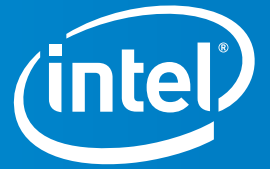


# ITの価値に関する 発想の転換

インテルIT 2011～2012年パフォーマンス・レポート



IT@Intel



## IT 部門

IT 部門の社員: 6,400 人  
世界の IT 拠点: 54

## Intel

インテルの社員: 91,500 人<sup>1</sup>  
インテルの拠点: 62 カ国に 164 拠点

## 目次

CIO の視点.....	3
ビジネス効率.....	4
ビジネスの成長.....	6
社員の生産性向上.....	8
企業のセキュリティ.....	12
データセンター.....	14
IT 効率.....	17
リーダーシップとマネジメント.....	20
まとめ.....	23

# インテルの IT 部門

## 80%

インテルの新しいビジネスサービスのうち、エンタープライズ・プライベート・クラウドによって提供されるサービスの比率

## 58%

インテルで使用されているハンドヘルド機器のうち、個人所有の機器の比率

## 30%

マルウェア感染件数の減少率  
(マルウェア検出件数は 50% 増加)

## 22%

ビジネス・インテリジェンスと IT オートメーションによる製品需要予測の迅速化

### データセンター環境

	2009	2010	2011
データセンター数	95	91	87
データセンター面積 (平方フィート)	443,000	459,000	445,000
ストレージ容量 (ペタバイト)	18.6	24.9	38.2
ネットワーク帯域幅 (ギガビット / 秒) <sup>2</sup>	3.0	4.8	6.2
半導体設計用サーバーの処理能力 (2008 年からの増加率)	24%	84%	159%

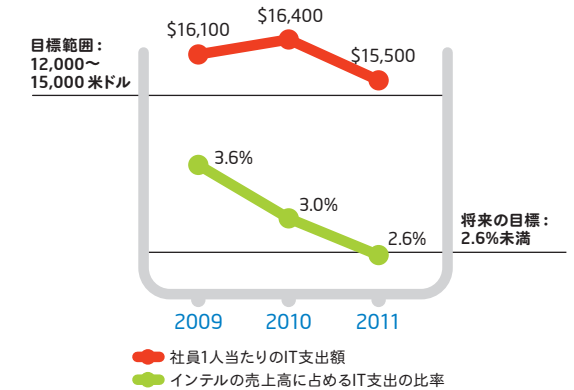
### クライアント環境

	2009	2010	2011
ソリッドステート・ドライブ搭載ノートブック PC	8%	63%	89%
ディスク暗号化機能に対応したノートブック PC	65%	83%	90%
社内のハンドヘルド機器 (スマートフォンやタブレットなど)	合計 10,000	19,400	29,000
個人所有	0%	44%	58%

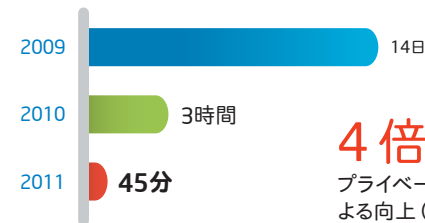
### サステナビリティへの貢献

	2009	2010	2011
IT の二酸化炭素排出量 (トン)	253,000	249,000	246,000
ビデオ会議による出張コスト削減額 (100 万米ドル)	14	27	73

### IT 支出<sup>3</sup>



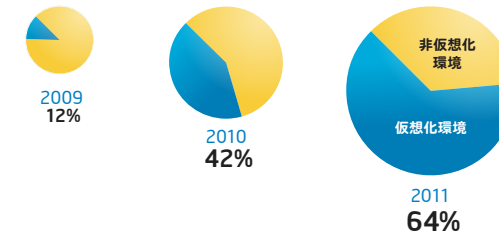
### インフラストラクチャー・サービス導入の平均所要時間



## 4 倍

プライベート・クラウドの使用による向上 (2010 年との比較)

### 仮想化環境<sup>4</sup>



## 52%

増加率 (2010 年との比較)

表紙:

Eric Gee (IT エンジニアリング・エンジニア)  
Jerlin Hurtado (テクニカル・プロジェクト・マネージャー)  
Senthil K. Govindaswamy (シニア・システム・プログラマー)

注意: 2011 年のデータの一部は、本レポート発行時における推定値です。

<sup>1</sup> インテルの社員数には、インテル IT 部門が直接サポートしていない完全子会社は含まれていません。

<sup>2</sup> インテル全体のネットワーク・トラフィックを表すインターネット帯域幅。

<sup>3</sup> IT 支出の履歴は、今年度から IT ファクトリー・オートメーションを含むインテル IT 部門のすべての支出を含むように変更されました。

<sup>4</sup> インテルのオフィス / エンタープライズ環境内の仮想化されたアプリケーションの比率。

## ビジネスをリードする IT への発想の転換

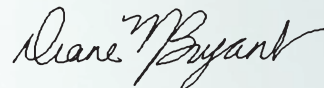
加速するビジネスと増え続けるテクノロジーの選択肢によって、今日の IT 環境は急激に変貌しています。IT プロフェッショナルは、どのようにビジネスリーダーと関わり、IT ソリューションを提供するかについての発想を変える必要があります。ビジネスの成功と IT との間に、相互依存関係があることは明らかです。IT はビジネスを可能にし、拡張性、機敏性、効率、生産性を向上させます。IT 部門と各ビジネスグループは、これまで以上に力強い戦略的関係を構築し、緊密に協力していく必要があります。

ビジネスパートナーから IT 部門に向けられる期待は、ますます高度化しています。彼らはオンデマンドのソリューションを望んでおり、IT 部門にさらなるイノベーションを求めています。また、特定のビジネスプロセスやユーザー・コミュニティに合わせた IT ソリューションのカスタマイズも要求しています。また、社員の技術知識の向上とともに、より直感的で、ユーザーがセルフサービスで使える IT ソリューションが期待されています。

IT のイノベーションは急速で、多くの刺激をもたらします。2011 年には、インテル IT 部門がここ数年にわたり取り組んできた 3 つのイニシアチブに、大きな前進が見られました。エンタープライズ・プライベート・クラウド環境は、現在では世界各地のデータセンターに導入され、新しいビジネスサービスをわずか数分で提供しています。IT のコンシューマー化への対応により、多くの社員が個人所有の機器を使って、安全かつ高いコスト効率で会社の情報にアクセスしています。また、企業セキュリティ・アーキテクチャーの改革により、インテルの重要な資産を保護しながら、多様な機器とアプリケーションのデリバリーモデルが実現しています。

インテル IT 部門は、これらの 3 つの取り組みの確かな進捗状況を踏まえた上で、ビジネス・インテリジェンス (BI) と高度な分析ソリューションによる意思決定の迅速化という第 4 の取り組みに着手しました。インテル IT 部門の BI チームは、カスタム BI ソリューションの価値を実証する課題に取り組み、BI のスキルを備えた 5 人のスタッフで構成される小規模なチームが約 6 か月で最大 1,000 万米ドルもの価値を創出できることを示しました。

