

WHITE PAPER

SAP Solution Manager による IT コスト削減、 可用性向上および IT スタッフ効率向上について

Sponsored by: SAP

Elaina Stergiades

Eric Hatcher

November 2009

エグゼクティブサマリー

IT 環境が規模と複雑性を増すなか、多くの企業は、きわめて重要なビジネスプロセスのサポートをますます IT 部門に頼りながら、ユーザには世界的視野に立つことを要求している。一般的に企業は、競争力をつけるためのイノベーションと新技術への投資を継続する一方で、コアビジネスプロセスのための巨大なレガシーシステムを維持しなければならない。予算が減り、リソースが減るなか、これら全てのバランスをとるのは、最も有能な IT マネジャーでも難しいだろう。

IDC では、IT 部門がこの難しい状況の中を進み、サポートを行うためには、利用可能となっている先端的ツール、ユーティリティ、アプリケーションが有益と考えている。これらツールの自動化された便利な機能を活用すれば、IT スタッフが IT 環境での日々の運用を監視し管理するのが容易になる。IDC はまた、企業がこのような先端アプリケーションを実装し、利用可能な機能を使うようになるにつれ、IT 環境のあらゆる部分に渡り追加的恩恵を享受するだろうと考えている。

IDC は SAP 顧客 7 社と面談し、SAP Solution Manager を導入して使用を開始した後彼らの経験を聞いた。SAP が彼らの事業にどのような影響を与えたかという定量的質問への回答に加え、IT スタッフ効率、コスト削減、ダウンタイム、ユーザ生産性といった分野でのソリューションの恩恵に関するデータを集めることもできた。これら顧客では SAP Solution Manager は 平均 35,524 人のユーザのためにデータとアプリケーションを格納していた。この調査で判明した主要事項は以下の通り。

- ☑ 平均的な SAP Solution Manager の顧客は新たな活動をサポートするために IT スタッフを増やす必要はなかった。新規に人を雇う必要を回避し、平均 393,307 ドルを節約した。また、導入以来、IT スタッフの生産性は 11%増している。
- ☑ 平均して、ダウンタイム発生数は 8.4%減少、発生ごとのダウンタイム時間数は 50.8%減少。
- ☑ 3 年間の割引節約総額は平均 4,489,438 ドル、ユーザ 1,000 人当りでは 126,378 ドル。
- ☑ トータルの ROI は 463%、投資回収期間は 4.3 ヶ月。
- ☑ SAP Solution Manager を少数のシナリオで使用している顧客と多数のシナリオで使用している顧客の両方のケースで、ROI 200%超と回収期間 1 年未満を達成。

序論

2009 年に企業の IT 部門は、日々のオペレーションを管理し、会社全体への IT サービスを改善させる上で、複雑さを増すオペレーションと手続きという問題に直面した。IT マネジャーは、ラインマネジャーへの要求が急速に変化するなか、既存オペレー

ションを「途切れなく稼働させ続け」ながら、イノベーションと拡張のペースを上げて、変化する事業上の必要条件を満たすことを求められている。さらに、IT の役割は、単にアプリケーション、ネットワーク、テクノロジーを管理すること以上に拡大している。多くの IT 部門は今ではコンプライアンスと法規制上の要件をも管理しており、大半の企業がこれに多くのリソースを費やさなければならなくなる可能性がある。これら全ての要求が増大する一方、IT 予算とリソースはますます圧迫され、多くの IT マネージャーにとっては非常に難しい問題になっている。

2009 年に IT 環境が直面した課題

IT 環境が複雑性を増していることが、企業のオペレーションの方針と手続きのあらゆる側面に影響している。バーチャル化により、ストレージ、サーバ、ネットワーキングなど従来のインフラ構成部分が複雑化している。アプリケーションでは、多くの組織が大量の古いソフトとアプリケーションを使用しており、それらを新しくより柔軟でパワフルなアプリケーションと統合させなければならない。かつては静的だったデスクトップ環境でさえ、複合デバイス、インターネット電話、デスクトップバーチャル化の導入により形態が変わりつつある。変化に応じなければ、取り組むべき課題が多くダイナミックな事業環境に必要な柔軟性も得られず、最適化もされないだろう。

