



安心できるSAPシステムの導入と運用 企業が陥る“SAP基盤運用の落とし穴” 見えてきた最適な解決策とは

基幹系システムとして数多く採用されているSAPソリューションだが、その基盤の運用は簡単ではない。
企業が安心できる決定打とは？ 最新情報を探ってみた。

「SAP ERP」に代表されるSAPのビジネスアプリケーションは、企業に支持され、多数の基幹系システムに採用されている定番のソフトウェアだ。エンジニアやソフトウェア開発事業者が参画できるアーキテクチャと情報公開の制度を採用しており、大きなエコシステムが形成されている点も魅力の1つだろう。

SAPソリューションは、その有用性の反面、運用面でハードルが高い部分も多く、中堅、大企業においてコスト肥大化の原因になっている。

特に注意したいのは、上層のアプリケーション群を支える基盤ソフトウェアの「SAP BASIS」と、それらのソフトウェアの基盤となるネットワークやデータセンターファシリティなどの物理インフラである。これらの構築と運用を最適化できなければ、アプリケーション全体に悪影響を及ぼす可能性があるためだ。

本稿では、SAPの効果を最大化するための運用最適化の方法を解説しよう。

運用の課題が SAP導入のハードルに

SAPソリューションは、企業の重要な情報を管理し、活用するためのインフラとして機能し、ビジネスを円滑に進めるための仕組みとして大きな効果を上げている。

一方で、SAPソリューションの基盤ソフトウェアである「SAP BASIS」や、ネットワーク、データセンターを含む、SAPソリューションを支える物理インフラの運用に不安を抱えている企業も多い。SAPソリューションとは異なる知識やノウハウが必要になるためだ。

例えば中堅・中小規模の企業では、SAP BASISなどの運用を自社で試みるケースが多い。しかし、技術力や経験が乏しいために、何とかSAPソリューションを導入したもののサービスレベルが低くなってしまふことが少なくない。あるいは、適切な運用が実現できないと考え、導入そのものを諦めてしまうこともある。これでは、ITを活用したビジネスの成長が難しくなってしまう。

一方、大企業では、SAPソリューション構築後の運用をアウトソーシングすることが一般的だ。上層のSAPアプリケーションを開発したパートナー企業が、その後の運用も一括して請け負うケースが多い。このとき問題となるのは、SAP BASISや物理インフラなどの基盤の運用がブラックボックス化してしまい、ユーザー企業が情報を把握できなくなってしまうことだ。どのシステムの運用に、どれほどの費用が掛かっているのか分からないため、コストコントロールが困難になってしまうこともある。アプリケーションパートナーへの依存度が高くなり、他社に移行できない「ベンダーロックイン」の状態になってしまふのも問題だ。

NTTコミュニケーションズ マネジメントサービス部 サービス企画部門 担当部長の黒澤大志氏は、「アプリケーションパートナーがSAP BASIS以下のインフラを運用管理すると、運用コストが高止まりする可能性があります。そもそもSAP BASISは、アプリケーションとは独立して機能する、業務に依存しない基盤ソフトウェアです。このためアプリケーションと切り離し、SAP BASISに特化したリソースを活用する事で、コストや品質においてより最適な運用が実現可能になります」と、アプリケーションパートナーに依存すること

のリスクを指摘する。

また、SAPは、2010年にSAP HANAをローンチし、2025年まで既存のSAPスイート「SAP Business Suite 7 (SAP ERP 6.0、SAP CRM 7.0、SAP SCM 7.0、SAP SRM 7.0)」をサポートすると発表している。既存のSAPユーザーも、いずれは最新のSAP HANA環境へ本格的に移行しなければならないということだ。クラウドサービスへの転換も進んでいる状況において、SAPソリューションの適切な運用をどのように実現し、また、その基盤をどう運用していくべきか、悩んでいるIT担当者は多い。

その悩みを解決するためにお薦めしたいのが、NTTコミュニケーションズが統合運用管理サービスとして提供している「Global Management One SAP マネージドサービス」(以下、GMOOne SAP マネージドサービス)である。

低コストで 高品質な運用サービスの秘密

GMOOne SAP マネージドサービスが提供するものは、上述したようにSAPアプリケーションより下のレイヤーで稼働するSAP BASISとOSやデータベース、ネットワーク、データセンター設備、セキュリティ、クラウド基盤といった物理インフラを含めた統合的な運用支援である。

黒澤氏が説明するように、SAP BASISはアプリケーションとは独立して稼働する仕組みであり、その運用はアプリケーションによらずプラットフォームに構成できる。そこでGMOOne SAP マネージドサービスは、NTTコミュニケーションズが長年にわたって蓄積してきたSAPの運用経験とノウハウを生かして、SAP BASIS以下の運用プロセスを「ITIL v3」(Information Technology Infrastructure Library: IT運用管理におけるベストプラクティスを集めた国際標準)に基づいて確立。標準化を進めて、安価で高品質な運用を実現する。

