

パートナーとの連携による オープン システム サポートへの取組み

Information Systems Support Through Collaboration with Business Partners in Open Systems Market

鈴木勇次 Yûji Suzuki 田中 勝 Masaru Tanaka
飯塚秀吉 Hideyoshi Iizuka 武藤博信 Hironobu Mutô



注：*1 Microsoftは、米国およびその他の国における米国Microsoft Corp.の登録商標である。*2 SAPは、SAP AGの登録商標である。
*3 ORACLEは、米国Oracle Corporationの登録商標である。

主要パートナーとの連携によるオープンシステムでのサポートサービスのイメージ

主要パートナーとの連携によってオープンシステムでの日立製作所のサポートサービスを充実、強化し、顧客のニーズにきめ細かくこたえる。

パソコンやUNIX^{※1)}などのオープンシステムでは、急速な技術革新と価格面での優位性から、従来の情報システムや部門システムでの利用に加え、基幹系システムへの導入など、その適用の範囲が広がってきている。これらに伴い、さらに高性能、高機能、高信頼なシステムをよりタイムリーに構築することと同時に、導入後の運用でも、顧客から高い信頼性を得ることが必要である。

日立製作所は、これまで、広範囲にわたるオープンシステム技術・製品適用に関する専門知識・ノウハウの蓄積を図ってきた。今般、さらに高度な顧客のニーズにこ

たえるため、オープンシステム分野での主要パートナー各社と技術サポートに関するアライアンス(提携)を締結し、連携を拡充、強化することにより、システム提案段階での技術支援から、システム導入後の長時間安定稼動を目的としたサポートサービス(有償)まで、適切なサポートをタイムリーに提供することを可能にした。

今後も継続的にオープンシステムでのサポートサービスをいっそう充実させ、トータルシステムとしてのベストソリューションの提案や顧客満足の実現などを支援していく。

※1) UNIXは、X/Open Company Limitedがライセンスしている米国ならびに他の国における登録商標である。

1 はじめに

業界標準プラットフォームによるオープンシステムを適用したシステムの利用に際して真に顧客の信頼を得るためには、システム導入前の技術サポート、システム導入後の維持運用サポートなどでオープンシステム技術・製品を自社技術・製品と同様にきめ細かくサポートすることが不可欠である。このため日立製作所は、Windows NT^{※2)}やHP-UX^{※3)}などのプラットフォーム技術からSAP社のR/3^{※4)}などのERPパッケージのアプリケーション技術まで、幅広くアライアンスを実施してきている。

ここでは、パソコン分野とUNIXプラットフォーム技術によるサポートサービスに焦点を当てて、日立製作所のオープンシステムサポートへの取組みと特徴について述べる。

2 日立・HPコンピテンスセンタ

高性能・高信頼が要求される基幹システムをオープンシステムによって構築する場合、高度な情報システム構築技術と、より短期間での構築が求められる。

このような要求にこたえるため、日本ヒューレット・パカード株式会社(以下、日本HPと言う。)とのビジネス連携の一環として、1998年2月に「日立・HPコンピテンスセンタ」を設立した。ここでは、UNIX分野での主要なオペレーティングシステムであるHP-UXを使用した「HITACHI 9000Vシリーズ」によるシステム提案、システムエンジニアに対する技術支援を行っている。

日立製作所がこれまで培ってきた基幹システム構築のソリューションノウハウやSI(System Integration)技術

と、日本HPのHP-UXでのオープンシステム構築のソリューションノウハウが融合され、より高度で多様なオープンシステムソリューションの提案が可能となった。

主な活動内容について以下に述べる。

- (1) 両社のノウハウを持ち寄り、SE(Systems Engineer)に対するコンサルティングやシステム構築時の技術支援
- (2) SEへのベンチマーク支援や、性能、信頼性などシステム構築にかかわる各種データの収集
- (3) 新製品や新技術などについての最新の情報と上記(1)、(2)のノウハウ・データの蓄積・共有およびSEへの情報発信
- (4) SEに対するHP-UX技術教育拡充の推進
- (5) マーケットニーズの製品開発部門へのフィードバックと、今後販売する製品への反映・推進

また、顧客サイトで問題が発生した場合は、受け付け窓口であるHSA(日立ソリューションサービスアンサーセンター)を経て「問題解決支援センター」の専門技術者が対応し、さらに高度な問題についても日本HPと連携して解決する。導入後も迅速かつ的確なサポートを提供できる体制を整えている。HP-UXシステムのサポート体制を図1に示す。

