼っており、IDCはこの傾向が将来的にも強まるとみている。これらの包括的ソフトウェアパッケージはますますミッションクリティカルなプロセスに適用されるようになっている。このことは、ピーク時の性能と信頼性保証が、多くの IT 部門にとって最重要課題となっていることを意味する。たった 1 時間のダウンタイムでも、収益に多大な影響が生じることがある。多くの企業がサービス指向アーキテクチャ (SOA) への移行を検討する中で、ダウンタイムの最小化は非常に重要となる。

パフォーマンスと信頼性を最大化するため、多くの企業がエンタープライズソフトウェアの維持に多大な IT リソースを投入しており、外注予算の一部もソフトウェアサポートサービスのために使われている。最近の傾向としては以下のようなものがある。

- ☒ **単一のサポートプロバイダー**：多くの企業は、エンタープライズソフトウェアのサポートサービスに対して一本化された窓口を求めるようになってきている。単一の窓口には多くの利点がある。契約管理が容易、組織内で一貫したサポートプロセスが可能、顧客環境に対する深い知識、企業全体に対する責任が一元化できることなどである。さらに、単一のサポートプロバイダーは、エンタープライズ IT 環境のすべてのアプリケーションに対するサポートのあらゆる面を調整できる。顧客の環境がより異種なものになった場合にも、企業の実環境全体でアプリケーションを管理してくれるサポートプロバイダーが求められるのである。
- ☒ **リモートサポートサービスの提供**：顧客の環境がますますカスタマイズされた複雑なものとなる中で、従来の 1 対 1 の個別サポート提供方法は困難になりつつある。今後も顧客が個別サポートを求める姿勢は継続するものと IDC ではみているが、次第にリモートで提供されるサポートソリューションやサービスを許容するようになっている。リモートアクセスに関する懸念はあるものの、リモートサービスおよびソリューションを活用することで、ソフトウェアの問題がクリティカルなビジネスプロセスに影響を及ぼす前にサポートプロバイダーによる解決が可能になることを顧客は認識している。
- ☒ **サポートスタッフの高い可用性**：ミッションクリティカルなオペレーションのためのソフトウェアへの依存が高まっている中、企業は問題がいつでも発生しても、すぐにサポートプロバイダーに連絡をとりたいと考えている。多くの企業にとって、これは電話または Web 上のチャットや電子メールを介した、ソフトウェアサポートスタッフによる 24 時間 365 日の対応を意味する。ただし、主要な連絡方法がオンライン上のものである場合、即時に近いレスポンスタイムでこの期待に応えなくてはならない。
- ☒ **柔軟なサポートサービス**：企業は、何がカバーされ、何がカバーされていないかについての過度の条件や規定のない、彼らの基本的な要件を満足するサポートパッケージを選択したいと考えている。さらに、企業は包括的で分かりやすいサポート製品を求めている。サポートのレベルやオプションが多すぎると顧客が混乱し、正しいパッケージの選択が困難になる。

IDC は、これらの市場動向は次第に進化し、より多くの企業がサポートサービスプロバイダーにこれらの条件を求めるようになるとみている。変化する顧客ニーズに対応するため、サポートサービスも変革を続けなければならない。

SAP Enterprise Support

SAP は、今日の高度に統合化された環境および複雑なテクノロジーフレームワークをサポートするため、SAP Enterprise Support を発表した。SAP Enterprise Support は、前述のセクションで紹介した動向の変化に対応し、特にミッションクリティカルなソリューションに対応するよう設計されている。SAP Enterprise Support は、SAP アプリケーション、顧客独自のプログラム、およびパートナーソリューションなど、エンタープライズ環境のあらゆる側面に対応できる。

SAP Enterprise Support は、大企業および中規模企業に対してより柔軟なサポートを提供し、ミッションクリティカルなプロセスを保護するために、SAP が持ついくつかの能力を発展／拡張したものである。

SAP Enterprise Support には、顧客の SAP 環境のライフサイクルを通じて適用が可能な新しい機能、ツール、プロセスが含まれている。設計から構築、導入、運用、継続的なアップグレードまで、SAP Enterprise Support は SAP ユーザーにおける SAP ライフサイクルをあらゆる観点からサポートすることが可能である。

SAP Enterprise Support は、計画段階から展開まで適用可能であり、変更管理プロセスに関連した新しいツールおよび機能を提供している。SAP Enterprise Support では、ライフサイクル全体を通じて 1 つのプロセスを適用することで、顧客はダウンタイムのリスクを削減しつつ、変更および品質の管理のために安定したサポートレベルを維持することが可能となる。