GMOOne SAP マネージドサービスの特長は、大きく3つある。

1. 運用コストを最適化するコンサルティングサービス

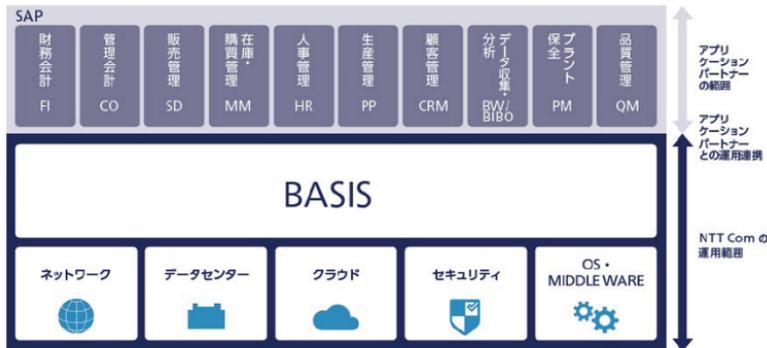
NTTコミュニケーションズの「BASISコンサルタントチーム」は、高度な共用体制を敷いて業務を集約している。長年の実績から築いてきたノウハウを基に、業務やプロセスの標準化を進めて、徹底的に運用コストの削減を図っている。チーム内でも、コスト削減につながる業務改善を継続的に続けており、ユーザー企業はその効果を実感できるはずだ。

2. 高いサービスクオリティを堅持

BASISコンサルタントチームは、情報共有を徹底する他、ITIL v3に基づいた運用プロセスを確立し、属人的な運用からの脱却を図っている。加えて、アプリケーションパートナーとの協力体制を敷いて速やかな連携を図ることで、障害発生時の業務に対する影響を最小化している。



NTTコミュニケーションズ
黒澤大志氏



GMOne SAP マネージドサービスが提供する運用メニュー

Service Menu

標準化されたメニューにより、お客さまのニーズにきめ細かく対応します。

ネットワーク機器 オペレーション	基盤 オペレーション	OSサポート	DBサポート	SAPサポート	MIDDLEWARE 運用サポート
監視サービス	JOB運用サポート	BACKUP 運用サポート	災害対策支援	定期報告	監査支援 サービス

3. 生産性を向上させる運用体制

GMOne SAP マネージドサービスは、詳細な運用メニューとサービス仕様書を整備しており、標準的な手順書を用意しているため、要件確認や引き継ぎが短期間で行え、ユーザー企業の負荷も少ない。また運用メニューやサービス仕様書、手順書がドキュメント化されているので、ユーザー企業はサービスのブラックボックス化を心配することなく、安心して運用を任せられることができる。さらに障害対応などのフローもしっかり整備されるため、緊急時にも迅速で正確な対応が可能である。

「最も重要な点は、私たちのこうした努力は、全て“お客さま第一主義”の下で実践していることです。ユーザーが安心して任せられる運用を最適なコストで提供すること。全ての点で、しっかり納得できるサービスであることが、GMOne SAP マネージドサービスの最大の特長です」と、NTTコミュニケーションズのマネジメントサービス部 サービス企画部門 主査の植松千晴氏は述べる。



NTTコミュニケーションズ
植松千晴氏

運用コストを大幅に削減した 成功企業の決断

幾つかの事例を紹介しよう。

ある株式会社では、オンプレミスの基幹系システムと情報系システムをそれぞれ異なるデータセンターで構築し、運用も分離していた。だが、

基幹系システムの更改に伴って、資産管理の負荷低減を目指してクラウド化を図るとともに、SAP HANA も採用したいという要望が浮上。また、基幹系と情報系で分離していた運用を1つにまとめることも重要な要件に挙がっていた。

同社は、GMOne SAP マネージドサービスを活用することで、短期間でシステムの移行と運用体制の構築を完了させた。また運用を一元化することで、大幅な運用コストの削減とMTTR（平均復旧時間）の短縮を実現した。

NTTコミュニケーションズ マネジメントサービス部 サービス企画部門の武田 憲氏は、「このお客さまにご提案するに当たり、アプリケーションパートナーとの綿密な打ち合わせを行いました。SAPのインフラ運用を提供する十分な体制もなく運用パートナーと協業したい、というのが本音だったそうです。同じ考えを持つアプリケーションパートナーは少なくありません。私たちとの協業でアプリケーションパートナーは、得意分野に集中できるようになり、結果としてシステム運用の効率化と高品質化につながります」と述べる。

ある流通業の企業は、NTTコミュニケーションズが得意とするグローバルな運用ノウハウを活用し、海外と国内とでSAPシステムのBCP（事業継続計画）体制を確立した点に特長がある。

もともとこの企業は、国内のデータセンターにオンプレミスのERP環境を構築しており、アプリケーションパートナーがインフラの運用も担当していた。このメインサイトを海外データセンターに移し、国内データセンターをディザスタリカバリー（災害対策）サイトとして再構築した。それに伴い両サイトの運用をGMOne SAP マネージドサービスが担うことで、グローバルかつ一元的な運用体制を敷くことができた。

「私たちのマネージドサービスとデータセンター運用ノウハウは、このユーザーの厳しいBCP要件にマッチするものでした。私たちのコンサルティングチームが短期間で確実な移行を実現し、運用コストも削減することに成功しました」(武田氏)

NTTコミュニケーションズでは、今後さらにSAPシステムの運用ノウハウを蓄積し、より付加価値の高いサービスをユーザー企業に提供していきたいとしている。注目されているSAP



NTTコミュニケーションズ
武田 憲氏

HANAについても、ノウハウを蓄積し、次世代ERP「SAP S/4HANA」の運用体制を強化して、さまざまなユーザー企業のビジネス発展をサポートしたいと意気込む。

「SAPシステムとは、SAPアプリケーション群とSAP BASIS、そしてこれらを支えるインフラからなるものです。全ての運用を最適化できなければ、高い導入効果は得られません。NTTコミュニケーションズは、ネットワークやデータセンター、セキュリティなどの各種インフラサービスを提供しており、強力なSAP環境を構築・運用できる知見と経験を有しています。SAPの導入と運用をお考えの際は、ぜひ当社にご相談ください」(黒澤氏)

Global Management Oneに関するお問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ www.ntt.com/global-management-one/