3 バックオフィス サポート センターとテクニカル サポート センター

近年のパソコン市場の大幅な拡大の中で、特にマイクロソフト社のWindows NTを中心としたパソコンサーバベースの情報システム構築を求める顧客が多くなっ

※2) Windows NTは、米国およびその他の国における米国Microsoft Corp.の登録商標である。
 ※3) 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ある。
 ※4) R/3は、SAP AGの登録商標である。

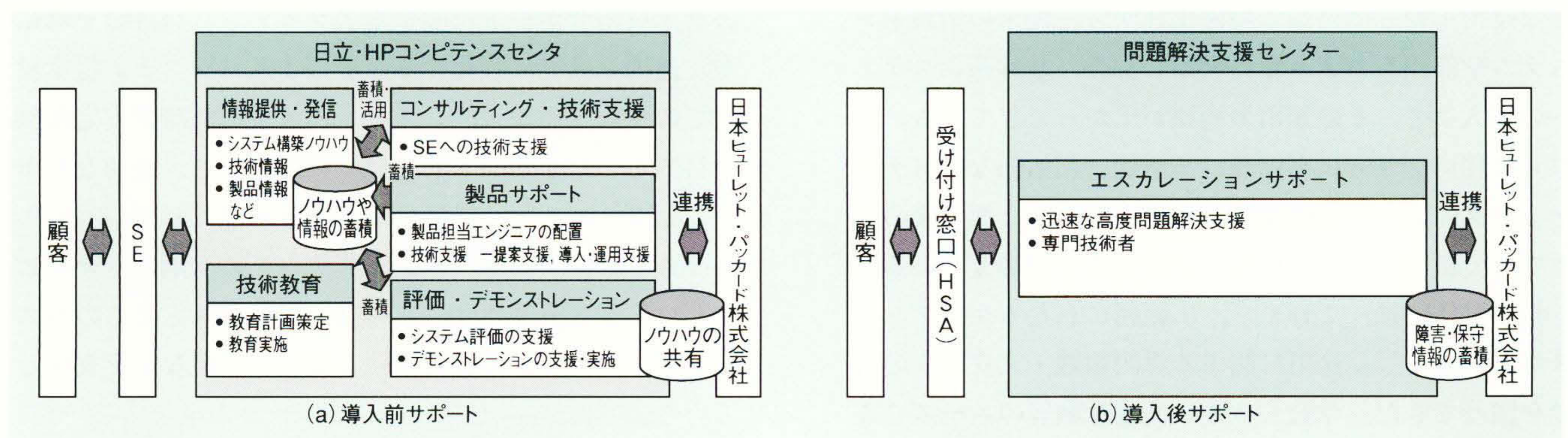


図1 HP-UXシステムのサポート体制

導入前は日立・HPコンピテンスセンタで、導入後は問題解決支援センターで、それぞれ迅速かつ的確なサポートを提供している。

ている。これらの需要拡大に呼応し、またマイクロソフト社とのビジネス連携の一環として、下記のサポートセンターを設立し、運用を開始している。

3.1 バックオフィス サポート センター

ここでは、日立製作所社内と販売パートナーのSEに対して、Windows NTをはじめとするBackOffice^{※5)}製品を活用したパソコン サーバ システム提案での技術支援を行う。そして、それぞれの技術者を通じて、顧客に適切なソリューションを提案することを目的として平成9年12月に設立・運用を開始した。活動内容を以下に示す。

- (1) BackOffice製品情報、製品戦略や将来計画などを含む情報や技術ノウハウの蓄積と、技術者への迅速かつ定期的な情報発信
 - (2) BackOffice製品ごとに担当技術者を設置し、マイクロソフト社の技術者との連携によるシステムの提案、導入、運用に関する質の高い技術を支援
 - (3) BackOffice製品関連のデモンストレーションを行い、製品や技術の理解と有効活用を広める。
 - (4) セミナー開催など、マイクロソフト社との共同プロモーションを通じて、BackOffice製品を活用したシステムソリューションを提案
 - (5) 販売パートナー向けの有償ホットライン サポート サービスにより、BackOffice製品関連の迅速な問題解決を推進
- このセンターは、現在、東京、大阪、名古屋の3拠点に設置している。機能関連を図2に示す。

