

ROI の推進

Apple デバイス管理ソリューションの場合

PC は職場を埋め尽くしてきましたが、このような状況はそれほど長くは続かないかもしれません。Apple デバイスはここ数年で急激な成長を遂げており、2011年以降、128%まで上昇しています。この成長には、総所有コストの低下、セキュリティの強化、生産性の向上、ユーザーの好みなど、数多くの要因があります。

Microsoft ツールで管理体制を整えた組織は今、現代の職場環境に入りつつあるMac、iPad、iPhone、Apple TV デバイスの流入を管理する対応に追われています。新たな IT 言語を学ぶには時間がかかることを考慮すると、大半の組織が割くことができないかもしれないエネルギーとリソースを決して過小評価できません。

IT 管理者は Apple デバイスの管理に適したツールとプロセスを必要としますが、Windows に求めるレベルと同じ快適度を求める一方で、セキュリティ、IT 基準、エンドユーザー体験の面で妥協することはありません。

Hobson & Company (H&C) は総所有コスト (TCO) と投資利益率 (ROI) の研究に特化した大手調査会社で、Apple デバイス管理のリーダー企業である Jamf と提携して、これらの課題の探求と業界リーダーの反応の把握に努めています。H&C は、Jamf の顧客との15回の綿密なインタビューで構成されている独立調査を実施したところ、Apple デバイス管理ソリューションが特定の顧客（大企業から小企業まで）の課題に対応して、素早く説得力のある ROI をもたらすものであることが明らかになりました。

この調査研究と論文の目的は有効な使用事例を紹介することで、有効な使用事例は、企業における Apple エコシステム管理の標準である Jamf Pro の影響が、このソリューションの現在のユーザーにより認められている主な指標に基づいて、戦略的であるだけでなく、測定可能なものであることを示します。

Apple デバイス管理における課題

インタビューを受けた顧客は、組織全体の Apple デバイスの発展を支援するにあたり、一貫した課題が存在することを指摘しています。一般的な懸念事項の一部を以下に列挙します。



セキュリティの侵害

セキュリティは現在も IT 部門の最優先事項であり、すべてのデバイスに対して一貫したセキュリティ方針を強制することは困難と言えます。大半の組織が、適切な設定の維持については今もエンドユーザーに強く依存しています。これによって、Apple エコシステム全体で設定にムラが生じているのです。更新が発生しても、あまり着実に更新が実行されないため、予期せぬ脆弱性が生まれています。



エンドユーザー体験の向上

エンドユーザーは、仕事を効果的かつ効率的に実行しようとする、各自の技術力に強く依存することになります。エンドユーザーは、IT 担当による支援を受けるためにチケットを使用するとき、非生産的なダウンタイムを最小限に抑えるために素早く問題を解決してくれることを期待します。多くの場合、彼らは長い列に並ばされて待たされ、IT 担当者は過剰な仕事を抱えてパンク寸前の状態です。



Apple 向けソリューションの欠如

Apple 専用デバイス管理ソリューションに力を入れない場合、IT 管理者は中途半端なソリューションで IT 管理課題に取り組むことになります。これらのソリューションは Apple デバイスへの使用に特化して設計されているわけではないため、ソフトウェアのインストールなど一般的な IT 業務の扱いについては効率が悪く、効果的でないことが多いです。これにより、不要な手作業と面倒なトラブルシューティングに膨大な時間をかけてしまうことになります。

顧客調査では、次の 3 つの広範なビジネス目標に対する Jamf ソリューションの利点が明確になりました。



IT 管理の簡易化



エンドユーザー体験の強化



リスクの緩和

✧ IT 管理の簡易化

デバイスのプロビジョニング時間が短縮

プロビジョニングには、デバイスの購入や受け取りだけではなく、ユーザー固有の設定のイメージングと構成も含まれます。これは IT 管理者にとって顧客と密接にかかわる手作業のプロセスで、オペレーティングシステムのアップグレードにはさらに時間がかかります。Jamf Pro のゼロタッチ導入は、Apple ビジネスマネージャー（旧名はデバイス登録プログラムまたは DEP）との細部に至る統合によって有効になり、IT 管理者は IT 部門による現場サポートを受けることなく新しいデバイスの登録と設定を自動で行い、オリジナルの市販パッケージでエンドユーザーとそのデバイスを共有できるようになります。