インテル IT 部門は、ビジネスを変革する IT のパワーを信じています。インテル IT パフォーマンス・レポート第 11 版では、皆様をインテル IT 部門へご招待し、インテルのビジネスバリュー創出に貢献している IT 部門の戦略と取り組みをつぶさにご覧いただけます。IT 部門の内側の様子をじっくりとお楽しみください。



Diane Bryant  
インテル コーポレーション 副社長 兼 CIO



# インテルのビジネスを加速する IT



インテル IT 部門は、ユーザーがセルフサービスで使える IT 機能とビジネス・インテリジェンス (BI) ツールを提供しています。その目的は、製品の設計、製造から購買に至るまで、さまざまな部門における社員およびビジネスグループの迅速な行動とビジネスプロセスの合理化を支援することです。

## ビジネス・インテリジェンスの活用

インテルのビジネスがスピードと複雑さを増す中、インテル IT 部門は、BI 機能が大きなビジネス価値をもたらす可能性に気づきました。社員が情報を迅速に分析できるように、インテル IT 部門は、インテル全体に高度な BI ソリューションを提供し、半導体設計、製造、セキュリティ、購買などの分野で再利用可能な予測モデルを作成しています。これらの高度な分析ツールは、社員が「what-if」分析を実行し、社内および外部のさまざまな情報源から得られたデータに基づいて意思決定できるように設計されています。さらに、インテル IT 部門の BI チームは、こうした分析ツールの価値の実証という課題に取り組み、BI のスキルを備えた 5 人のスタッフが約 6 か月で最大 1,000 万米ドルの価値を創出できることを示しました。

「私たちは引き続き、刻々と変化する需要へのより迅速な対応に重点を置いて、顧客の注文への対応と納品の所要時間の短縮を目指します。2011 年、私たちの活動によって、受注から納期回答までの期間が 10% 短縮されました。」

— Dan Mckeon, IT 部門のサプライチェーン機能担当ジェネラル・マネージャー

## 製品開発の迅速化

インテル製品の種類が増え、その開発ペースが速まるにつれて、基本ファームウェアなどのソフトウェア製品開発のスピードアップもますます重要性を増し、かつ困難な課題となっています。

2011 年、インテル IT 部門は、技術者がソフトウェア開発を効率化して製品開発サイクル全体を短縮できるようにするための、標準化された開発環境を導入しました。この環境は 1,500 人以上の技術者をサポートしています。技術者たちの報告によると、2011 年には開発期間が 5% ~ 12% 短縮されました。さらに、インテル IT 部門は、エンタープライズ・プライベート・クラウド環境における内部 Software as a Service (SaaS) の試験導入を完了し、これにより、技術者は各自の開発環境とツールをわずか数分でプロビジョニングできるようになりました。

## 製品需要の予測

工場を効率的に運営し、適切な製品を遅滞なく提供するためには、インテル製品に対する顧客の需要を正確に予測することが不可欠です。インテル IT 部門が開発した需要予測システムは、BI 機能を使用して、履歴データに基づいて顧客の注文を分析し、予測プロセスを自動化することで、供給計画の精度を向上させます。これにより、2011 年に需要予測プロセスの所要時間は 22% 短縮され、チームの生産性は 30% 向上しました。このシステムにより、インテルは需要の変動に応じて適切に生産を調整し、在庫を最小限に抑えることができます。

## 購買業務の合理化

インテルでは毎年約 40 万件の購入発注書 (PO) を処理しています。インテル IT 部門は、従来の 3 分の 1 の時間 (3 日から 1 日に短縮) で購入発注

## 2011 年のビジネス・インテリジェンスへの取り組み



### 製造プロセスの問題検出分析

製造プロセスにおける異常値を検出して、工場における生産の中断や、コストのかかる大量の不良品発生の防止を支援します。



### 設計コンピューティング予測エンジン

半導体設計ジョブの実行時間と失敗しそうなジョブを予測し、技術者による対応と処理能力の最適化を可能にします。これにより、2011 年には 700 万米ドルのコストが削減されたと推定されます。



### セキュリティー・ダッシュボード

複数のソースから得られるマルウェアに関するデータを 1 つのダッシュボードに統合し、マルウェアに感染したクライアントとサーバーに関する正確な情報を提供することで、IT 部門の迅速な対応を可能にします。



### カスタマー・リレーションシップ・マネジメント

営業部門による顧客案件の大規模なデータセットのデータマイニングを可能にすることで、最も有望な見込み客の特定につながります。

書の処理を完了できる新しいソリューションを購買部門に導入しました。このソリューションは、8つのシステムから得られる情報を統合します。これにより、エージェントは単一のアプリケーションとのデータのやり取りでタスク全体を完了できるため、処理の高速化とデータ入力ミスの減少が実現されます。

さらに、インテル IT 部門は、資本設備購入時の即時払い割引の利用を自動化するソリューションを開発しました。これにより、2011年には利用可能な全割引の93%の割引を利用することが可能となり、850万米ドルのコストを削減できました。

#### 輸出入業務の促進

インテル IT 部門は、グローバルビジネスの効率向上を目指し、国境を越えて行われる取引を自動化するシステムを提供しています。インテル IT 部門は、中国において Web ベースの請求書発行システムを実現したことで、問題のある請求書の件数を90%も削減しました。さらに、出荷 / 支払追跡機能を自動化したことで、各種規制への対応と支払期日の遵守を容易にしました。また、インテル IT 部門は、ベトナムで使用される最初の電子税関ソリューションを開発し、ベトナム税関当局とのコミュニケーションを迅速化し、24時間365日体制での輸出入の承認を可能にしました。

詳細については、

<http://www.intel.co.jp/jp/go/itatintel/>  
を参照してください。

#### セルフサービス IT による ビジネスグループの支援

インテル IT 部門は、ますます多彩なオンデマンドのセルフサービス IT 機能を提供しています。これにより、各ビジネスグループは自力でソリューションをカスタマイズできるため、IT 部門も定型的なサポート要求から解放されて、より高度な機能の開発に専念できます。こうしたソリューションには、以下のものが含まれます。

- **Infrastructure as a Service (IaaS)**: アプリケーション・オーナーは、セルフサービス・ポータルを使用して、各自に必要な処理能力を約45分で自動的にプロビジョニングできます。
- **ビジネス・インテリジェンス**: レポート / 分析ソリューションにより、社員は簡単に情報にアクセスして「what-if」シナリオ分析を実行し、迅速な意思決定を行うことができます。
- **IT サービスデスク**: インテル IT 部門は、サポート要請の軽減に役立つセルフサポート・モデルを実現するため、診断ツール、コミュニティー・ベースのソーシャルメディア・フォーラム、よくある質問 (FAQ) へのオンラインアクセスを提供しています。
- **Web コンテンツの発行**: マーケティング部門が Web コンテンツを自力で発行できるようにすることで、ブランドの一貫性を確保しながら、新しいコンテンツの掲載に要する時間とコストを削減します。