同時に、IT マネージャーは、ミッションクリティカルなビジネスプロセスに対して非常にハイレベルのサポートを提供するよう求められている。ライン（各事業の）マネージャーと知識労働従業員は日々の仕事をテクノロジーに頼っており、システムがダウンすれば売上が大きく失われる可能性がある。これは特に顧客と直接対応して売上創出に携わるテクノロジーにあてはまる。この売上喪失リスクがあるビジネスプロセスをサポートするテクノロジーでは、システムダウンは許されない。会社の事業を継続させるために、システムは常に利用可能でなければならない。

IT 部門はまた、変化する事業状況にできるだけ即時に対応するため、テクノロジー、方針、手続きを柔軟なものにしておく必要がある。市場と顧客の必要条件が次第に変わるにつれ、IT 部門はラインマネージャーが求める変更に応じられなければならない。さもなければ会社が存続し、競争力を伸ばすことができない。この目標を実現し、成功を継続させるため、多くの IT 部門には変更事項を常に一貫して管理できるツールとユーティリティが必要だ。

さらに、IT 部門ではコンプライアンスと監査に関する法規制と条件に関与することが増えている。企業は IT 部門に対し、法規制とコンプライアンスの条件に緊密に関連する問題を監視し報告するよう求めるようになった。これは、法令を遵守し、監査基準を満たし、法規制当局の期日までに報告するためのツール、ユーティリティ、方針、手続きも管理することを意味する。これらの関連情報の提供にも IT 部門はしばしば責任を負うため、情報の正しい管理に責任を負えるような組織構造をとる必要がある

これらの条件を満たすよう求められる一方、IT 部門は厳しい経済環境にも直面している。危機が世界の銀行を揺るがし、世界経済が不安定になったことで、IT 支出は大きな打撃を受けた。あらゆる産業で、IT 予算は横ばいしないしは減少しているが、生産性を最高水準に高める必要性は増す一方だ。IT 部門はオペレーティングコストを減らし、リソースを解放して、イノベーションまたはリターン向上のための再投資を見直さなければならない。

SAP Solution Manager の機能と潜在的利点

IT 部門が直面する課題を管理するのを支援するため、SAP は最近、SAP Solution Manager の更新版をリリースした。SAP Solution Manager は集中型のソリューション

ン管理アプリケーションであり、顧客の SAP 環境で稼動し、SAP と SAP 以外のシステムやソリューションを促進しサポートする。この新バージョンでは、特に下記の部分の能力と機能が拡大されている。

- ☑ **ビジネスプロセスのドキュメンテーションおよびモニタリング。** SAP Solution Manager は会社全体のビジネスプロセスの標準化と維持を行う単一リポジトリとして機能する。IT 部門は広範にわたる機能を用いて、ビジネスプロセスを定義・書類化し、必要に応じて監視と修正ができる。
- ☑ **先端的テスト機能。** 新バージョンでは、ユーザはビジネスプロセスの更新、修正、追加の詳細なテスト計画を設定できる。また、SAP Solution Manager 内の機能を用いて、提案された変更を照らしてテスト計画を実行し、実際に導入される前に潜在的干渉と問題を解消する。
- ☑ **リアルタイムのシステムモニタリング。** SAP Solution Manager には、日々のオペレーションを中断させるような重大な問題を避けられるよう、全ての SAP システムと一部の非 SAP システムをリアルタイムでモニタリングする機能がある。これにより、IT 部門は大規模なエコシステム障害とダウンタイムを引き起こす恐れのある要因を事前に察知し、解決できる。
- ☑ **根本的原因の分析。** SAP Solution Manager のエンタープライズ版には、根本的原因を分析する追加機能が備わっている。これらツールは問題を発生時に診断・解決するのに用いられ、深刻な問題が起きたときにも、解決までの時間を短縮できる。
- ☑ **変更管理機能。** SAP Solution Manager には、SAP と非 SAP ソリューションで進行中のカスタム化と修正を合理化し、迅速化する先端変更管理機能がある。IT 部門がラインマネジャーからの要求にすばやく対応し、新機能の実装と統合を単純化するを助ける。

