

マルチベンダシステムの対応力強化

Strengthening Maintenance Support for Multivendor Systems

あらまし

オープン化が進む中でITシステムは様々なベンダ製品で構築され複雑化している。そのためベンダ製品についても、お客様から保守サービスに関する様々な要望・期待が寄せられている。富士通エフサスでは、マルチベンダのハードウェア製品保守に対する強い要望に応えるべく、富士通製品で培った保守ノウハウを生かし、サービスを提供している。

本稿では、従来提供してきたマルチベンダシステムへの取組みをその具体的な活動内容を含めて説明する。併せて、富士通グループとしてのマルチベンダシステムのサポート拡大の今後の取組みについて紹介する。

Abstract

With open systems making progress, information technology (IT) systems these days are being built with products from various different vendors, which makes them complicated, and customers' requests and expectations for maintenance services that can handle multivendor environments are growing. In response, Fujitsu FSAS is providing a multivendor hardware maintenance service by leveraging the know-how it has cultivated while maintaining Fujitsu products. This paper explains activities related to multivendor systems and gives concrete examples. It also introduces future activities to expand this support to multivendor systems in the Fujitsu Group.



熊倉好一（くまくら よしかず）

（株）富士通エフサス パートナー支援統括部マルチベンダサービス推進部 所属
現在、マルチベンダシステムのサポート推進に従事。

ま え が き

近年のオープン化により、様々なマルチベンダ製品が容易に接続可能となった。多岐にわたる製品の組合せが可能となり、ITインフラ環境が複雑化している。

また、システム構築の要件としてマルチベンダ製品を希望されるお客様が増加している。お客様から富士通エフサスに対して、システム構築のみならず保守サービスにおいても、マルチベンダ製品対応を強く求められている。その一方、ベンダが混在する結果、安定稼働と運用コスト抑制がお客様の抱える大きな課題となっている。

本稿では、マルチベンダシステムについて、これまでの取組みと今後の展開を紹介する。

マルチベンダシステムへの取組み

昨今では、お客様システムをマルチベンダ構成で構築することが一般的になっている。

このため、富士通製品の保守サービスで長年培ってきた保守ノウハウを生かし、お客様システムに精通したCEが中心となり、CEパートナーとの連携、ベンダアライアンスの拡大を推進している。その結果、お客様からの要望の多いベンダ製品に対する保守サービスが可能となっている。

●保守サービスへの施策

マルチベンダシステムの対応力強化のため富士通エフサスが取り組んでいる施策について、代表的な三つのサービス（保守統括受付サービス、オンサイトサービス、ピックアップリペアサービス）を例に説明する。

【コール窓口の一本化】

オープンシステムを導入したお客様では、周辺装置に限らずネットワーク製品などの基幹部分にもマルチベンダ製品が導入され、以下のような従来の障害コールの方法では、万一のトラブルの場合には大きなリスクが想定される。

(1) 従来のコール方法

- ・お客様自身がすべての納入機器について、ベンダごとに異なるコール先を常時管理
- ・トラブル発生時には、お客様自身でトラブル原因と推定される装置を一次切分けして障害コール

(2) リスク

- ・とくに基幹系やネットワーク系の装置のトラブルでは、お客様が把握できる事象からトラブル原因の装置を特定することが難しい。
- ・トラブル原因が不確実なまま当該ベンダをコールすると、真の原因は当該ベンダの保守対象機器以外の可能性がある。
- ・その結果、トラブル切分けおよび修復作業に時間を要し、システム全体やネットワーク全体が長時間機能停止するリスクが高い。

このため、富士通エフサスは、お客様ニーズに沿った「保守統括受付サービス」（図-1）として、対応窓口を一本化するサービスを提供している。

このサービスは、トラブルの一括受付および切分けを行い、その後、お客様の保守契約先ベンダへオンサイト作業を依頼するサービスである。ベンダを問わず24時間365日受付が可能である。

【契約管理の一本化とオンサイトサービス】

マルチベンダ環境下ではお客様の契約先も複数となる。このため、契約書作成や内容管理のみならず、ベンダごとに異なるサービスレベルへの対応が重なり、お客様の業務負荷が増大している。お客様は業務負荷を軽減するため、契約管理についても一括対応を望んでいる。

このニーズに対応するため、富士通エフサスは保守契約の一元管理と「オンサイトサービス」（図-2）を提供している。このサービスは、お客様と富士通エフサスとの間ですべてのベンダ製品について一括保守契約を締結する。富士通エフサスは各ベンダと保守契約を締結したうえで、障害時には各ベンダの

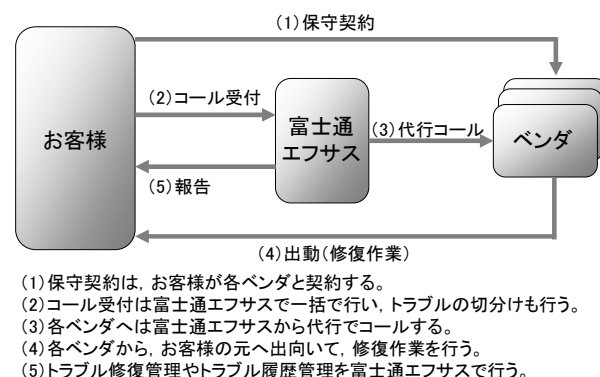


図-1 保守統括受付サービス
Fig.1-One-stop acceptance service for maintenance calls.