# IT によるインテルのビジネスの拡大



インテル IT 部門では社内ビジネスグループとともに、インテルの成長の原動力となる戦略の策定とソリューション開発を進めています。共同で問題点を明確にし、システムを開発することで、新製品・サービスの投入、オンラインセールス / マーケティング能力の強化、そして買収企業の統合を助けています。

## 新しいビジネスサービスのサポート

インテルのビジネスグループが消費者や企業顧客のために新しいサービスを導入する際、インテル IT 部門は、新しいサービスの基盤となる機能と、スケラブルなオンデマンドのホスティング能力の提供という重要な役割を果たします。

インテルのオンライン・アプリケーション・ストアである Intel® AppUp<sup>SM</sup> センターは、こうした新しいサービスモデルにおいて中心的な役割を果たしています。インテル IT 部門は、Intel® AppUp<sup>SM</sup> センターのコアサービスをホスティングする機能を提供しており、消費者の需要の急増に素早く対応する必要があります。例えば、インテル IT 部門は、インテル® プロセッサ搭載のネットブックやタブレットに対応した超人気ゲーム「Angry Birds\*」の販促活動をサポートするために、ホスティング・キャパシティを 2 週間で 2 倍に拡張し、従来の 20 倍以上の購入件数に対応できるようにしました。次のステップは、インテルのエンタープライズ・プライベート・クラウドの高速プロビジョニング機能を使用して、さらに迅速な拡張性を実現することです。

インテルは、リモートから管理されるオンサイトサーバーとサードパーティー・ソフトウェアを従量課金方式で提供する、インテル® ハイブリッド・クラウド・プログラムと呼ばれる新しい中小企業向けサービ

スを開始しました。インテル IT 部門は、このサービスを担当するビジネスグループと協力し、当初の見通しよりも 6 カ月ほど短い、わずか 3 カ月の間に従量制の課金システムを開発しました。このシステムは、売上の追跡と分配という複雑なタスクを自動化し、顧客に直接サービスを提供するマネージド・サービス・プロバイダー向けの課金レポートを生成します。この拡張性の高いソリューションにより、毎月の決済処理が 1 週間から数時間に短縮され、処理の精度も向上し、将来を見据えた柔軟性も確保できました。

## 外部との安全な連携

組込みシステムのように高度にカスタマイズされた製品の場合、刻々と変化する市場で成功を収めるには、顧客との信頼関係に基づいた共同開発は不可欠です。インテル IT 部門は、インテルと世界各地の顧客および供給メーカーとの間で知的所有権の安全な共有と効率的な製品設計コラボレーションをサポートするポータルを開発しました。このポータルは、設計業務の生産性の向上と、インテルの成長の促進に貢献しています。

## インテルのセールス & マーケティング事業本部向けの Web ソリューションの拡張

製品の検索や問い合わせ、そして購入など、Web の利用はますます増えています。インテル IT 部門

は、こうした Web への期待にインテルのビジネスモデルを適合させるため、インテルの世界各地の営業部門と協力して、顧客関係を全く新しい方法で管理する各種のオンライン・セールス / マーケティング機能を開発しました。

再設計されたインテルの Web サイトの新機能には、マーケティング部門による独自コンテンツの管理と発行を支援するソフトウェア・プラットフォームが含まれています。これにより、ブランドとしての一貫性を確保しながら、数日かかっていたコンテンツ掲載までの時間をわずか数分間に短縮できるようになりました。インテル IT 部門は、顧客とつながる新しい米国内向け Web サイトを約 6 カ月で開発し、他国への拡大も進めています。

さらにインテル IT 部門は、インテルの営業部門と協力してオンライン・セールス・センターを構築しました。オンライン・セールス・センターは、インテルの顧客への営業やサポートを行うインテルの営業部門の能力を補強し、顧客とインテルの協力関係構築のための新たな手段を提供します。インテルの顧客は、製品設計に関する Q&A の検索、サポートフォーラムへの参加、インテルの設計技術者とのビデオチャットへの参加が可能です。2011 年、オンライン・セールス・センターは、サイトへの訪問者数 240 万人、新規見込み客 10 万人以上を



Charles Goodwin  
(IT カスタマー・ケパビリティ担当ディレクター)、  
Teresa Morley  
(IT オペレーション / サービス・プログラム・マネージャー)

獲得し、8,000 件の営業案件を成立させるなど、インテルの収益に貢献しました。

#### 新規買収企業の統合

2011 年、インテル IT 部門は、複数の異なる IT 統合モデルを使用して、買収した 12 の企業の統合に成功し、10,000 人以上の新しい社員を無事インテルに迎え入れることができました。例えば、McAfee はインテルの完全子会社として運営され、Infineon Technologies AG Wireless Solutions はインテルに完全に統合されました。

こうした多様な事例に対応するには、アプリケーションのさらなる柔軟性が必要になります。インテル IT 部門では、先頃 ERP プラットフォームの再構築を完了しました。これにより、買収した各企業にカスタマイズされたビジネス・ソリューションを迅速に導入できるようになり、買収先の各企業独自の価値を維持しつつも、スムーズな統合を進めることができました。現在では、買収先企業はインテルの契約価格決定システムを利用しており、これにより、1 社当たり初年度に約 600 万米ドルのコストを削減できました。

詳細については、

<http://www.intel.co.jp/jp/go/itatintel/>  
を参照してください。



## ITのコンシューマー化を利用した社員の活性化

コンシューマー向け機器やテクノロジーが、従業員の仕事とコラボレーションの次の形を作り続けています。インテルでは、ITのコンシューマー化に対応して、Bring-Your-Own Device（社員が所有する機器の利用）プログラムとソーシャルメディアおよびビデオ会議ソリューションを拡張し、優れた成果を上げています。さらに、社員が多様な機器から会社や個人が所有するアプリケーションとサービスにシームレスかつ安全にアクセスできるコンピュート・コンティニューム（コンピューティング機器の集合体）モデルへと、アプリケーション・デリバリー・モデルを変革する取り組みを進めています。

## Bring-Your-Own Device プログラムによる生産性の向上

2010年、インテル IT 部門は、社員が個人所有のスマートフォンやタブレットからインテルの電子メール、連絡先、予定表に安全にアクセスできるようにすることで、これらの機器と会社が提供するノートブック PC との併用を可能にするプログラムを開始しました。

この改革には非常に大きな反響がありました。2011年末には、会社が支給するスマートフォンを使用する社員約 12,000 人に対して、個人所有のスマートフォンを使用する社員は約 17,000 人にも達しました。同僚や顧客とのシームレスなコミュニケーションが在宅時や外出中にも可能になり、社員の生産性は 1 日当たり 47 分向上し、インテル全体での生産性は年間約 200 万時間向上しました。