SAP Solution Manager エンタープライズ版の追加機能は、フルに使用するには広範にわたる設定が必要だが、その能力と機能の全側面を導入した企業はその IT 環境を非常に大きく改善できる。SAP Solution Manager を利用することにより可能となりうる利点の例を下に挙げる。

- ☑ **効率と生産性の向上。** IDC の調査によると、多くの組織は IT リソースの大半を既存システムの維持に費やしている。SAP Solution Manager の自動化された、順向性の、予防的機能を用いることで、組織は、IT 環境維持に必要な日々のルーティンから IT スタッフを解放できる。これが IT 部門全体での効率と生産性の向上につながるだろう。
- ☑ **IT 環境のリスク全般を軽減。** 多くの企業は日々の業務でのミッションクリティカルなビジネスプロセスのサポートを IT に依存している。その結果、多くの IT 部門はその事業プロセスの基盤となるテクノロジーがどのようなものであろうと、テクノロジーの可用性と信頼性を確実なものにしなければならない。SAP Solution Manager の機能のうち例えば変更管理、根本原因解析が、重大なシステムトラブルを最小限に抑え、IT 環境全体のソフトとハードの信頼性を改善させるのに役立つ。
- ☑ **対応と解決に要する時間の短縮。** 問題が実際に生じたときには、IT 組織は迅速にそれを解決するテクノロジーとプロセスを持っていなければならない。根本原因解析機能は忙しい IT 部門が潜在的な重大問題を迅速に診断し解決するのを支援する。

- ☒ **イノベーションへの一層のフォーカス。**上に述べたように、多くの企業は IT リソースの大半を既存システムの維持に費やしている。SAP Solution Manager の自動化された、順向性機能を用いれば、IT 組織は、IT リソースの効率と効果を促進できる。これにより IT スタッフが既存システムの維持に費やす時間を減らし、IT のイノベーションと成長に向けた施策に力を振り向け、ひいては会社全体の成長を可能にする。
- ☒ **総保有コスト(TCO)の低下。**この指標は追跡と定量化が難しいが、エンタープライズソフトウェアの TCO の監視・測定を考えている企業は増えている。正しく導入され会社全体で一貫して使用されれば、SAP Solution Manager の機能は、IT スタッフの効率を改善し、全体的リスクを低下させ、重大なシステムダウンタイムを件数を減らすことで、ソフトとハードの全 TCO を低下させる。

SAP SOLUTION MANAGER の価値

IDC は南北アメリカ大陸にある従業員数 5,000~100,000 人の SAP 顧客 7 社に面談した。これら企業には IT スタッフ一人当たり平均 18 人のユーザがあり、平均して全 IT スタッフ数は 2,000 人近かった。Table 1 はこの調査の対象となった企業の規模の概要である。

TABLE 1

顧客企業の規模の概要

カテゴリ	平均
従業員数平均	53,286
従業員数の範囲	5,000-100,000
エンドユーザ数	35,524
IT スタッフ数	1,959
IT スタッフ一人当たりユーザ数	18
所在地域	南北アメリカ
業種	テクノロジー、エネルギー、製造、農業、医療、美容

Source: IDC, October 2009

導入

調査対象となったのは 3~12 ヶ月間、SAP Solution Manager の構成ソリューション全てを導入・使用していた企業である。導入時に SAP コンサルタントの支援を仰いだ企業もあったが、社内スタッフだけで導入を終えた企業もあった。ある顧客企業は、「異なるソリューションを徐々に導入していった。ベースシステムの実装には 2 週間しかかからなかった。他の部分の実装にはさらに 7 ヶ月かかった」と言う。