CEが対応する形態である。

障害時のオンサイト対応は、契約内容に基づき富士通エフサスのCE、CEパートナー、またはベンダの技術者が行う（図-2参照）。

障害内容によっては、例えばお客様自身が予備機と交換可能なケースがある。この場合、障害コールに対して、富士通エフサスまたはCEパートナーが訪問し障害機器を引き取り、修理後に返却するサービス「ピックアップリペアサービス」（図-3）も提供している。

● 富士通エフサスによる一括保守

コール窓口や契約を一本化しても、ベンダごとに異なるサービスレベルでは、お客様の望むシステム安定稼働を維持することは困難なケースがある。このため、各ベンダ製品の保守サービスレベルを富士通製品と同様とする「一括保守サービス」も提供している。

今後もマルチベンダ化がますます進むことが予想される。富士通エフサスは、上記サービスを組み合わせたり、契約のカスタマイズを行うことにより、

お客様のあらゆるニーズに対応していく。

これらのサービスを維持するため、富士通エフサスは、ネットワーク、サーバ、プリンタ、ストレージ、周辺機器といったカテゴリごとのベンダ（メーカ、販社など）を加えた1000社に及ぶベンダと連携した保守体制を構築している。とくにミッションクリティカルな基幹システムでは、お客様から富士通製品と同様のサービスの要望が強く、24時間365日オンサイトサービスを提供するため、フィールドCE、コールセンター、バックヤードと連携した体制を構築して、マルチベンダ保守サービスを提供している。

● 富士通の保守サービスメニュー

つぎに、より広範囲なマルチベンダ保守サービスを提供するため、富士通エフサスのみならず、富士通CEグループ全体で提供しているSupportDesk Expertマルチベンダサポートの三つのサービスについて説明する。

富士通では、今まで富士通エフサスで提供してきたサービスを基に、富士通CEグループとして以下のようなサービスを提供している（表-1）。

(1) コール代行（レベル1）

お客様と各ベンダとの保守契約締結を条件に、製品の障害コール受付をOSC（One-stop Solution Center）に一本化するサービスである。

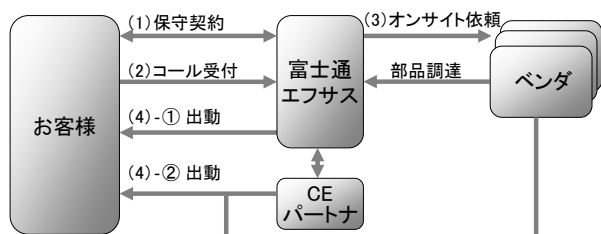
(2) メンテナンス統括（レベル2）

各ベンダ製品の障害コール受付にとどまらず、保守契約も富士通に一本化するサービスである。複数のベンダ製品を使用されているお客様は、保守契約/支払いを富士通にまとめることができ、各ベンダとの保守契約手続きを富士通が行うことで、事務手続きを簡素化できる。

このサービスでは、お客様より障害コールをいただき、障害原因が富士通製品かベンダ製品かの判断を行い、ベンダ製品が原因の場合に、各ベンダへサービス対応を依頼する。

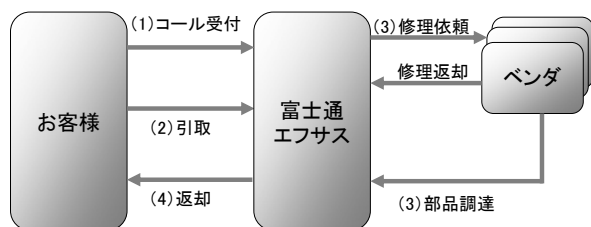
(3) メンテナンスサービス（レベル3）（図-4）

前述のサービスは、コール受付などの契約の一本化が目的であり、サービス内容については、各ベンダのサービスレベルに依存する。一方、本サービスは、各ベンダ製品も富士通製品同様に契約からコール受付、オンサイト保守まで富士通が行うものである。富士通エフサスは、富士通製品同様の高品質な



- (1) 保守契約は、富士通エフサスで行う。
- (2) コール受付は、富士通エフサスで一括で行う。
- (3) 社内修理またはベンダ修理を判断し、出動調整を行う。
- (4)-① 富士通エフサスCEが、出動（修復作業）する。
- (4)-② CEパートナー/ベンダが、出動（修復作業）する。

図-2 オンサイトサービス
Fig.2-On-site service.



