

いま、マネージドサービスが企業にとって最も重要なビジネスパートナー

ディピティ・パルマー * / CIO.com、デジタルメディアエディター



企業はミッションクリティカルではない業務をマネージドサービスプロバイダ (MSP) へ委託することによって、より本業に注力を注ぐことが可能となった。これは、企業によってサービスレベルアグリメント (SLA) が明確に定義された場合、MSP がしっかりと機能してきたと言える。

MSPは、IT処理および運用機能、採用、およびカスタマーサポートを日常的に処理している。しかし、ビジネスをめぐる状況は変化しており、MSP自体も変化している。プロセスと機能のデジタル化によって、MSPはこの進化から次の段階に移行し、ビジネスが飛躍するのをサポートするための取り組みに注力している。

これらの積極的な進展は、ビジネス目標の具体化、専門家の参加による組織知識の追加、組織機能の強化、変革の促進など、SLAだけの課題ではない。本レポートでは、適切な相乗効果が見込まれる可能性があるMSPが、企業にとって重要なビジネスパートナーになることができる様々な可能性について示す。

アプリケーションとデータセキュリティサービス

セキュリティ侵害やソーシャルメディアデータに対する脅威が絶えず存在するために、企業はアプリケーションとデータのセキュリティを維持することに懸念を抱いている。ここで、優れたMSPであれば、企業にとって死活問題になりかねない重大な過ちから、企業を正しい方向に導くことができる。

ネットワーク管理とソフトウェアの脆弱性テストは、MSPに外部委託されるいくつかの一般的なサービスだ。潜在的な障害を特定するためのアプリケーションとシステムのホワイトハットハッキングから設計全体の変更を管理して、セキュリティを全体的に強化するまで、専門的なセキュリティMSPはビジネスを可能な限り安全に保つことに貢献する。また、MSPは最新の暗号化テクノロジーに対応し、プライバシーとセキュリティの問題を排除することにも力を発揮する。

この結果は、つまりその有効性を証明することによって、既存の顧客をつなぎ、新しい顧客にも満足いただけるサービスを企業は展開できることになるだろう。

さらに、専門家が絶えずセキュリティを管理していく。それは、セキュリティを脅かす脅威がより速く、そして賢くなるにつれ、絶えず変化している分野であるからだ。また大抵、それは専門家でなければ追いつくのが難しく、処理するのが難しい分野だ。

クロスプラットフォームセキュリティスイートは、企業内に実装され、MSPによって監視されているが、パブリッククラウド上であろうとなかろうと、組織の資産を保護する最良の方法の一つだ。集中管理されたハイブリッドセキュリティソリューションは、MSPと社内IT管理者に向けて、すべてのクラウドデータ、アプリケーション、インフラストラクチャ全体の完全な可視性を提供し、リアルタイムでセキュリティの脆弱性に対処することが可能である。



図 1: [Nutanix Beam](#)

ビッグデータ / ビジネスインテリジェンスサービス

ビジネスデータは膨大な資産だが、それは常に利用可能であり、構造化され、維持され、正しく管理されている場合に限られるだろう。そして企業は、データに隠された豊富な情報のことに気づいているだろう。

それを有益に活用したければ、まず、ビッグデータ / ビジネスインテリジェンスサービスのタイプを用意し、必要なモデルを処理できるシステムでのデータ収集をする必要がある。さらにここでは、データのサイロを分解し、分析できるように構造化して効果的に格納する必要がある。次に様々なデータの顧客（情報の潜在的なユーザー）情報を、日常的および1回限りの決定を行うために必要なデータに対して、タイムリーにアクセスする必要がある。

これを実現するには、適切なデータプレゼンテーションレイヤーが不可欠だ。誰もがダッシュボードを望んでいるわけではない。簡単なレポートが必要な場合もあれば、詳細な分析が必要な場合も。外れ値や異常にについて知りたい場合もある。強固なビッグデータ / ビジネスインテリジェンスの MSP はこれらすべてのことを実行し、企業がこの新しい情報を使用する能力を飛躍的に向上させることに役立つ。

ビッグデータがすぐに減速することはない。代わりに、企業は継続的にそれを追隨しようとする。機能が拡大し続けているにもかかわらず、ギャップは拡大しているのだ。これは、SLA だけの課題ではなく、ビジネス上の目標としても契約時に深くディスカッションする必要がある領域だ。

デジタル化サービス

企業では、プロセスの簡素化、ワークフローの強化、運用効率の向上、顧客エンゲージメントとサービスの向上のために、紙ドキュメントのデジタル化が要になっている。

その企業がテクノロジーに精通していない場合、今後、紙ドキュメントはすぐにコストになる可能性がある。また、すべてのドキュメント、特に人事、医療、法務、財務の記録のデジタル化は、企業が実施できる最もコスト最適化の取り組みの一つだ。