この BYO プログラムの適用対象となるデバイスは広がり続けています。2011年、一部の社員は個人所有の Apple\* コンピューターの使用を開始しました。Mac\* については、パーティショニングを

使用して個人のデータと会社のデータを安全に分離し、各システムに仮想化環境を導入してアプリケーションの互換性をサポートしています。2012年には、同じ手法を使用して、社員が個人所有の PC を仕事に使えるようにする予定です。

## モバイル・アプリケーションの開発によるユーザー体験の向上

社員の 4 人に 1 人がスマートフォンを使用している状況において、インテル IT 部門は、画面が小さく機能が限定される携帯端末上でも使いやすいように設計された各種のビジネス・アプリケーションの提供によって社員を支援する必要性を認識しています。インスタント・メッセージング、会議室予約、音声会議スピードダイヤルなど 7 種類のアプリケーションがすでに実用化されているほか、約 28 種類のアプリケーションが現在開発中です。

## エンタープライズ・ソーシャル・コンピューティングの展開

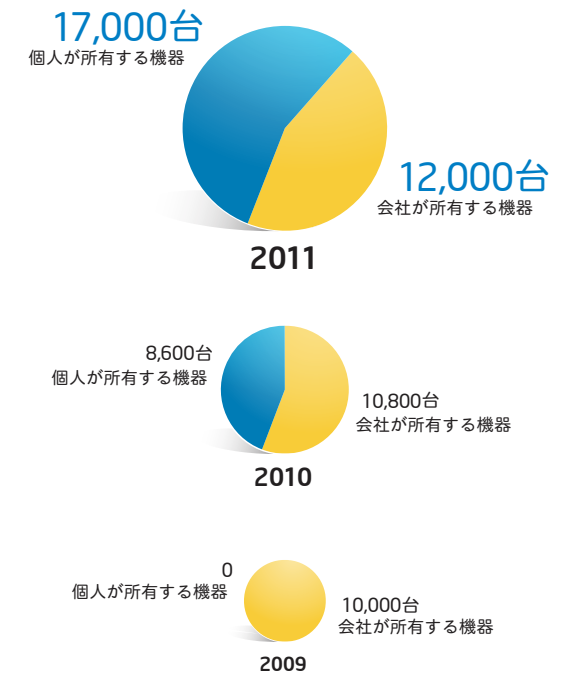
インテル IT 部門は、2005年にソーシャルメディアを社内を導入し、フォーラムやブログなどの基本的な内部機能を提供しました。当初、社員はこ

うした単独のツールを、重要なビジネス目的ではなく、社会的なつながりを作り出すために使用していました。

その後、インテルにおけるソーシャルメディアの使用は、より企業向けに特化したツールを組み込む方向に進化してきました。こうしたツールは基幹業務アプリケーションに統合され、プロジェクトやビジネスの目標達成のためのコラボレーション・ツールとして利用されるようになりました。インテル IT 部門は、既存のインテル全体のソーシャルメディア・プラットフォームをインテルの主要な社員向けポータルに統合し、セキュアな Wiki とエンタープライズ RSS フィードという 2 つの新しいエンタープライズ機能を導入しました。また、社員がビデオコンテンツを簡単に共有してコラボレーションできるようにする、企業内ビデオポータルの試験導入を行っています。

さらに、特定のビジネスグループ向けにカスタマイズしたソーシャルメディア・ソリューションも導入しています。世界各地の半導体設計エンジニアリング・チームは、セキュアな社内コラボレーション・

## インテルのハンドヘルド機器







## 7,300万米ドル ビデオ会議の利用によって削減された出張費

ソリューションを採用することで、各地に分散したチーム間で機密プロジェクト情報をリアルタイムで簡単に共有しています。

こうした取り組みの結果、今ではほとんどの社員がソーシャルメディアを重要なビジネスツールと見なしています。

### ビデオ会議の利用の拡大

インテルは、ビデオ会議を実際に利用して、世界各地のチーム間でのコラボレーションを促進し、生産性の向上と出張コストの削減を実現するツールとしての有効性を実証しました。インテル IT 部門は、1 週間当たり平均 600 件以上のビデオ会議をサポートしています。ビデオ会議により、2011 年に社員の出張は約 435,000 時間減りました（これは 2010 年の減少分の 2 倍以上に相当します）。これにより、出張費は 7,300 万米ドル削減されました。こうした出張の削減は、65,000 トンの二酸化炭素排出量削減につながり、インテルのサステナビリティ目標の達成にも貢献しています。

2011 年、インテル IT 部門は、ビデオ会議機能を備えた会議室をほぼ 2 倍に増やし、12 カ国の支社でビデオ会議室を新たに導入しました。さらに、社員のノートブック PC 上で動作する、操作性に優れたビデオ会議ツールを提供し、自分のデスクや離れた場所からも世界中の同僚とつながるようにしました。

### PC の導入

インテル IT 部門では、生産性の向上と総保有コスト (TCO) の抑制のため、社員の PC の定期的な更新を行い、インテル® vPro™ テクノロジー対応インテル® プロセッサーを搭載した高性能ノートブック PC を支給しています。2011 年、インテルは Microsoft\* Windows\* 7 への移行を完了しました。さらに、インテルの IT 環境にインテル® Solid-State Drive (インテル® SSD) を導入しました。現在、社員に支給される新しい PC すべてに、インテル® SSD が搭載されています。社内テストの結果、インテル® SSD は、ハードディスク・ドライブに比べて 4 倍高速なパフォーマンスと TCO の削減をもたらすことがわかっています。

2011 年、社員数の急速な増加をきっかけとして、インテル IT 部門は新しい社員への PC 提供プロセスを合理化しました。以前は、社員は 90 分の導入クラスに参加して自分で PC を設定していましたが、現在では、わずか 90 秒間で事前設定済みの PC が引き渡されるようになりました。

2011 年末には、Ultrabook™ デバイス (バッテリー持続時間が向上した超薄型軽量のポータブル PC) の試験導入を開始しました。Ultrabook™ デバイスには、かつてないレベルのパフォーマンスと応答性が期待されています。Ultrabook™ デバイスの初期導入は、2012 年前半に実施される予定です。

詳細については、<http://www.intel.co.jp/jp/go/itatintel/> を参照してください。



左上: Jerlin Hurtado (テクニカル・プロジェクト・マネージャー)、Senthil K. Govindaswamy (シニア・システム・プログラマー)

左中: Matt Ammann (データセンター・ネットワーク・エンジニア)、Chris Gammon (システムアナリスト)、Jodi Leonardi (テクニカル・プログラム・マネージャー)、Andrew Lowd (ソフトウェア設計リーダー)

左下: Ed Jimison (クライアント・テクノロジー・エバンジェリスト)