- (1) コール受付は、富士通エフサスが一括で行う。
- (2) お客様の元へ出向いて、障害品を引き取る。
- (3) 社内修理またはベンダ修理の判断をした後、修理する。
- (4) 修理完了品はお客様の元に、返却する。

図-3 ピックアップリペアサービス
Fig.3-Pickup repair service.

表-1 SupportDesk Expert マルチベンダサポート

項目	ベンダ製品 導入時の 一般的な 保守体制	SupportDesk Expert マルチベンダシステムサポート		
サービス 内容	ベンダとの 直接契約	メンテナンス サービス (レベル3)	メンテ ナンス統括 (レベル2)	コール代行 (レベル1)
コール 窓口	ベンダ窓口	富士通OSC (OSC : One-stop Solution Center)		
保守契約	お客様⇒ ベンダ	お客様⇒富士通		お客様⇒ ベンダ
窓口受付 時間	ベンダの 受付時間に 準ずる	平日8:30～ 19:00から 24時間365日 まで個別 に設定可能	平日8:30～19:00 または 24時間365日	
障害機器 の特定	お客様	富士通OSC		お客様⇒ ベンダ
障害原因 の特定	ベンダ	富士通OSC	ベンダ	
修理形態	ベンダの 修理形態に 準ずる (訪問/引取/ 部品送付 など)	訪問修理	ベンダの修理形態に 準ずる (訪問/引取/部品 送付など)	
対応時間	ベンダの 対応時間に 準ずる	24時間365日 対応可能 (契約内容に 基づく)	ベンダの対応時間に 準ずる	
サービス 実施者	ベンダCE	富士通サー ビスエンジニア	ベンダCE	
定期点検	ベンダに 準ずる	お客様要望に 応じて任意に 設定可能	ベンダに準ずる	

サービスをワンストップで提供するため、各ベンダとのアライアンス（自営保守体制構築）を強化している。

今後の展開

本章では、マルチベンダサービスを提供するための社内情報の共有化と、富士通と連携したサービス領域の今後の拡大について述べる。

(1) 社内インフラの統合によるサービス一本化

今後、ますます多様化、高度化するお客様ニーズに 대응していくには、富士通エフサスで管理してきた、それぞれのベンダ製品販売情報、保守契約情報、提供サービス情報を統合した情報提供が必要かつ重要になってきている。お客様の必要とする情報を提供

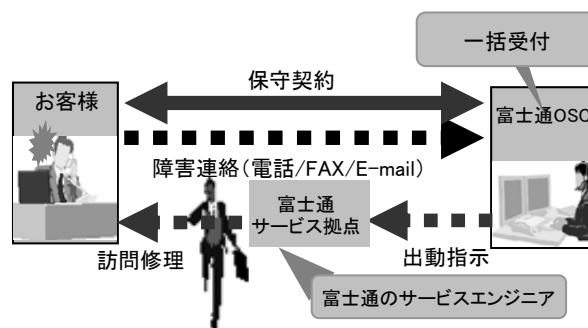


図-4 メンテナンスサービス（レベル3）
Fig.4-Maintenance service (level 3).

するために、富士通製品の保守で培ってきたインフラ技術の蓄積とその統合情報管理システム（eSUPPORT）の拡充に取り組んでいる。

また、富士通CEグループでは、多様化するニーズに応えるべく、現在提供している IHV（Independent Hardware Vendor）のハードウェア保守からISV（Independent Software Vendor）のソフトウェアサポートへのサービス拡大や、導入/運用フェーズでの更なるサービス領域の拡大を目指し活動している。

(2) 販売終息情報（EOS）・保守終息情報（EOL）

一括契約に伴い、他ベンダからのEOS/EOL情報の管理とお客様への提供が重要になってきている。従来、富士通製品については、お客様へEOS情報・EOL情報が提供されてきたが、各ベンダ製品についてのこれらの情報提供はなされていなかった。

富士通エフサスを含めた富士通CEグループが構築したシステムにおいては、お客様からの要望に応えるため、富士通エフサスでは、ベンダ各社から得た情報（EOS/EOL/後継機情報）と富士通グループの販売情報とともに、お客様への提案活動を行っていく。

む す び

今後も多様化するマルチベンダ製品に対するお客様からの新たな要望に応えるべく、富士通CEグループ一体となり、さらなるサービス品質の向上・お客様満足度の向上を目指し活動していく所存である。