また、SAP Enterprise Support は、運用、アプリケーション管理、保守、統合テストおよびテクニカルアップグレードなどのサポートライフサイクル全体を通じて顧客固有のコンポーネント管理を提供するための新しいプロセスとユーティリティを備えている。SAP Enterprise Support には、顧客が固有のプログラム、およびアップグレードや拡張のレポートを管理するためのツールも含まれている。さらに、SAP Enterprise Support の顧客固有のコンポーネント管理では、エンタープライズ IT エコシステム全体において、アップグレードや拡張に伴って発生する可能性のある競合についてのガイダンスや資料を提供することで、顧客を支援する。

ソフトウェアライフサイクルを通じた IT エコシステム全体のサポートに焦点を当てることで、SAP は SAP Enterprise Support によるソリューションレベルでのサポートを公約し表明している。SAP Enterprise Support は、IT エコシステムを統合し、SAP ユーザーにエンドツーエンド サポートでのインフラである幅広いサポートネットワークと、顧客の IT 環境に関わるすべてのメンバー間で共通認識されるサポートルールを提供するために設計されている。

エンドツーエンドソリューションオペレーション

SAP Solution Manager

SAP Enterprise Support は、顧客のミッションクリティカルな運用基盤としてのアプリケーション管理ソリューションである SAP Solution Manager を幅広く使用している。ダウンタイムが発生した場合、顧客は SAP Solution Manager を使用して自社のシステムについての必要な情報を SAP に提供できる。これによって、サポートサービスプロセスを促進し、SAP が問題にすばやく応じて対処することが可能となる。

SAP Enterprise Support は、既存の SAP Solution Manage を強化したバージョンを使用する予定であり、次の機能が含まれる。

- ☒ **ソフトウェア管理、およびコンフィギュレーションの変更管理の向上**：拡張パッケージやサポートパッケージの実装に向けた包括的なテスト管理と変更管理が含まれる。この機能は、既存のソフトウェアに対する変更やカスタマイズを識別し、サポートパッケージや拡張パッケージの導入時に競合し得る領域に焦点を当てたテスト計画を定義するために役立つ。
- ☒ **トレーサビリティの向上**：この機能により、顧客は複雑な環境で問題の原因をトレースし、特定できる。また、ダウンタイムのリスクと問題解決に要する時間/リソースを低減する。トレーサビリティ機能は、プロセス構造管理、ドキュメント管理、変更管理、テスト管理のシナリオで強化されている。
- ☒ **ソリューションドキュメンテーション支援（予定）**：SAP は、顧客のソリューションランドスケープを分析するという、新たなアプローチでの展開を計画しており、その意図は、SAP Solution Manager で完全なシステム使用レポートを自動的に提供し、顧客の主要ビジネスプロセスモデルを生成することである。この機能は、ビジネスプロセスデータの抽出によりビジネスの改善やプロジェクトのアップグレードを短期間に立ち上げ、自動システム比較でシステムの統合と文書化を実現し、最新のプロセス情報に基づいた情報の伝達を可能にする。

ミッションクリティカルな業務のサポート

SAP Enterprise Support は、継続的な品質チェック、サポートアドバイザー、サービスレベルアグリーメントを使用し、ミッションクリティカルな業務のサポートを提供できるように設計されている。

継続的な品質チェック

SAP Enterprise Support は、以前のサポートサービスの特徴であった継続的な品質チェックを活用する。SAP では、使いやすさとシステムに対する潜在的なリスクに焦点を絞り、プロジェクトライフサイクル全体に渡る継続的な品質チェックが行われる。品質チェックのタイプは、技術的なリスク評価、業務の即応性、最適化評価の3つの主要分野に焦点を絞っている。品質チェックの一環として、顧客は特定されたリスク分野に取り組むための具体的な提案についての詳細なレポートを受け取る。

サポートアドバイザーセンター

SAP Enterprise Support には、24 時間 365 日（英語での対応のみ、日本語での対応は AM9:00～PM9:00 の 12 時間 365 日）顧客の問題に対応できるサポートアドバイザーの専門チームを提供するサポートアドバイザーセンターが含まれている。以前のサービスでは標準の勤務時間（週 5 日、1 日 8 時間）に専任のサポートアドバイザーと顧客が連絡をとっていたが、この点が変わっている。これによって顧客は SAP との単一のコンタクトポイントが失われることになるが、SAP サポートアドバイザーとのコンタクト時間の延長はそれを相殺するものであると IDC では考えている。