紙ドキュメントをデジタルにすることで、管理、保管、検索、または台帳制作に費やす膨大な時間を削減することが可能になるだろう。そして、不必要的オフィススペースを削減し、コンプライアンス上の問題を軽減、全体の運用を合理化し、コストも削減できるのだ。ダンボールにまとめた重い紙ドキュメントを倉庫へ送る代わりに、MSP に送信すればよい。

MSP は、デジタル化、電子カタログ化、タグ付け（多くの MSP は分類に関するテクノロジーを備えている）、アップロード、保存、細断処理などの必要なデジタルビジネスインフラストラクチャ・オペレーション (DBIO) を実行する。MSP は、企業のデジタルビジネスの目標を達成するために必要なインフラストラクチャを継続的に最適化することが可能なのだ。

IoT 開発サービス

データにある 76% もの IoT プロジェクトが失敗する最大の理由は、実は企業全体でのエンゲージメントと学術的なコラボレーションの欠如によるものだ。

プロジェクトは一つの部門からはじまることがよくあるが、最大限に価値を得るために、企業全体のクリエイティブなコラボレーションはそう多くない。様々な部門が同じビジネス機会と捉え、互いに情報を共有し、話し合うことができれば、ビジネス IoT プロジェクトはいずれかの部門、領域にも価値をもたらすことだろう。

そして、こうしたチームワークは、そのプロジェクトに関わる費用を共有し、これらのプロジェクトコストを最適化するのに役立つ。MSP を導入して IoT プロジェクトを管理すると、企業組織内部でのプロジェクトを妨げる可能性がある多くの障壁を取り除くこともできる。これを経営層がサポートし、MSP を外部の専門家が管理しているため、様々なグループがよりオープンかつ協力的に参加することが可能になる。

この自由なコミュニケーションフローだけでも、実際に検討する価値がある。また、追加機能を組み合わせると、スムーズに早くプロジェクトを進めることもできるようになる。これには、センサー、エッジ、フォグとミスト、クラウドアーキテクチャ、データの推定、正規化、プレゼンテーションに関する専門技術も含まれる。

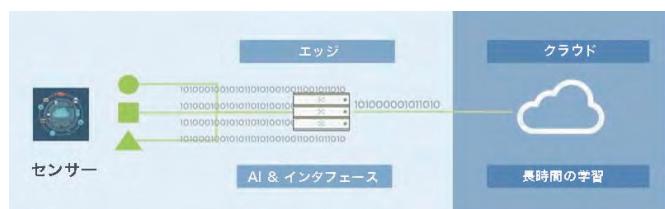


図 2: Nutanix

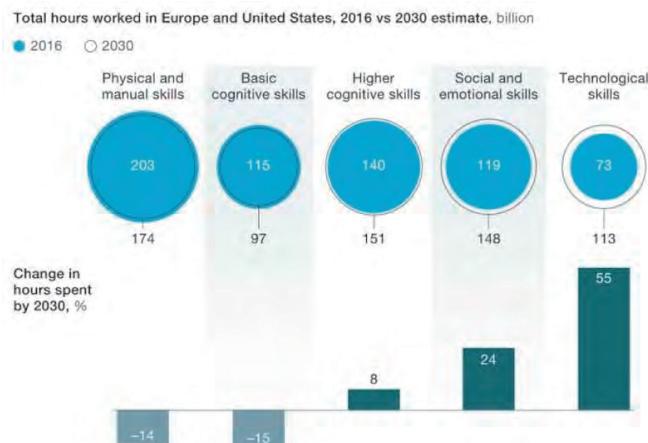
AI—人工知能と機械学習サービス

データセンターのアーキテクチャとエッジコンピューティングは、企業内の IoT アプリケーションが生成する大量のビッグデータに対応するために進化している。MSP には、オンプレミス、エッジ、パブリッククラウドの場所にまたがるデータセンターの分散コンピュー

ティングとストレージを統合および管理するための適切なツールが含まれる。

さらに、[ニュータニックスのソフトウェア](#)を使用すると、IoT と AI ベースのアプリケーションをクラウドにワンクリックで展開できる。これは、開発環境と本番環境で同じ API とサービスを使用して、物理的な場所のエッジに展開する場合とまったく同じ構図だ。

これにより、データが適切なワークフローで使用され、プロセスの自動化だけでなく意思決定にも役立つだろう。AI が機械学習 (ML) によって習得するのは簡単な技術ではなく、ビジネスを推進するためのハードサイエンス、正確なフォーカス、そしてソフトハンドだ。マッキンゼーの調査によると、AI が進歩するにつれて、いま、人が労働として行っている活動の約半分を自動化できる可能性がある。