インタビューを受けた顧客は次のように報告しています：



プロビジョニングの所要時間が
80 %短縮

「Jamf を利用する前は、ヘルプデスク (デバイスのイメージング) に数日を要していましたが、現在は数時間で完了できます。」

— 情報セキュリティ責任者

アプリケーション管理の所要時間が短縮

Jamf Pro の集中型ソフトウェア配信は、このタスクの自動化を特徴としており、標準/カスタムソフトウェアパッケージとワークフローの管理、スケジュール、エンドユーザーのワークステーションへの配信を IT 管理者が簡単にこなせるようにすることで、適切なソフトウェアとアプリを各デバイスに確実に導入します。

インタビューを受けた顧客は次のように報告しています：



アプリケーション管理の所要時間が
90 %短縮

「(ソフトウェアの) 最新で最高のバージョンが利用可能になるとユーザーはそれを使いたがりますが、我々にとってそれをうまく供給することは不可能でした。(Jamf を利用している) 現在では、最新バージョンを全員に瞬時に配信できるようになり、自信を持ってチーム全体が同じバージョンで作業していると断言できます。」

— デスクトップサポート部門マネージャー

パッチ管理について、IT 管理者は、Jamf Pro の独自のパッチ管理サービスを選んで、人気の高いアプリソフトウェアパッチを監視し、中央サーバーのアップデートを管理することで、パッチ管理を自動化できます。あるいは、Jamf Self Service を使用してパッチをデバイスに直接投入する方法を選ぶこともできます。

さらに、Apple の Software Update Server (SUS) とのシームレスな統合により、Apple のアップデートが自動的に実行されます。

アプリケーションライセンスのコストを削減

組織は、使用中のハードウェア/ソフトウェア構成をよく把握していない状態で、過剰に保守的な決定を下したり、高額商品の購入を決定したりする傾向があります。Apple ビジネスマネージャー（旧名はボリューム購入プログラムまたはVPP）に Jamf Pro を統合することで、App Store から一括でアプリのライセンスを取得して導入できるようになります。インベントリ機能により生じる可視性により、Jamf Pro は、ハードウェアの一括購入の詳細に関して正確な用途（ストレージ、処理）を理解する上でのきっかけとなります。

インタビューを受けた顧客は次のように報告しています：



ソフトウェアライセンスコストが
2%削減

「Jamf を利用する前は、キッチンシンク法（可能なすべてのソフトウェアを 1 つのデバイスにインストールする）を使用していましたが、今では、不要なアプリケーションのライセンスを取得しないようにする、より効率的なレイヤーアプローチを使用できるようになりました。」

— IT 部長

ヘルプデスクチケットの量が減少

エンドユーザーが技術的な問題を抱えている場合、解決への最初のステップはヘルプデスクチケットの使用です。Jamf Pro の Self Service アプリは、従来はチケットとして入力されていた共通タスクの多くを自動化するもので、ユーザーは技術問題の多くを自分ですばやく効率的に解決できます。

インタビューを受けた顧客は次のように報告しています：



ヘルプデスクチケットの量が
15%減少

「チケットの量だけでなくチケットを完了する時間にも大幅な削減が見られました。」

— IT マネージャー



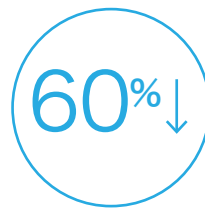
エンドユーザー体験の強化

未解決の技術問題が原因で生じるエンドユーザーの生産性損失を削減

新規デバイスの過剰なセットアップ時間と、従業員用デバイスにおける未解決の技術問題があると、エンドユーザーは膨大な非生産的時間を抱えることになります。Jamf Pro の Self Service アプリにより、エンドユーザーには、最も一般的な IT ニーズに対応できる自動ソリューションが与えられ、IT ヘルプチケットのニーズを最小限に抑えることができます（アプリのインストール、アップデートの管理、一般的な問題の解決の自動化など）。

Jamf Pro のゼロタッチ導入では、エンドユーザーは追加設定なしで意図した通りのネイティブの Apple 体験をすることができ、非生産的なダウンタイムを最小限に抑えることができます。

インタビューを受けた顧客は次のように報告しています：



エンドユーザーの生産性損失が
60%減少

「チケットの量だけでなくチケットを完了する時間にも大幅な削減が見られました。」

— IT マネージャー

リスクの緩和

セキュリティとポリシー管理を自動化

現行設定（OSのアップデート、プリンタの設定など）のメンテナンス作業を手動で行うと、時間と資源を大量に消費することになります。

Jamf Pro は、Apple のネイティブフレームワークと深く統合することで、デバイスのメンテナンス作業を自動化します。リモート管理を通じて、および、設定プロファイル、ポリシー、スマートターゲティング、スクリプトの使用を通じて、IT 管理者はデバイスを個別またはグループ単位で、エンドユーザーのニーズに基づいてアレンジし調整できます。