もう 1 つのサポートアドバイザーセンターの特徴は、SAP との電話連絡用の専用回線である。これは、SAP Enterprise Support 顧客がサポートアドバイザーと迅速かつ効率よく連絡をとるのに役立つ。サポートアドバイザーは、主に顧客の問題に対するリモートでの解決に重点を置くことになる。オンサイトのサポートは、必要時のみ採用される。

サービスレベルアグリーメント

SAP Enterprise Support は、導入の完了後に発生した問題に対する応答時間と修正措置についての SLA を提供している。また、SAP Enterprise Support にはインプリ時に発生する可能性のある、プロジェクトに重大な影響を与える問題に対する SLA 応答時間と修正措置の保証も含まれている。

優先度 1 の問題の場合、SAP は顧客の問題報告から 1 時間以内の応答と 4 時間以内（英語での対応のみ、日本語での対応は 5 時間以内）の解決策または修正措置の提供を保証している。優先度 1 の問題に対する SLA 応答と修正措置の保証に加えて、SAP Enterprise Support には優先度 2 の問題に対する 4 時間以内（英語での対応のみ、日本語での対応は 5 時間以内）の応答の保証が含まれている。定められた SLA を維持するため、SAP は明示された応答時間を満たせなかった場合に違約金を支払うことになっている。

Run SAP

SAP Enterprise Support には、エンドツーエンドのサポートオペレーションを提供できるように設計された機能が含まれている。Run SAP の運用メソドロジーを利用してソリューションの運用基準を展開することによって、企業はビジネスプロセスの監視、変更要求の管理、ボリュームやデータの透明性などを含む多くの主要なサポート分野で最高クラスのプロセスを構築できる。Run SAP は、エンドツーエンドのソリューションオペレーションを導入するための基準、方法、ベストプラクティスを提供する。このアプローチは、企業環境全体に渡ってより高い透明性を提供するのに役立ち、優れた意思決定とサポートを実現して全体的な運用コストを削減する。

SAP のグローバルサポートバックボーン

SAP Solution Manager および既存のサービスやサポートインフラストラクチャに加え、SAP Enterprise Support はグローバルサポートのバックボーンを通して SAP、顧客、パートナーとのコラボレーションを容易にする。これによって、SAP エコシステム内のすべての参加者はベストプラクティスとソリューションを共有できるようになり、インシデントの解決時間とシステムのダウンタイムを削減することにつながる。顧客とパートナーは、SAP Service Marketplace や SAP Developer Network などの SAP のナレッジハブにアクセスできる。また、グローバルサポートのバックボーンによって、統合されたライフサイクル管理、インシデント管理、サービス提供、ソフトウェアアップデートもサポートされる。

その他の特徴

SAP Enterprise Support には最低ライセンス料の購入条件がなく、企業の規模に関わらず利用可能となっている。最低ライセンス料の制限を取り除くことで、SAP 顧客のほとんどが SAP Enterprise Support を購入できるようになる。

SAP Enterprise Support は、SAP のアプリケーションおよび販売ポートフォリオ内のすべてのサードパーティ製アプリケーションを含む SAP 以外のアプリケーションのどちらでも利用できる。例外は、SAP Business One アプリケーション（通常は認定されたパートナーサポートがある）と SAP Business ByDesign ソリューション（提供製品にサポートが組み込まれている）のみである。

最後に、SAP Enterprise Support はチャネルパートナーや代理店を通して購入できる。SAP はこのプログラムの詳細を 2008 年後半に発表する予定である。

SAP サポートの進化

SAP Enterprise Support は SAP サポートプログラムの自然な進化であり、ソフトウェアサポートサービスにおける現在の動向にサポートプロバイダーがどのように対応しているかを示していると IDC は考えている。企業顧客は、より堅牢なサポートソリューションをサービスプロバイダーに求めており、SAP は SAP Enterprise Support でこの要求に応じている。

SAP Enterprise Support を拡張して SAP の販売するサードパーティ製アプリケーションを含めることで、SAP はますます異種化する環境を持つ企業に一本化された窓口を提供している。これによって、SAP はより完全なソフトウェアサポートソリューションを顧客に提供できるようになる。また、SAP Solution Manager を拡張してプロアクティブで高度なリモートサポート機能を含めることは、顧客によるソフトウェア環境の維持を容易にし、顧客のダウンタイム発生による潜在的な問題を回避することにもつながる。