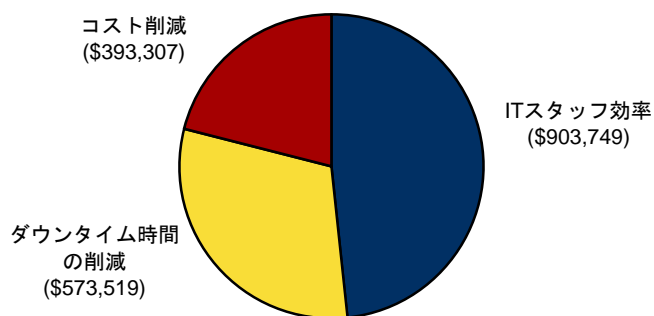
他の顧客は、「我々は実際、初期状態のままを導入した。全く修正はしなかった。その後、いくらか時間を費やして設定を変更し、社員の研修を行った」と言う。

利点

この調査では、導入の利点は IT スタッフ効率上昇、ダウンタイム時間の削減、コスト削減という 3 つの主要分野でみられた。これら利点と、導入した顧客の経験については、本セクションで詳細に説明されている。Figure 1 はこれら利点による節約額の比率を示す。Table 2 は平均年間投資総額 (Figure 1 で表示) とユーザ 1,000 人当りの投資額を示す。

FIGURE 1

SAP Solution Manager による平均年間節約額



合計1,870,576ドル
平均年間投資額 = 294,857ドル

Source: IDC, October 2009

TABLE 2

平均年間節約額

	Average Total	Per 1,000 Users
IT スタッフ効率	\$903,749	\$25,441
ダウンタイム時間の削減	\$573,519	\$16,145
コスト削減	\$393,307	\$11,072

Source: IDC, October 2009

IT スタッフ効率

SAP Solution Manager が顧客での変更管理に大きな影響を与えることが、調査で明らかになった。従来の変更管理ソリューションは承認プロセスが煩雑で、変更を行う前にいくつかの承認段階を経る必要があった。だが SAP Solution Manager を導入して以来、プロセスが単純化され、段階の数も減った。ある顧客はその効果をこう推定している。「我々のユーザは少なくとも一日当り半時間を節約している。我々の古い変更管理システムでは、変更依頼一件につき 42 の承認が必要だった。そのため 42 人が一回ずつ変更を承認していた。我々はこのステップをわずかワンステップに軽減した。」

システムモニタリングが改善され、変更を簡単に提出し、システムで追跡できるようになった。こうして未承認の変更が行われるリスクが減り、今後は問題も減る可能性がある。SAP Solution Manager を導入したことで一週間当たりに提出される変更の数も減った。これら企業は今では変更に優先順位を付け、系統だったパッケージとして変更を提出している。ある IT マネジャーはこう言う。「我々は変更を以前ほど頻繁に提出しないことにより、実際にはリスクを抑制している。以前は、変更が必要になると、とにかく変更されるまで説得した。今では変更依頼を集め、系統的なパッケージを組んで、提出している。これらパッケージは 4~6 週間に一度、システムに入力されている。」

SAP 導入前は、多くの顧客はシステムモニタリングにいくつかのソリューションを使っていたが、今では SAP Solution Manager を通じて集中的にモニターしている。多くの場合、問題がエンドユーザに及ぶ前に IT 部門がアラートを受けて問題を察知している。ある顧客の見積もりでは、システム変更が正しく行われているかどうかを判断できるようになったことで「何が起きているかをより良く理解でき、モニタリングが容易になった。この部門にいる 20 人が週間約 15 時間を節約している」という。

ワークフロー自動化機能は、企業のシステム分析と診断の自動化を助けるものだ。ある顧客は「Solution Manager が無ければフルタイム従業員があと 2~3 人必要だった」と予測し、別の顧客は、「これが無ければうちの社員は仕事ができない。これが無ければマニュアルでシステムにログインし、いつも変更に時間を取られていただろう。それでは今より 20%仕事が増えてしまう」と予測する。