※5) BackOfficeは、米国Microsoft Corp.の商標である。

3.2 問題解決支援センターとテクニカル サポート センター

顧客サイトで問題が発生した場合、受け付け窓口であるHSAを経て、「問題解決支援センター」の専門技術者が当たる。マイクロソフト社の製品についても同様であるが、近年、パソコンサーバが高信頼性を要求される企業情報システムで広く利用されるようになってきたため、マイクロソフト社と共同で「テクニカル サポート センター」を設立した。そして、日立製作所とサポート契約を交わした顧客に対し、両社が協力して迅速かつ確かなサポートを提供する。

具体的には、問題発生に際し、「問題解決支援センター」で類似・既知不良の有無の確認や、問題点の切り分け、発生条件の特定などの一次対応を行い、「テクニカル サポート センター」で原因の特定、修正モジュールの提供などの二次対応を行う。また、商品として「ソフトウェア サポート サービス for Windows NT」と「C/S アドバンスド サポート サービス」に新たに「日立 High Availability (HHA) サポート」を用意し、システム規模、使用ソフトウェア、サポート希望時間帯などに応じた柔軟なサポートを提供する。主なサポート項目と概要を以下に、機能関連を図2にそれぞれ示す。

- (1) Q&A (Question and Answer), 問題解決支援
 - (a) 原因を調査し、対策方法や回避策を提示
 - (b) 必要に応じて修正モジュールを提供
 - (c) 再度発生した場合の処置方法を提示
- (2) HHA 専門アカウントマネージャ：システム構成を把握し、適切なアドバイスを提示