また、SAP Enterprise Support は変化しつつあるビジネスの動きに応じられる柔軟性を企業に提供する。最低ライセンス料を排除し、多数のサードパーティ製のアプリケーションを含めることで、顧客の展開環境に関わらず、ほとんどの SAP 顧客が SAP Enterprise Support を利用できるようにしている。最後に、サポートスタッフが 24 時間 365 日（英語での対応のみ、日本語での対応は AM9:00～PM9:00 の 12 時間 365 日）対応可能となったことで、SAP はミッションクリティカルな環境を毎日運用する SAP Enterprise Support の顧客をカバーすることができる。

サポートサービスの顧客との関係

SAP サポートポートフォリオに SAP Enterprise Support を導入することは、サポートサービスソリューションを検討している企業にとって新たな選択肢となる。

既存の SAP Premium Support 顧客

現在 SAP Premium Support を契約している企業の場合、現在の契約、取り決め、サービス利用規約のすべては契約の全期間に渡り有効であり続ける。これらの企業は、現在の専任技術担当者との連絡や定められた SLA などのサービスを引き続き SAP から受けることができる。

SAP Premium Support の契約者には、希望に応じて SAP Enterprise Support にアップグレードできるオプションがある。

現在のインストールベース

SAP Enterprise Support の導入によって、現在の SAP 顧客は SAP からのサポートサービスの直接購入を検討できるようになる。SAP Enterprise Support では最低料金の設定がないため、SAP 顧客のほとんどはライセンス料に関わらず製品を利用できる。

SAP は、SAP Business One と SAP Business ByDesign を除く、すべての SAP ソフトウェアで SAP Enterprise Support を利用できるようにしている。また、SAP Enterprise Support は SAP の販売する SAP 以外のアプリケーションでも利用できるため、企業は、以前は SAP の対象外であったソフトウェアパッケージに対するサポートの購入を検討できるようになる。

新規の SAP 顧客

SAP ソフトウェアの購入を検討中の顧客には、購入したソフトウェアや展開の規模に関わらず、サービス指向アーキテクチャ (SOA) 環境のサポートを目的とするサポートオプションがある。ソフトウェアに関連した問題の SLA に加え、SAP Enterprise Support は優先度 1 のプロジェクトの実装時に発生する稼働に影響する致命的な問題に対する SLA も提供している。この特徴は、明記された SLA レベルを満たすことができなかった場合の違約金の支払いを含めることによって、企業との緊密な協力関係を築こうとするソフトウェアプロバイダーの公約を示すものである。

大企業

SAP Enterprise Support は、運用においてカスタムサービスを必要としない大企業にとって最適な選択肢であると IDC は考えている。サポート要件は、実装の複雑さとビジネスプロセスに内在する重大さの度合いによって異なる。このような場合、SAP Enterprise Support は SAP から直接サポートサービスを受けられる実用的な選択肢である。

中規模企業

SAP Enterprise Support は、ミッションクリティカルな SAP アプリケーションを持つが、カスタマイズされたサポート契約を結ぶにはそのリソースや規模が十分ではない顧客にとって最適であると IDC では考えている。中規模企業の多くは、SAP ソフトウェアを使用してクリティカルなビジネスプロセスを実行しているため、高いレベルのサポートサービスを必要としている。SAP Enterprise Support は、これらの組織が SAP から堅牢なサポートサービスを直接受けられる選択肢である。

主な利点

SAP Enterprise Support の導入によって、次の拡張機能が顧客に提供される。

- 最低ライセンス料条件がない
- サポートアドバイザリーセンターは 24 時間 365 日対応できる (英語での対応のみ、日本語での対応は AM9:00~PM9:00 の 12 時間 365 日)
- プロジェクトの致命的問題を含むメッセージに対する SLA
- SAP および SAP 以外のアプリケーションに対する SAP に基づいたサポート
- SAP Solution Manager と関連付けられた追加機能
- Run SAP メソドロジーとエンドツーエンドのソリューション運用基準

市場機会と課題

SAP Enterprise Support 提供時の SAP の主な課題には、このサービスに最も大きな関心を抱くであろうと IDC が考えている顧客層の期待が含まれる。SAP Enterprise Support は、さまざまな規模の SAP を導入している大企業から中堅企業の顧客まで広い範囲の顧客にとって非常に魅力的なものになるであろうと IDC ではみている。このことは、最低ライセンス料がなくなったため、特にそういえる。中堅顧客には、複雑さという点において大企業と匹敵する環境を持ち、SAP サポートスタッフによる高いレベルのサービスを必要とするところも多い。SAP Enterprise Support 顧客の多くは、このサービスの中で優れたサポートが受けられることを期待している。SAP がその期待に応えられなかった場合、SAP が SAP Enterprise Support で獲得しようとしている、まさしくその顧客からの反発に直面することになる。