変更管理、モニタリング、ワークフロー管理で IT スタッフ効率を向上させることで、年間平均 878,609 ドルを節約できる。

監査手法も導入で大きく改善した。企業は監査実施時間を節約するのみならず、コンプライアンスのレベルも改善し、罰金を科せられるリスクも削減した。中央レポジトリは、必要なデータが一ヶ所に集められているため、IT 組織にとって便利な存在である。ある IT マネジャーは「Solution Manager は本当に役に立つ。レビューが必要なあらゆる文書が集められているのだから。文書を探し回すこともなくなった。最近、我々のところで米食品医薬品局 (FDA) のコンプライアンスレビューがあったのだが、適切な一連の設定ができていたことを調査官に容易に見せることができた」と言う。監査に必要な時間を減らすことで、顧客は平均して年間 25,140 ドルを節約している。

ダウンタイム時間の削減

ダウンタイムの削減は通常、次のうちひとつまたは両方により可能となる：ユーザのシステムまたはアプリケーションへのアクセスを制限するインシデントの数を減らす。または修理に要する平均時間 (MTTR : mean time to repair) を改善することによりインシデントの解消に要する時間を短縮する。IT 部門は SAP Solution Manager を導入することで、プロダクションエラーを回避できる。あるマネジャーは「我々が問題の数を減らせたことは、ユーザーにもはっきりと分かる。以前我々は基本的に毎週変

更を行っていた。今は 6 週間に一度だけだ。つまりそれだけインシデントが減ったということだ」と述べる。調査で面談した別の顧客の見積もりでは、変更が 1 件終わると、15~20 件のインシデントが発生していた。だが SAP Solution Manager 導入後は、その数が半分に減った。そして「以前はこれらインシデントが半時間にも及ぶダウンタイムを引き起こしていたが、いまではダウンタイムは 5~10 分で済む」と言う。

SAP Solution Manager の顧客はインシデントごとの MTTR を平均 3.25 時間減らしている。ある顧客は「システムモニタリングが役立っている。以前は修繕に 3~5 人が丸一日関わっていた」と述べる。MTTR の短縮とユーザにとっての可用性増加は、年間平均 191,696 ドルを節約する。

ダウンタイムの悪影響の度合いは会社によって異なる。多くの組織では、インシデントやダウンタイムのために他の仕事ができるからであり、つまり、ユーザの生産性がゼロになることはまれである。今回の調査で、ダウンタイム中にユーザの生産性は平均 52%低下していた。インシデントの発現時間を平均 27 時間削減で、ユーザの生産性は年間平均 381,823 ドル上がる。

コスト削減

SAP Solution Manager を導入して IT スタッフの効率性が高まったことで、顧客企業は新規雇用を回避できている。ある IT マネジャーは「我々はモニタリングとアラートの機能を大いに活用している。これ無くして、私のチームがどのように働けるのか分からない。15~20 人のチームが何かをマニュアルでしなければならないなら、他のツールと 4 人のスタッフにかかる費用 100,000 ドルが必要だろう」と言う。

企業はまた、サードパーティーのツールを使う必要も無くなる。ある顧客はこう言う。「以前我々はシステム管理のために、既存の契約とライセンスに含まれていないサードパーティー・ツールを使っていた。今は Solution Manager があるので、SAP パッケージに既に含まれているものを使える。我々はツール費用を 30%削減した。これは 50,000~100,000 ドルに相当し、今後はもっと大きな額になるだろう。」