インタビューを受けた顧客は次のように報告しています：



ポリシーの管理と設定変更の所要
時間が 65%短縮

「私たちは設定の管理に Jamf と設定プロファイルを併用しており、Symantec での作業に必要なだったスクリプティングよりもはるかに早く簡単です。」

— IT マネージャー



IT インベントリレポート管理の所要時間を短縮

IT スタッフにとって、時間のかかるタスクの1つは、コンピューティングとモバイルアセット、およびそれらにインストールされたソフトウェアの追跡です。この情報は、ライセンスのコンプライアンスの確保、効果的なデバイス寿命管理、その他の監査ニーズへの対応に使用されます。Jamf Pro のスマートグループ機能を使えば、IT スタッフが動的なハードウェア/ソフトウェアインベントリレポートにリアルタイムでアクセスできるので、監査とコンプライアンスに関する正確なレポートの提供、リアルタイムのライセンス追跡、その他のメンテナンス作業の効率的な実施が可能になります。

インタビューを受けた顧客は次のように報告しています：



インベントリレポート作成の所要時間が 90 %短縮

「Jamf のようなツールを用意していない状態でソフトウェア監査を実行する必要があったとしたら、完了までに 1 週間はかかったでしょうが、今では数分で完了することができます。」

— IT 部長

全デバイスに基本的なセキュリティポリシーを着実に配備することで犠牲の大きいセキュリティ違反の可能性を低下

セキュリティ違反はブランドを貶めるものであり、ブランドの回復には高額な費用がかかります。Jamf Proを使用すると、セキュリティ制御とポリシーが一貫して実施され、監視が容易になり、セキュリティ違反のリスクを最小限に抑えることができます。さらに Jamf Pro では、すべての新規 Apple リリースへの即日対応を利用して、エンドユーザー向けの優れた機能が新登場するとすぐにアクセスできるだけでなく、セキュリティの新たなレイヤーにもすぐにアクセスして脆弱性を解消できます。

インタビューを受けた顧客は次のように報告しています：



セキュリティ違反の可能性を低下させる 2 つの基本ポイント

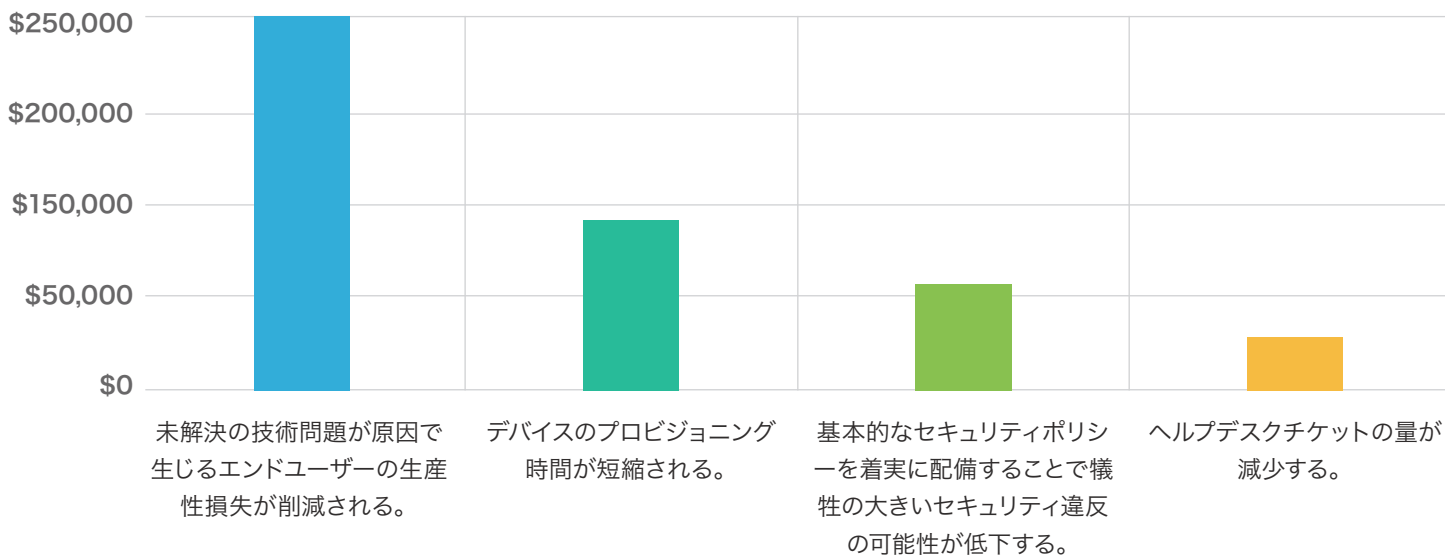
「違反 1 件当たりの罰金が最高 5 万ドルに達し、最高 1500 万ドルの罰金を記録している中、我々は Jamf ツールのおかげでこれらの罰金を回避できています。」