最低ライセンス料の撤廃やサポートパッケージへのサードパーティ製アプリケーションの追加も、何らかの問題を引き起こす可能性がある。SAP Enterprise Support によって、SAP は以前は SAP サポートサービスの対象とはならなかった設置台数の少ない顧客にもサポートを提供する機会を得た。前述の通り、これらの顧客は非常に高いレベルのサービスを期待している。SAP は継続的な満足を与えられるように、サードパーティ製アプリケーションで発生するすべての問題に対して必ず適切に対処できなくてはならない。さらに、SAP は小規模な企業からのサポート要求にも対処できるよう準備しておくべきである。小規模企業のニーズは大企業のニーズとは異なる場合があり、このような企業の満足度を維持することは SAP Enterprise Support の長期的な成功にとって不可欠である。

また、SAP の提供するサポートオプション群について新規顧客からの抵抗に直面する可能性があるとして IDC は考えている。特に SAP Safeguarding はプロジェクトレベルのサポート用に提供されているため、新規顧客はソフトウェアサポートサービスを SAP Enterprise Support と SAP MaxAttention のどちらかに決める必要がある。各企業での SAP アプリケーションの展開は多様であるため、顧客は包括的ではないソフトウェアサポートオプションを模索している可能性もある。

最後に、SAP は、パートナーや他の ISV がこのサービスをどのようにみているかを意識する必要がある。サポートサービスは ISV にとって必要不可欠な収益源となる。したがって、ISV はこの収入源を守ろうとするであろう。SAP がパートナーや ISV との間の潜在的な問題の低減に努めることを IDC は推奨する。SAP Enterprise Support の一環としてコラボレーション、互換性、相互運用性に重点を置くことは、このコミュニティの一員としての SAP のコミットメントを明らかにする助けとなるであろう。また、SAP Enterprise Support には、SAP 以外のアプリケーションにも対応できる包括的な機能がある点を強調することを IDC は推奨する。また、SAP はパートナーや ISV からのフィードバックや提案を、SAP Solution Manager の将来のバージョンに取り入れることを検討するべきである。これらの手段によって、SAP 以外のソフトウェアをサポートしたり、SAP プラットフォームを開発するパートナーや ISV と協力するためのコミットメントを確認し、最終的には企業顧客に向けたより強力なソリューションの実現に役立てることができる。

結論

エンタープライズソフトウェアは、ほとんどの大企業や中堅中小企業において日々の業務に欠かせない構成要素となっている。ダウンタイムを最小化してピーク時の性能を維持するため、企業はそれぞれのソフトウェアパッケージの適切なサポート

を受ける必要がある。ミッションクリティカルなビジネスプロセスの場合、これは通常の基本的なレベルのサポート以上のサポートを意味する場合が多い。高いレベルのソフトウェアサポートを必要とする顧客の要求に応じるため、SAP は SAP Enterprise Support を提供している。SAP Enterprise Support は、クリティカルなビジネスプロセスで SAP 環境を使用している顧客に適していると IDC は考えている。中規模の企業の場合、SAP Enterprise Support は限られた IT サポートリソースを補完する選択肢となる。SAP Enterprise Support を利用してアプリケーションをサポートすることで、これらの顧客は手頃な価格で高いレベルのサービスを得られるのである。

調査方法

回答者

IDC によるエンタープライズソフトウェアサービスに関するオンライン調査の回答者は、電子メールによって参加を求めた。

この調査の回答者は、全世界の従業員数が 500 人以上で、米国に所在する会社に限定した。また、回答者は過去 12 か月に新しいエンタープライズソフトウェアのインストールまたは既存のエンタープライズソフトウェアパッケージのアップグレードのいずれかで外部サービスを使用した経験があることを条件とした。回答者のうち、65%は新しいエンタープライズソフトウェアをインストールし、35%は既存のソフトウェアをアップグレードしている。

本調査の有効回答者数は 152 人である。調査に参加した回答者のうち、70%は従業員数 2,500 人以上の会社に所属し、残りの 30%は従業員数 500~2,499 人の会社に所属している。政府および教育機関からの回答者は、本調査から除外した。

調査スケジュール

この調査は 2006 年 9 月に実施された。

本調査レポートに記載されたデータは、最新の IDC 調査と矛盾のないものである。

重み付けとデータ分析

データの重み付けはしていない。

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.