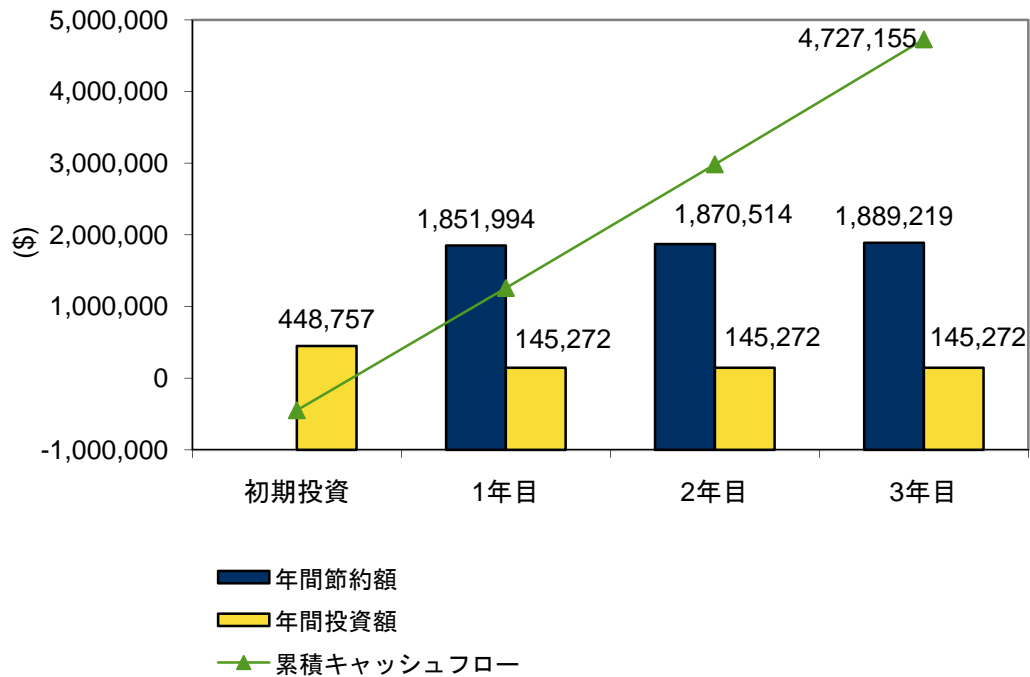
平均してこの調査の顧客は IT スタッフと外部ツールの費用を年間 393,307 ドル節約していた。

3 年間の節約、投資、キャッシュフロー

3 年間にわたる年間節約、投資、累積キャッシュフローが Figure 2 に示されている。この間 IT スタッフがソリューションを使いこなせるようになるにつれ、節約は少し増える。投資額は SAP Solution Manager が最初に導入されたときが最高になるが、最初の設定時間とコンサルティングのコストが計上されると、その後の年の投資額は減り、横ばいになる。継続的投資とは標準ハードウェアの買い換えと、SAP Solution Manager の維持に必要な IT 時間である。

FIGURE 2

節約額、投資額、キャッシュフロー



Source: IDC, October 2009

Table 3 はユーザ 1,000 人当りの節約額、投資額、累積キャッシュフローを示す。このデータは SAP の顧客がそれぞれの会社の規模で実現しうる節約額を推測するためのものだ。

TABLE 3

3年間のユーザ 1,000 人当り節約額、投資額、キャッシュフロー

年間節約額	年間節約額	年間節約額	年間節約額	年間節約額
年間投資額	年間投資額	年間投資額	年間投資額	年間投資額
累積キャッシュフロー	累積キャッシュフロー	累積キャッシュフロー	累積キャッシュフロー	累積キャッシュフロー

Source: IDC, October 2009

IDC は合計数値の 3 年分析に基づいて ROI と回収期間を計算した。Table 4 は累積値と割引値を表示している。IDC は割引キャッシュフロー分析を用いて、その期間にわたるお金の变化する価値と、当初の購入時に必要とされる現金支出とを考慮した。節約額の計算には、上で説明した IT 効率、コスト、ダウンタイムが含まれている。投資額に含まれるのは、当初の購入価格のみならず、SAP Solution Manager 導入に必要な社内スタッフの時間、コンサルティング費、新サーバのコスト、この期間のソリューションの維持に必要なフルタイム換算人件費である。