— 情報セキュリティ責任者

参照：
1. Code42. (2017. Feb 8). The Growth of Macs in the Enterprise Is Challenging the PC's Dominance [Blog post]. Retrieved from: <https://blog.code42.com/the-growth-of-macs-in-the-enterprise-is-challenging-the-pcs-dominance/>

まとめ

本調査書の顧客インタビューの中で、組織全体の利益として 8 つの点が明確になりました。それらの利点の一部と、Mac 2,500 台、iOS デバイス 1,000 台、tvOS デバイス 500 台を管理している 1 つの組織に対するそれら利点の年間の潜在的価値を例として以下に示しています。この組織の従業員はヘルプデスクチケットを年間で平均 6 枚使用しています。

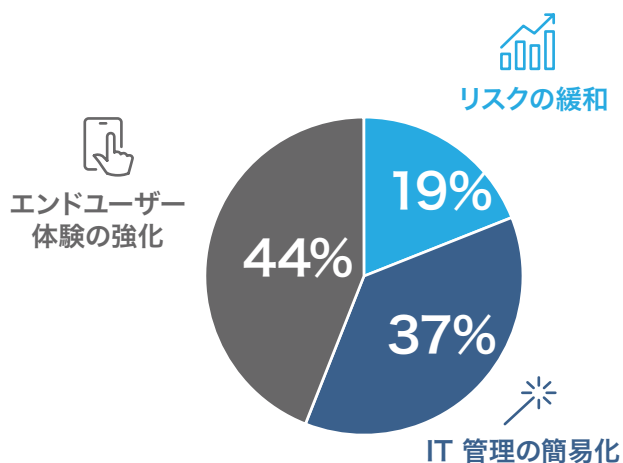


ROI に関する主な所見

Jamf の Apple デバイス管理ソリューションの価値は即時性と実証性です。Mac 2,500 台、iOS デバイス 1,000 台、tvOS デバイス 500 台を管理している1つのサンプル組織は、毎月平均 20 のアプリケーションをインストールまたはアップデートしており、その組織の従業員は 1 名当たり年間平均 6 枚のヘルプチケットを使用しています。この組織は、実績のある Apple デバイス管理ソリューションへの投資から大きな経済的利益を得ることができます。この典型的な組織について、年間利益は 1 年あたり 53 万ドルを超える可能性があります。

このサンプル組織は、5 年間で合計 105 万ドルを投資し、5.8 か月でプラスの利益を上げています。5 年間の利益率は 217 %で強力です。サンプル組織の主要財務測定指標は標準的な方法で算出されています。

財務測定指標	5 年間の価値
元金回収期間 (月)	5.8
ROI	217%





Hobson & Company について

HOBSON & COMPANY

Hobson & Company は、新たに開発されたテクノロジーの導入のきっかけとなる価値の主要源泉について、テクノロジーのベンダーと購入者による明確化、定量化、検証を支援します。妥協のない検証に対する当社の取り組みによって、多くのテクノロジー購入者は、新テクノロジーの基本的なビジネスケースをより客観的に評価すると同時に、価値の主なきっかけに対してより有効なのはどのベンダーかをしっかりと把握できるようになりました。当社の十分に研究された使いやすい ROI ツールと TCO ツールも、多くのテクノロジー企業がより良いポジションを獲得し、独自の価値提案を正当化するのに役立ちます。

詳細については www.hobsonco.com をご覧ください。

Jamf の概要

 jamf

Jamf は、IT 部門がエンドユーザーに権限を付与し、Jamf Pro と Jamf Now 製品、および 6 万人以上のメンバーからなる Jamf Nation を通じて、企業、教育機関、政府機関に革新的な Apple の経験をもたらすことを約束します。現在 Jamf は、世界中の 17,000 以上ものお客様からのご信頼を賜り、1100 万台以上の Apple デバイスの管理に携わっています。詳細については www.jamf.com をご覧ください。

 jamf

www.jamf.com/ja

© copyright 2002-2018 Jamf. All rights reserved.

お客様の組織で Jamf Pro をご利用いただく上で期待できる ROI の分析の全貌については、当社にお問い合わせください。