## コンピュータ・コンティニュームに 向けて

モビリティと生産性をさらに高めるため、インテル IT 部門は、インテルのコンピュータ・コンティニューム（コンピューティング機器の集合体）のビジョンを実現するための複数年度プログラムを策定しました。このプログラムの目標は、各社員が、会社や個人が所有する多様な機器から、会社や個人が所有するアプリケーションやサービスにシームレスかつ安全にアクセスできるようにすることです。インテル IT 部門は現在、コンピュータ・コンティニュームを IT サービスの標準的なプラットフォームとするために必要なエンタープライズ・アーキテクチャーとビルディング・ブロックの定義を進めています。

2011 年、インテル IT 部門は、インテルの製品グループおよびソフトウェア・グループと協力して、コンピュータ・コンティニュームをサポートするエンタープライズ製品の開発に着手しました。インテル IT 部門は、説得力のある利用モデルの定義と、社内の実稼動環境への試験導入による実際のデータの提供という形で、この構想に貢献しています。





## 人間工学への重点的な取り組み

企業における医療費は、あらゆる企業において急速に増大するビジネスコストの代表格になっています。蓄積外傷疾患（CTD）など、人間工学に関連する傷病は、インテルにおいて報告義務のある傷病の大部分を占めています。<sup>1</sup>

インテル IT 部門は、適時休憩をとるように社員に促すとともに、社員各自の CTD リスクレベルに関する情報や関連知識を伝えるエルゴノミクス・ソフトウェアを提供しています。また、キーボードの使用を軽減できる音声認識ソフトウェアも社員に提供しています。

こうした取り組みは、社員の健康を促進し、満足度を高めるだけでなく、インテルの生産性向上をもたらします。IT 部門内では、2009 年以来、人間工学に関連する傷病による労働損失日数は 78% 減少しています。

<sup>1</sup> インテル社内傷病データベース、2011 年。



## ビジネスを可能にする セキュリティ保護

インテル IT 部門のセキュリティ担当チームの使命は、「Protect to Enable（可能にするためのセキュリティ保護）」と呼ばれる戦略に移行しています。私たちは企業内の情報の流れを阻害しないように、適切なレベルの保護を適用しています。2011 年、インテル IT 部門は、新しい革新的なセキュリティ・アーキテクチャーがどのようにセキュリティ保護を強化しながらビジネスの柔軟性を高め、新しいテクノロジーの導入を促進できるかを示しました。

### セキュリティの改革

2010 年、インテル IT 部門は、5 年間にわたる IT セキュリティ・アーキテクチャーの根本的な再設計作業に着手しました。この作業は、IT 分野では予測不可能な攻撃が常に起り得ることを暗黙の前提としています。こうした理解に基づく新しいセキュリティ・モデルでは、生存可能性を重視し、柔軟性を大幅に高めています。2011 年、このアーキテクチャーの導入は順調に進みました。このアーキテクチャーは以下の 4 つの柱に基づいています。

■ **ID とアクセスの管理**：独自の総合的な信頼度計算技術のテストに成功したことは、インテルにとって画期的な出来事でした。これにより、IT のコンシューマー化への対応が可能になり、セキュリティのレベルが異なるさまざまなデバイスをサポートできるようになりました。このシステムは、ユーザーのリスクレベルの変化に応じて、ユーザーのアクセス権限を動的に調整します。例えば、社員が個人的に所有するスマートフォンを使用する場合は、会社のノートブック PC を使用する場合に比べて、会社の情報へのアクセス

レベルは制限されます。インベション・ラボ内でこの機能をテストし、各種のデバイス、場所、インフラストラクチャー技術について検証しました。次のステップとしては、全社規模の導入に向けた試験導入が、2012 年に予定されています。

■ **セキュリティ・ビジネス・インテリジェンス**：企業内サービスへのアクセスを許可されるデバイスが増えるにつれて、検出、監視および分析機能の強化が必要になります。そこで、ウイルスに感染したクライアントやサーバーに関する詳細情報を表示するダッシュボードを導入し、攻撃に対する迅速かつ的確な対応能力を強化しました。さらに、脅威に対する対応力を向上させる予測エンジンを追加することも計画しています。

■ **データの保護**：作成時、保管時および転送中のデータを保護するテクノロジーを導入しました。企業内権限管理 (ERM) ソフトウェアの導入対象を、約 20,000 人の社員に拡大しました。また、データ損失防止技術を導入し、インテル社内で転送される機密データの管理を厳格化しました。

■ **インフラストラクチャー**：エンタープライズ・プライベート・クラウド内に安全な信頼ゾーンを構築し、よりセキュリティ要件が厳しい内部および外部接続アプリケーションの仮想化を可能にしました。これにより、エンタープライズ環境の 75% を仮想化するという目標達成にとって最大の障害を解決できました。

インテル IT 部門は、マルウェアを検出して拡散を最小限に抑え、アクティブなマルウェアの感染を減らせるように、インフラストラクチャーの開発を続けています。その結果、2011 年にはマルウェア検出件数が 50% 増加したにもかかわらず、感染件数を 30% も減らすことができました。

### 法令遵守体制の強化

2011 年、インテル IT 部門は、eDiscovery（電子情報開示）ライフサイクルを加速するテクノロジーを導入し、電子的に保管される情報をタイムリーに生成できるようにしました。さらに、外部ベンダーへの eDiscovery のアウトソーシング・コストの削減により、360 万米ドルを節約できました。

### パートナーとの協力による セキュリティの向上

業界全体のセキュリティを向上させるには、セキュリティ・ソリューションとベスト・プラクティスの共有が不可欠です。インテル IT 部門は、インテルの製品グループおよび同業他社と協力して、企業セキュリティの脅威に対処するための業界フォーラム Industry Consortium for Advancement of Security on the Internet (ICASI) を設立しました。2011 年、ICASI は「Common Vulnerability Reporting Framework」を発行しました。これにより、各企業はセキュリティに関する重要な情報を共有し、新たな脅威への迅速な対応が可能となりました。

### 詳細については、

<http://www.intel.co.jp/jp/go/itatintel/>  
を参照してください。

## セキュリティー・ベンチマーク

インテル IT 部門は、セキュリティー強化への取り組みの有効性を検証し、改善の余地のある箇所を特定するために、Information Risk Executive Council が実施している独立系ベンチマークに参加しています。

過去 5 年にわたり、インテル社員のセキュリティー・プラクティスは、常に参加企業中の上位 10% という高い評価を受けています。<sup>1</sup> 法令遵守の保証、知的財産権の保護、顧客データの保護、ビジネスの継続性、風評対策などの分野で、インテルは同業他社よりも平均で上位に評価されています。<sup>2</sup> ただし、さらなる改善の余地は常にあるため、インテル IT 部門は、企業情報および個人情報の保護に関する継続的なトレーニングを社員に提供しています。