TABLE 4

3 年間の合計 ROI

節約額 (割引後)	節約額 (割引後)	節約額 (割引後)
投資額 (割引後)	投資額 (割引後)	投資額 (割引後)
正味現在価値	正味現在価値	正味現在価値
ROI	ROI	ROI
投資回収期間	投資回収期間	投資回収期間
割引率	割引率	割引率

Source: IDC, October 2009

この調査では顧客企業 7 社の合計の ROI を計算したのに加え、SAP Solution Manager を 2 種類のシナリオのみで用いる顧客と、4 種以上のシナリオで用いる顧客との間の違いも調べた。3 社が 2 シナリオで使用していた (変更管理機能、システムモニタリング、実装とプロジェクトアップグレード、クオリティゲート管理の組み合わせ)。これら 3 社平均の ROI は 250% で、投資回収期間は 11.4 ヶ月だった。

4 種以上のシナリオで使用する顧客 (変更管理、クオリティゲート管理、実装とプロジェクトアップグレード、テスト、ビジネスプロセス、インターフェースモニタリング、システムモニタリングの組み合わせ) での平均は ROI が 589%、投資回収期間は 2.6 ヶ月だった。

シナリオの数に関係なく、SAP Solution Manager は魅力的 ROI を提供し、より幅広く使われるようになるにつれ、投資 1 ドルあたりのリターンは大きくなる。この調査でのデータと参加企業の経験によると、Solution Manager をより多くのシナリオで使うほど、より多くの新規雇用を回避でき、IT スタッフ効率も増す。

今後と業界見通し

IT マネジャーは減る一方のリソースと予算で、既存の資産と拡張する革新的イニシアティブを管理するという困難な職務を背負わされている。コスト削減、ダウンタイム減少、スタッフ生産性改善などの必要条件を満たすため、日々のオペレーションを

注意深く監視、管理する必要性が高まるだろう。この目標を達成するため、IT 部門はリソースをイノベーションと事業成長に集中するのに役立つ自動化ツールとユーティリティに注目するだろう。また、IT マネジャーは社内外のカスタマーにさらに高水準のサービスを提供するよう求められており、システムダウンタイムのリスクを減らし、会社全体のビジネスプロセスの確実な継続を支援するためのツール、ユーティリティ、アプリケーションの必要性が増していく。

IDC ではまた、企業は IT について、複数のソフトとパッケージを統合するための価値あるツールとユーティリティに注目するようになると考えている。IT 部門が多様化する環境と新たなテクノロジーのレイヤーに直面することで、複数のソフトとハードに対応できるアプリケーションは、総合的トラッキングとモニタリングで大いに役立つだろう。企業がこのようなツールとユーティリティを導入し、利用可能な機能をより多く使うようになれば、IT 環境全体で得られる恩恵も増えると IDC では予測している。

課題と機会

IDC では、SAP がサポートサービスで直面する最大の課題のひとつは、その顧客基盤に対して SAP Solution Manager の導入を促進し、顧客の間でその全機能のフル活用を促進することだと考えている。SAP Solution Manager の導入、設定、本稼働には 経験豊富な IT 部門でさえ時間がかかることがある。IDC は、SAP Solution Manager の導入を組織の隅々まで行き渡らせるためのツールとユーティリティを作成するよう推奨する。例えばビジネスプロセスの文書化や変更依頼管理機能の設定など複雑なタスクを、単純化するテンプレートやウィザードである。

さらに、SAP は小規模のタスクに容易に適応させるためのプラットフォーム構築を助けられるよう、Solution Manager に変更を加えるべきだと IDC では考えている。大半の IT マネジャーはその環境全体で複数のテクノロジーを導入しており、今後 3~5 年間で複雑性はさらに増す。SAP Solution Manager を複数のハードとソフトが混在する環境により対応したものにすれば、顧客はテクノロジーに最も適した機能を活用できる。IDC の面談調査で多くの回答者は、SAP Solution Manager の機能を全部使っているわけではないと答えたが、使えば非常に有益だろうとも述べた。