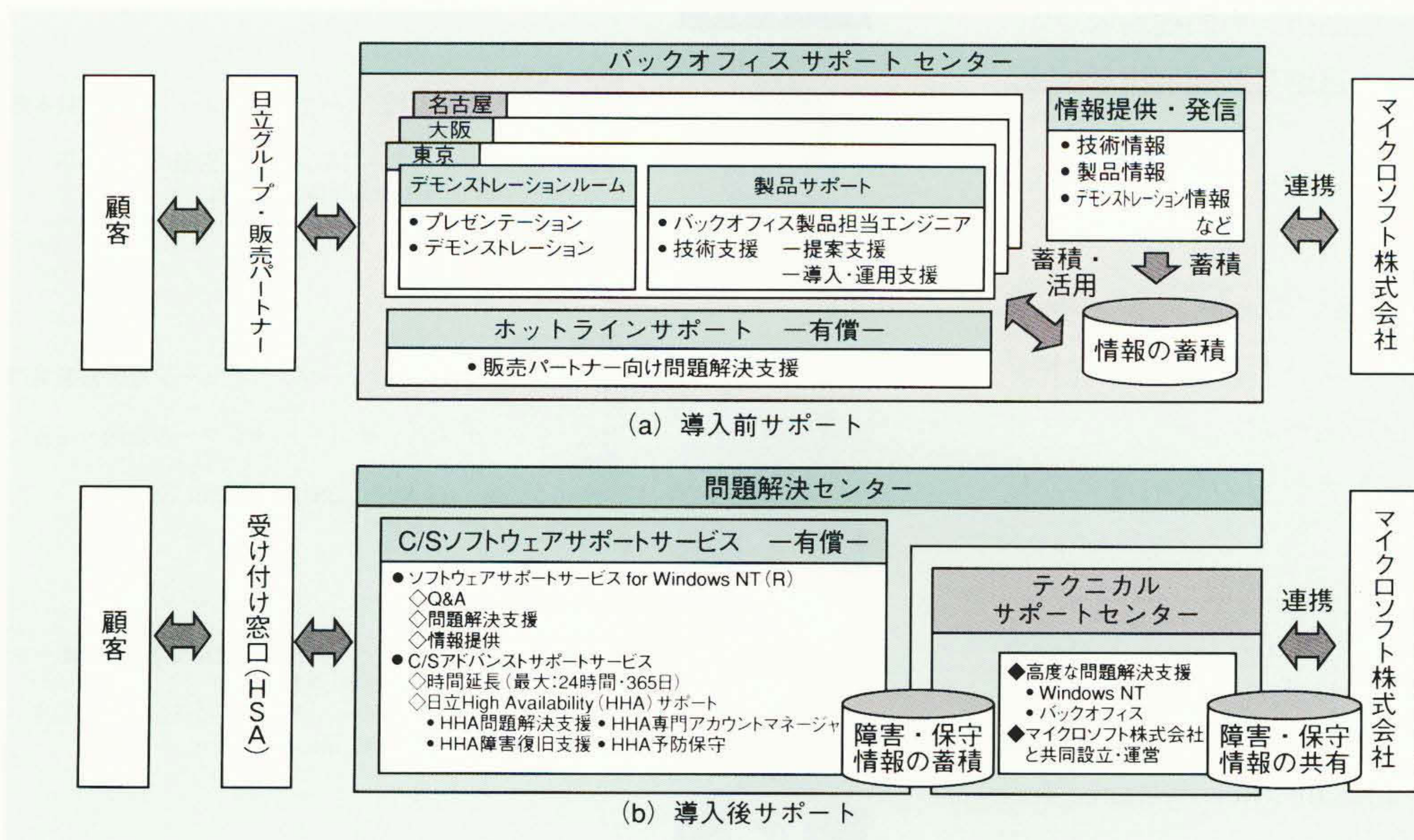


図2 Windows NT, BackOffice系システムのサポート体制
導入前はバックオフィスサポートセンターで、導入後は問題解決支援センターとテクニカルサポートセンターで、それぞれ迅速かつ確かなサポートを提供している。

(3) HHA障害復旧支援：問題発生時、必要に応じてマイクロソフト社と日立製作所の技術者が顧客システム環境を調査

(4) HHA予防保守：既知不良の修正モジュールを適時提供し、システムの保全を図る。

4 日立ソリューション サービス アンサー センター

パソコンやUNIXプラットフォームによるC/Sシステムを対象としたソフトウェア サポート サービスについて、顧客システムの長時間安定稼動を目的としたトータルサポートを実現するため、1998年4月から商品体系を一新した。これに伴い、従来プラットフォームの違いなどによって分かれていたサポート窓口を「日立ソリューション サービス アンサー センター」(以下、HSAと略す。)に一本化し、大幅に機能強化を図った。

(1) 24時間・365日サポートをはじめとするミッションクリティカル対応ハイグレードサポートを提供する。単なるサポート時間の延長だけでなく、アカウントチームの設置により、顧客システム状況などの管理を踏まえて速やかな対応を行う。

(2) パソコン・UNIX混在環境システムの「ワンストップ(一括)サポート」を提供する。パソコン・UNIXや日立機・他社機(サーバ機を含む。)混在環境で使用する顧客に対して、各種OS(Operating System)やミドルウェア製品について、専任サポート技術者が統合的に一括サポートする。

(3) ビジネスパートナー^{※6)}との連携を含めたエスカレーションサポート体制を拡充、強化する。日立製作所が提案するC/S系のプログラムプロダクト(OSを含む。)について、問題発生時にはHSAの技術者—製品担当専門技術者、パートナーの技術者が直結体制を敷き、迅速な問題解決を図る。HSAの機能関連を図3に示す。

5 おわりに

ここでは、企業情報システム構築でのオープン システム サポートについて、特にパソコン・UNIXプラットフォーム技術でのサポートを中心に述べた。

このサポート体制では、パートナーとの技術連携の拡

※6) マイクロソフト株式会社、日本ヒューレット・パッカ
ード株式会社、日本オラクル株式会社ほか

※7) JavaおよびすべてのJava関連の商標やロゴは、米国お
よびその他の国における米国Sun Microsystems, Inc.
の商標または登録商標である。