<sup>1</sup> 「Information Security Awareness Benchmark Summary」、Information Risk Executive Council、2007 年～2011 年。

<sup>2</sup> 「Security Controls Maturity Benchmark Summary」、Information Risk Executive Council、2011 年。



# プライベート・クラウドによる 機敏性の向上



Senthil K. Govindaswamy (シニア・システム・プログラマー)



## 業界が評価するインテル IT 部門の セルフサービス・ポータル

インテル IT 部門は、ビジネスパートナーに計測可能な成果をもたらすエンタープライズ・プライベート・クラウド用オンデマンド・セルフサービス・ポータルの導入により、2011 年の CIO 100 アワードを受賞しました。この CIO 100 アワードは、IT のイノベーションを活用してビジネス価値の創出と競争力の強化に成功した組織に対して与えられます。

インテルでは、実稼動アプリケーションのエンタープライズ・プライベート・クラウド環境への移行が急速に進んでいます。現在、新しいサービスの 80% はクラウド内に導入され、ユーザーがセルフサービスで行えるプロビジョニングによってソリューションも迅速に展開されます。インテル IT 部門は、機敏性と効率をさらに高めるため、パブリック - プライベート (ハイブリッド) クラウドへのロードマップを策定し、コスト削減と新たなイノベーションをさらに促進する大胆なデータセンター戦略に着手しました。

### クラウド内でのインテルのビジネスの運用

2011 年、エンタープライズ・プライベート・クラウドへの移行は順調に進みました。インテル IT 部門は、インターネット接続アプリケーションや基幹業務系アプリケーションなど、セキュリティ要件の厳しいアプリケーションの仮想化に重点的に取り組み、プライベート・クラウドへの移行を進めてきました。インテルのオフィス / エンタープライズ環境の 64% は仮想化が完了しており、当面の目標である 75% に着々と近づいています。

インテル IT 部門は、仮想化されたインフラストラクチャーを基盤として、セルフサービス・プロビジョニングと広範囲にわたる自動化により、新しいキャパシティの取得に要する時間を劇的に短縮しました。セルフサービスは、現在では一般的な慣行になっています。ほとんどの新しいサービスは、現在はプライベート・クラウド内で 45 分以内に提供されます。2 年前には、従来の IT 環境におけるサーバーのプロビジョニングは通常 90 日を要しました。

### インテルにおけるクラウドの用途の拡大

インテル IT 部門は、プライベート・クラウドの価値を、インテル社内のより多くのグループ、より多くの用途へと広げようとしています。

- インテルのサービスビジネスが予測不可能な需要の急増に対応できるように、外部接続インターネット・アプリケーションをサポートする迅速で弾力性の高い Infrastructure as a Service (IaaS) スケーリング・ソリューションを導入し、柔軟性の向上を実現しました。
- 社内ソフトウェア開発者に対しては、オンデマンドのホステッド開発環境を提供する Platform as a Service (PaaS) プログラムを開始しました。このプログラムの目標は、ソフトウェア開発者が 1 日以内に革新的なアイデアから実稼動サービスを開発できるようになることです。
- アプリケーション・ライフサイクル管理用のエンドツーエンド・ソリューションに対するオンデマンドのアクセス権限を、インテルのソフトウェア技術者に提供する、Software as a Service (SaaS) の概念実証を完了しました。

### ハイブリッド・クラウドへのロードマップ

インテル IT 部門は、クラウドサービスの拡張性、コスト効率、耐障害性をさらに高めるため、ハイブリッド・クラウドの使用に向けたテクノロジー・ロードマップを策定しました。2011 年には、1 つのデータセンター内の複数のリソースプール間でキャパシティの共有を開始しました。2012 年には、13 のプライベート・クラウド・データセンターすべてでキャパシティの共有を実施した上で、安全な外部クラウドのハイブリッド運用へと広げる予定です。

インテル IT 部門は、相互運用性に優れたプライベート / ハイブリッド・クラウド環境を構築するためには、オープンな業界標準規格とソフトウェアが必須であると考えています。2011 年、インテル IT 部門は、インテルで初めての完全なオープンソース・クラウド環境の運用とテストを開始しました。このプロジェクトの目標は、オープンなソリューションがインテルの既存のクラウド機能をどこで補強できるかを確認することです。これにより、さらに速いペースで、インテルのクラウドビジョンの実現に向けて進むことが可能となります。

### データセンターの改革

2011年、インテルIT部門は、高度なデータセンター・サービスを低コストで提供するための新しいデータセンター戦略を開始しました。私たちはこの戦略に従って画期的なイノベーションの見極めを行っています。

新たなデータセンター戦略の中核となるのは、インテルの製造環境で考案され、成功を収めている手法に基づく「Model of Record」と呼ばれる意思決定モデルです。インテルの87カ所のデータセンターそれぞれについて、現環境における制約条件を無視した上で達成可能な理想的なモデルを基準としたベンチマークを実施します。

現在の環境とModel of Recordのギャップの分析により、改善の余地のある箇所を特定します。また、投資収益率を最大限に確保しながら速度、品質、効率の向上が可能になる、新しいテクノロジーの見極めも行います。

- 2008年以来、インテルIT部門は、世界各地で運用しているデータセンターの拠点数を26%削減しました。新しいデータセンター戦略に従うことで、インテルのデータセンター拠点数をさらに35%削減する可能性も確認できています。

- 設計業務の単位コスト効率は、2011年に29%向上しました。これには、4年ごとのサーバー更新、ストレージの最適化、グリッド・パフォーマンスを最適化するカスタマイズされたソフトウェア・アルゴリズムの導入などの投資が効果を上げています。

- エンタープライズ・プライベート・クラウド内でラックマウント・サーバーからブレードサーバーへの移行を開始しました。これにより、ハードウェアの総保有コストを約29%削減できました。

さらにインテルIT部門では、新しいパフォーマンス指標を確立し、新しい単位コスト計算モデルを導入して、継続的な体質改善に向けた大胆な目標値を設定しました。これらの目標には、インテルの環境全体で有効リソース使用率80%を実現、年間10%のコスト効率改善、階層型サービスレベル・アグリーメント・モデルへの対応、などが含まれています。