また、SAP は非 SAP アプリケーションを SAP Solution Manager のモニター能力の一部に含められるようにすべきだと IDC では考えている。IT 環境が複雑化、多様化するにつれ、IT 部門は IT ランドスケープ全体にわたり多様なソリューションを統合できるアプリケーションを求めるようになるだろう。

最後に IDC が SAP に推奨するのは、Run SAP 方法論の一部として学んだ、SAP Solution Manager の実装と使用に関する重要な課題とベストプラクティスを活かすことだ。Run SAP 方法論のガイドラインを導入する顧客が増えるにつれ、SAP Solution Manager のコンテンツは導入を増やすうえで非常に有益となる。これは特に、顧客による導入を助けるためのベストプラクティスを常に求めているパートナーにあてはまるだろう。

結論

バーチャル化やユニファイドコミュニケーションなど先端技術を採用する組織が増え、今後 5 年間は IT 環境はさらに複雑化し、洗練化するだろう。この状況下で既存のハードとソフトを維持していくのは大変なことだ。統合とサポートの問題は複雑になる一方、ミッションクリティカルなビジネスプロセスを常に利用可能な状態にしておかなければならない。

IT 環境全体でピークの運用能力を維持するには、企業は IT 全体のサポートシステムを促進するソリューション管理アプリケーションの導入を検討すべきだろう。SAP Solution Manager などのアプリケーションは集中化ソリューションを検討している IT 部門にとって非常に役立つ可能性がある。これらツールを用いることで、企業は既存インフラをより効率よく維持サポートできるようになり、その結果、コストを節約し、イノベーションと競争力強化へとリソースを振り分けることができるだろう。

追加資料

ROI 計算方法

IDC は SAP Solution Manager の効率性を測定するため ROI を計算し、調査で得られたデータを基に、次の 3 段階を経て計算する。

1. このソリューションの購入、実装、展開での投資額を確定する。最初にソフトを購入したときの金額のみならず、実装、統合、研修にかかった費用も推定するのが重要だ。導入にかかった投資総額を測定するため、IDC は購入と設定の費用のみならず、統合費用と年間ハードウェア/ソフトウェア維持費用についても質問した。
2. コスト節約額を測り、実現した生産性、可用性、効率性の向上も測る。調査ではコスト節約額も調べた。それにはソフトウェアレンタル費や維持費など「ハード」面の IT コストと、IT スタッフ生産性、IT マネジメント効率性、アプリケーション可用性など「ソフト」面の IT コストの両方が含まれる。
3. SAP Solution Manager の投資回収期間と ROI を計算。面談で得られたデータを用い、このソリューションへの投資から得られた全体的コスト節約と効率性向上に基づいて、IDC は平均投資回収期間と投資収益率を計算した。

ROI と投資回収期間の計算で用いた前提

IDC は投資回収期間と ROI の計算では前提を用いた。

- ☒ 時間数を総労務費（給与のみならず、福利厚生と間接費として 28%を割り増し）で掛け算して、効率性とマネジャー生産性節約額を定量化した。
- ☒ ダウンタイム時間は、ダウンタイム時間数に、影響を受けたユーザ数を掛け算して求めた。
- ☒ 生産性喪失は、ダウンタイムに総労務費を掛け算して求めた。

☒ 3年間の節約額の正味現在価値は、当初の支出合計額を別のところに投資していたならば12%のリターンを生みだしたであろうという、機会費用の金額を差し引くことで計算した。これには資金コストとリターン率の両方が考慮されている。

さらに、ITソリューションには導入期間が必要であるため、ソリューションの恩恵（節約）はこの導入期にはフルに得られない。この現実を反映させるため、IDCは恩恵を月割り計算し、初年度節約額から導入期間分を差し引いた。

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 2009 IDC. Reproduction without written permission is completely forbidden.