Source: McKinsey Global Institute Workforce Skills Model; McKinsey Global Institute analysis

図 3: マッキンゼー

これまでのルールとガイドラインの過剰なツールは、例えばシステムを導入した初期のユーザーにとっては一般的であるが、意図しない結果をもたらす可能性がある。また、熟練したスタッフを見つけることは、大変な難題で費用もかかる。言わばユニコーンを見つけることに似ている。

マッキンゼーはまた、複雑な AI 問題を解決するスキルを持っている技術者は 10,000 人未満であると推定している。このことから、多くの企業がそのような人材を採用したいと思っていてもそのような人材の採用は難しく、そのギャップは驚くべきスピードで広がっている。そこで、正規の AI/ML MSP を導入すると、スキル、テクノロジー、ビジネス感覚を組織にすばやく取り入れることができ、はるかに短い時間で大幅な利益を得ることが可能となる。

MSP は、組織が効率的で俊敏な AI 対応のインフラストラクチャを構築することをサポートし、ソフトウェア開発者とデータサイエンティストが必要とする統合データサービスを提供することができる。新規プロジェクトは、再構築の必要ななしに、簡素化された開発と線形スケーリングによってより速くロールアウトするだろう。AI について、ビジネスにとっての真の価値はまだ完全には分かっていないかもしれない。しかし、未来にとって、いまが始め時なのだ。

カスタマーサービスの オートメーション化

スタマーサポート機能の自動化により、必要な CSR が減り、MSP はインテリジェントなチャットボットでの対応が進んでいる。これらは、あらかじめ決まった回答を処理するために最小限のコーディングを必要とするシンプルなものから、多数のタスク処理を伴いながらソフトウェアで対応していることに気付かれないくらいの人感で直接やり取りをする、最新の AI/ML を利用した高度なものまで様々である。

ただし、この段階までのサービスに到達するには簡単ではない。現在、チャットボットの開発と展開を専門とする、カスタマーサービスのマーケティングの専門知識と AI/ML の技術的な専門知識を持つ MSP が必要という点だ。

MSP は多くの場合、チャットボットアプリケーションを使用している。そして、契約に応じて使用とメンテナンスの両方を行うベンダーもいるだろう。彼らは、企業のためにそれら実装および保守管理を行う。または、それを導入する際にサポートし、プログラムをコアプロセスに育成し、企業組織内部のスキルが整ったら、直接管理者が企業へ移譲できるようにするだろう。

インフラストラクチャとクラウド トランسفォーメーションサービス

コンバージドインフラストラクチャとハイパーコンバージド・インフラストラクチャ、そしてハイブリッド環境とマルチクラウド環境は、今日、あらゆる形態とサイズ感で様々な企業が提供している。

また、ストレージとコンピューティング能力に関する日に日に増大する要件を満たすための継続的な企業からの要求がある。これら要件を満たすために、互換性

があり、費用対効果の高いソリューションを企業の組織に導入するためには、いくつかの技術的課題と多くの時間がかかる。

これらを補完的に企業のシステム全体に組み込むためには、深い分析、その企業全体のシステムと運用の理解、将来の目標とニーズ、さらに現在のテクノロジーランドスケープと利用可能なソリューションサービスの知識が必要だ。

インフラストラクチャとクラウド変換サービスの MSP ならば、企業が掲げたそれら目標に向けた運用の安定性と進歩を保証するのに不可欠なパートナーになることができる。適切な MSP は、すべてのシステムを合理化およびアップグレードして、全体的なエンタープライズテクノロジー計画に合わせることができるのだ。

よって、余計な作業を省き、従来型またはレガシー的な IT インフラストラクチャによって決められた制約を取り除くことが可能になる。

*

サービスプロバイダーは、ビジネスニーズ、目標、および現在のアクティビティに合わせて、広く世界で技術的な専門知識と IT サービスを提供する上で重要な役割を果たしている。これはパブリッククラウドで利用可能なサービスの範囲とは異なり、その範囲を超えた費用対効果の高いサービスを MSP は実現できると、各企業の CIO は確信するに違いない。

(2020 年 5 月 28 日, THE FORECAST by NUTANIX)

記事構成: ニュータニックス・ニュース! 編集部, Nutanix Japan



* ディピティ・パルマー氏は寄稿ライター、デジタルメディアエディター。彼女は CIO.com、Entrepreneur、CMO.com に寄稿している。

NUTANIX
YOUR ENTERPRISE CLOUD

お問い合わせ: 03-4588-0520

info-jp@nutanix.com | www.nutanix.com/jp | [@NutanixJapan](https://twitter.com/NutanixJapan)

東京都千代田区大手町 1-1-1 大手町パークビルディング 7F