詳細については、  
<http://www.intel.co.jp/jp/go/itatintel/>  
を参照してください。



## データセンターの サステナビリティへの貢献

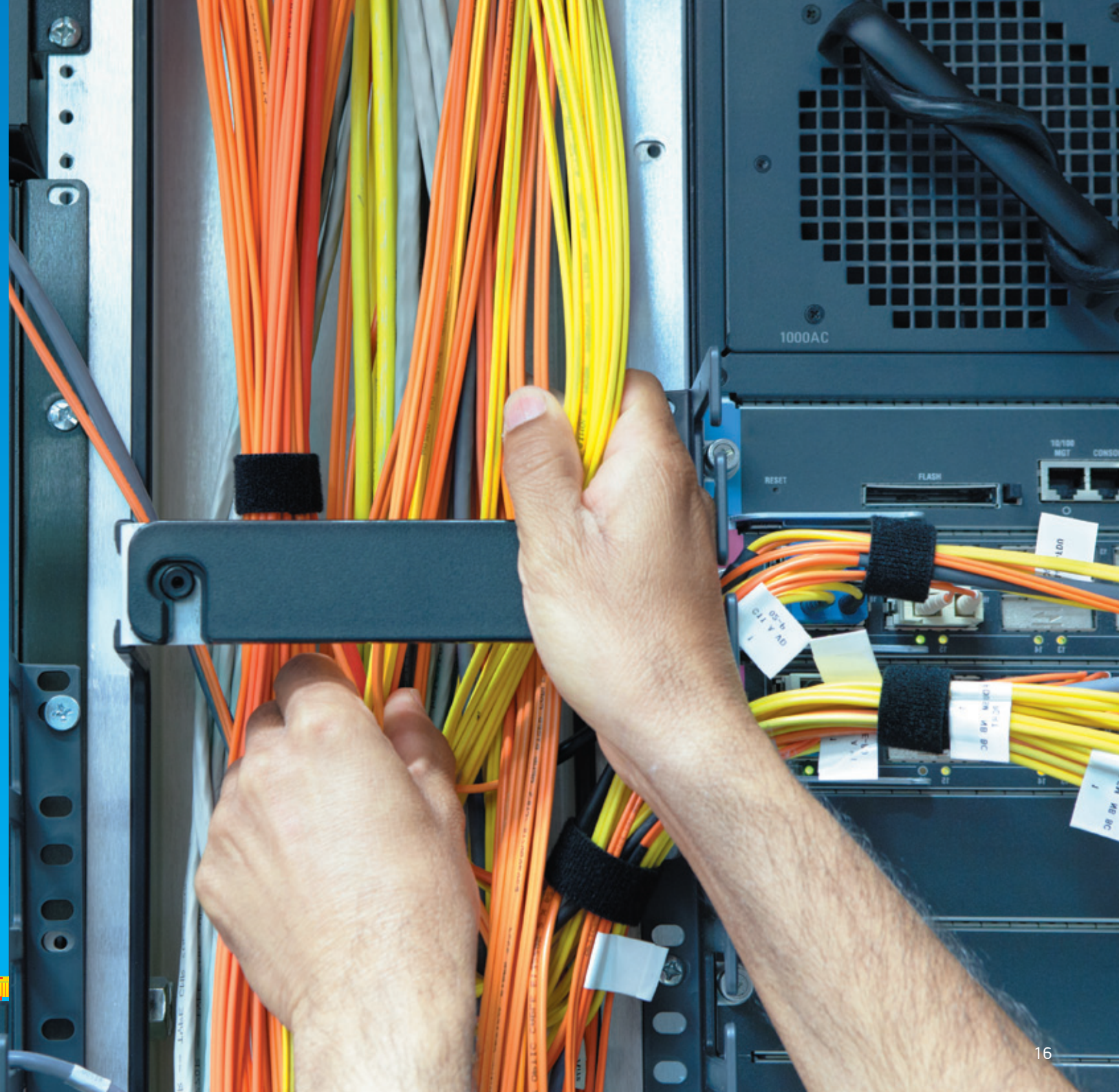
サステナビリティに重点を置いた継続的な取り組みにより、インテルのデータセンターは、消費電力や設置面積を増大させることなく処理能力を拡張しています。

2011年、インテルIT部門は、革新的なNUMA Boosterアルゴリズムにより、IDGのInfoWorld Green 15 Awardsを受賞しました。インテル® Xeon® プロセッサ搭載サーバー上に導入されるこのアルゴリズムは、ジョブの実行を最大17%高速化することで、サーバー・キャパシティ増設の回避と消費電力の削減を支援します。

またインテルは、2年連続でComputerworldのグリーンIT組織トップ12に選ばれました。このトップ



12リストは、テクノロジーを活用して省エネルギーと二酸化炭素排出量削減に取り組む企業を評価したものです。インテルIT部門は、過去2年間で約100万キロワット時の消費電力の削減を達成しています。





インテル IT 部門は、より良いサービスを提供する一方で、新しいビジネス機能に投資するリソースも確保できるように、効率の向上とオペレーショナル・エクセレンスの実現に重点的に取り組んでいます。その方策として、測定基準に基づく運用管理、ビジネスプロセスの改善、自動化、将来を見据えたデータセンター投資を行っています。

#### IT 運用管理の測定

インテル IT 部門は、IT 運用の継続的な改善に向けた活動がどの程度進捗し、成功しているかを測定するために、品質、速度、効率、容量の 4 つの業績評価指標に基づく枠組みを採用しています。速度は一般的な指標ではありませんが、インテルのビジネスにとっては重要であると判断しました。その結果、どの指標も犠牲にすることなく、4 つの指標すべての結果を最適化できることが判明しています。例えば、プライベート・クラウドの開発によって、効率面では、900 万米ドルの正味コスト削減がもたらされ、速度面では、新しいサービスデリバリーのスピードが向上しています。

#### サービス管理の改革

インテル IT 部門は、サービスの優れた運用管理、保守管理、迅速な回復を実現するために、IT Infrastructure Library (ITIL\*) に基づいてエンドツーエンドのサービスをサポートするという顧客重視の手法を導入しています。この改革は、幅広いサポートプロセスの最適化と自動化を必要とする大規模なプロジェクトです。IT 部門のサービス

カタログの約 60% は、すでに新しいモデルへの移行を済ませています。この改革は 2012 年に完了する予定です。これまでに次のような成果が得られました。

- **電子メールおよびメッセージング:** 2011 年、インテルは 10,000 人以上の新しい社員を迎え入れたにもかかわらず、電子メールサービスおよびメッセージング・サービスに影響を与える重大なインシデントは 60% 減少し、全体的なサービス・デスク・チケット件数は 39% 減少しました。
- **ワイド・エリア・ネットワーク:** 年率 50% のトラフィックの増加に対応しながら、重大なインシデントは最大 70% 減少しました。
- **携帯機器:** サービスレベル・アグリーメントを基準としたリアルタイムのパフォーマンス・トラッキングにより、スマートフォンに関連するインシデント解決の平均所要時間が 32% 短縮されました。

- **企業ネットワーク接続:** 年率 20% のネットワーク接続要求の増加に対応しながら、ワークフローの自動化と標準化により、サービス要求の再試行を 75% 削減しました。

#### ビジネスプロセス改善の推進

インテル IT 部門は、過去数年にわたってリーン・シックスシグマ\* (LSS) 手法を推進し、IT 部門内およびインテル全体の効率向上に取り組んできました。インテル IT 部門は、トレーニング、メンタリング、プロセス改善に向けたリーダーシップを発揮することで、ビジネスプロセスのエキスパートとして会社に貢献し、技術ソリューションやプロセス・オートメーションを適用して業績に好影響を与えてきました。