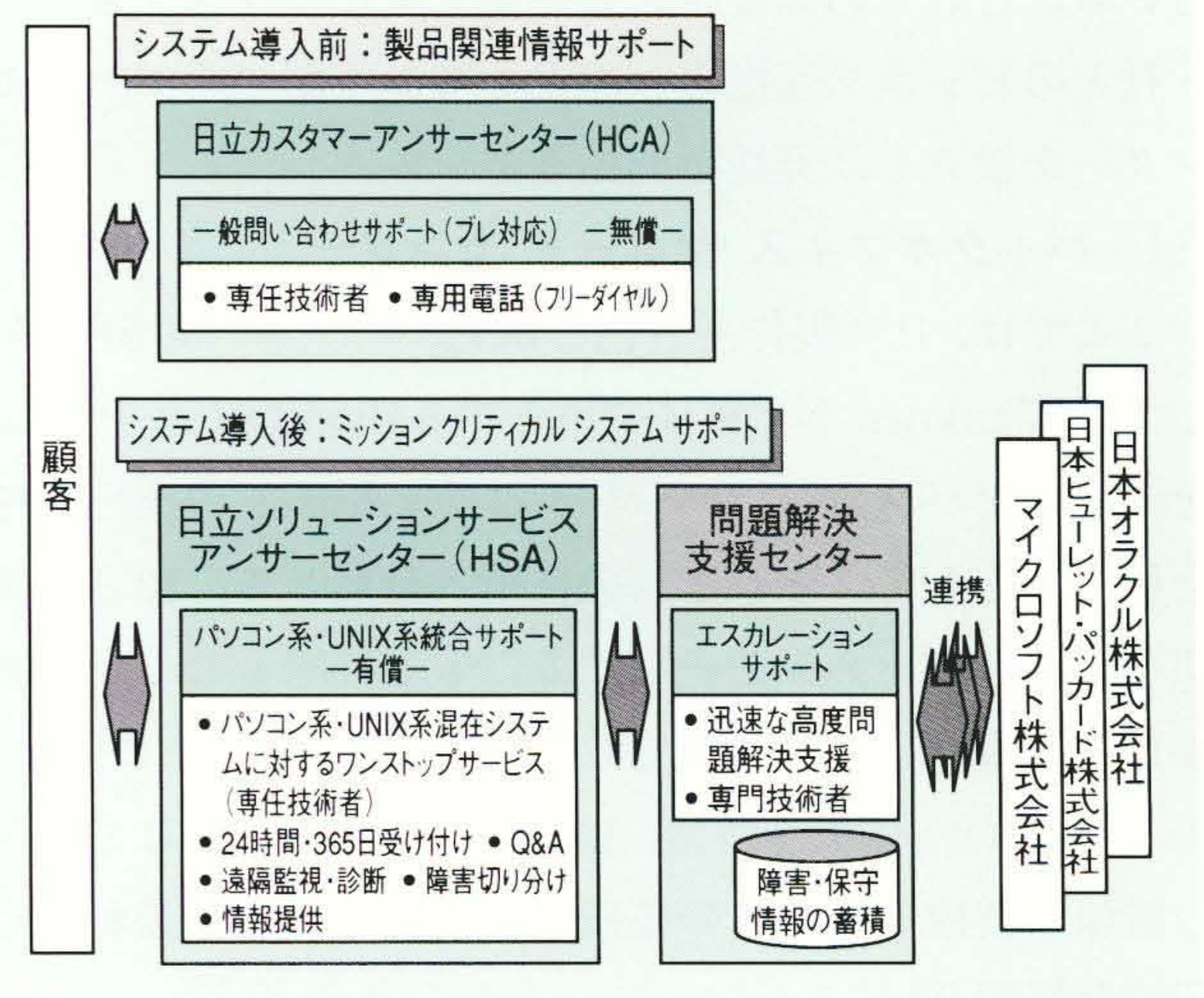


図3 日立ソリューション サービス アンサー センターの機能関連

統一した受け付け窓口と新サービス商品体系により、サポート機能を拡充、強化している。

充・強化により、システム提案から維持運用までのトータルサポートを実現していることが特徴である。今後も、データベース分野やインターネット、Java^{※7)}分野をはじめ、広範囲にわたっていっそうの連携を推進し、顧客のニーズにこたえるオープン システム サポートを充実、強化していく考えである。

執筆者紹介



鈴木勇次
1968年日立製作所入社、情報システム事業部 プロダクトリエゾン統括センター 所属
現在、HP-UXシステムの技術支援に従事
E-mail: yuu-suzu@system.hitachi.co.jp



飯塚秀吉
1988年日立製作所入社、オープンソリューション営業本部第2システム部 所属
現在、オープンシステム対応システム構築支援に従事
E-mail: iizuka@o3head.hitachi.co.jp



田中 勝
1986年日立製作所入社、オープンソリューション営業本部開発部 所属
現在、バックオフィス サポート センターの企画・運営に従事
E-mail: masatana@cm.o3head.hitachi.co.jp



武藤博信
1987年日立製作所入社、ソフトウェア事業部 第1オープンプラットフォーム設計部 所属
現在、パソコン関連サポートサービスの商品企画に従事
E-mail: mutohhro@soft.hitachi.co.jp