LSS を使用した結果、2011 年には、インテル IT 部門内で 2,400 万米ドルのコストを削減できました。例えば、複数のビジネスグループの処理需要を予測し、対象施設におけるネットワーク接続型ストレージ (NAS) サーバーの稼働率を従来の 2 倍の 54% まで引き上げることで、NAS ファイルサー

#### インテル IT 部門の運用フレームワーク

##### 品質

顧客満足度によって測定されるパフォーマンス

##### 速度

設定した時間内に完了した作業の速度と量



##### 効率

エンドツーエンドのワークフローがどの程度合理化されたか

##### 容量

利用可能なリソースの総量と使用率

# 2011年の主要なIT効率プロジェクト



## サービス品質

すべてのITサービスの利用可能性に影響を与える重大なインシデントの総数を37%削減



## プライベート・クラウド

プライベート・クラウドによって得られる効率向上により、2011年に600万米ドルのコストを削減。これまでの正味のコスト削減額は合計900万米ドル



## 設計グリッドの最適化

共有型ソフトウェア・エミュレーター、予測ビジネス・インテリジェンス、IT部門が開発したNUMA Boosterアルゴリズムにより、1,990万米ドルのコストを削減



## ストレージの最適化

シン・プロビジョニング、ストレージ・ティアリングおよびリクレーション・テクノロジーにより、920万米ドルのコストを削減



## 新しいPCの提供

新しい社員にノートブックPCを90秒で提供(90分から短縮)

「私はインテルで10年以上働いていますが、ビジネスの相手や私自身がITサービスのスピードに言葉を失ったのは初めての経験です。申し込んだサーバーがほぼすぐに構成され、使用可能な状態で提供されたのには本当に驚きました。」

— Shashi Chagam, インテルIT部門サプライ・ネットワーク機能プログラム・マネージャー

バーの効率を向上させました。その結果、110万米ドルのコストを削減できました。さらに、LSSを使用することによって、製品の開発から製造に至るまでの全工程で、約8億8,300万米ドルに上る膨大なコストが削減されました。

インテルIT部門では、IT部門内部の意識改革とさらなる効率向上を促進するため、「官僚主義打破」プログラムを開始しました。このプログラムには、IT部門の社員による新たな改善処置の考案と実行を推奨する報賞制度が含まれています。最終的には、6カ月間で21のプロジェクトが完了し、IT部門内で56,000時間の生産性向上と55万米ドルのコスト削減を実現しました。

## データセンターの効率

インテルIT部門は、サーバー数およびデータセンター拠点数の削減とストレージ需要、処理需要、

ネットワーク需要の急増への対応を両立させた戦略を引き続き実践して、データセンター環境における資産の使用効率の最大化に取り組んでいます。

■ インテルのオフィス/エンタープライズ環境の64%を仮想化環境に移行して、平均で最大20:1のサーバー統合比率を実現し、これまでに900万米ドルの正味コスト削減を達成しました。今後の4年間では、さらに年間約600万米ドルの正味コスト削減を達成する見通しです。

■ インテルIT部門は、約38.2ペタバイトのアドレス指定可能な一次ストレージ容量を管理しています。インテル® Xeon® プロセッサ搭載ファイルサーバーの積極的な導入や、シン・プロビジョニング、ティアリング、リクレーションなどのテクノロジーの導入により、920万米ドルの設備投資を削減できました。

■ 4年ごとのサーバー更新サイクルを適用することで、年率45%もの処理需要の増大に対応しながら、データセンター環境内のサーバー数を10万台から75,000台に削減しました。

■ データセンターのネットワーク環境を10ギガビット・イーサネットにアップグレードすることで、必要なLANポート数を削減し、ネットワーク設備への追加投資を回避してトラフィックの急増に対応しました。

詳細については、  
<http://www.intel.co.jp/jp/go/itatintel/>  
を参照してください。



## インテル IT データセンター・ダッシュボードによる運用管理の改善

インテル IT 部門は、データセンターの健康状態指標を一元的に表示する、包括的なデータセンター運用管理ダッシュボードを開発しました。このダッシュボードは、インテルの世界中のデータセンター環境に存在する 1 億 9,200 万個以上のデータレコードのポーリングを実行し、オンデマンド・レポートを提供します。このリアルタイム・レポートから、速度、コスト、品質、およびリソースの使用率（ネットワーク、ストレージ、サーバー、施設など）に関する情報が得られます。

インテル IT データセンター・ダッシュボードは、インテルの製造環境のモニタリングに使用されるビジネス・インテリジェンス・ダッシュボードと同じように、主要業績指標の追跡とデータセンターの状況に関する確かな判断を支援します。



## リーダーシップとマネジメント IT をビジネスの最前線へ

多彩なテクノロジーの選択肢と加速するビジネス需要は、IT 環境を劇的に変貌させています。ビジネスの最前線に立ち、ビジネスグループとの連携を強化するために、インテル IT 部門は、進化するインテルのビジネスをサポートする IT スタッフの技術面およびビジネス面の能力開発に積極的に取り組んでいます。

### 戦略的パートナーシップの強化

インテル IT 部門のシニアリーダーは、インテルの各事業部門との緊密な協力関係を築き、互いの意思統一を図っています。それぞれのリーダーは、正式な会議を開き、ビジネス戦略の理解、ソリューションの定義、共有された目標の確認（サプライチェーンの応答性の向上やオンラインセールス機能の開発など）に努めています。こうした戦略的関係により、IT 部門と事業部門がそれぞれに責任を負う実践的な優先課題が決定され、IT 部門は大きな競争力とビジネス価値をもたらすソリューションの提供が可能となります。

インテルの製品グループも、新しいインテル® プラットフォームを評価したり、セキュリティー機能や運用管理機能など、将来の製品に組み込まれる機能を策定する際に、企業内 IT の専門家としてのインテル IT 部門の経験が必要としています。

### 顧客満足度の測定

インテル IT 部門は、継続的なサービス向上プロセスの一環として、毎年社内顧客の調査を行い、協力関係を強化できる領域を確認しています。IT パートナーシップ・エクセレンス・プログラムの 9 年目に当たる 2011 年には、IT の戦略的連携と戦術的パフォーマンスについて、各ビジネスグループの代表者に率直な評価を求めました。「ユーザーの声」調査では、IT 部門の製品およびサービスに対する社員の満足度を測定し、社員にとって最も重要なのがどの分野かを特定します。2011 年、満足度は全体的に向上し、特にビデオ会議、コラボレーション、ビジネス・インテリジェンス・ソリューションの分野で大きな改善が確認されました。

### IT スタッフの能力開発

インテル IT 部門では、変化するインテルのビジネスをサポートし、将来的なテクノロジーへのニーズに応えられるだけのスキルを身につけられるよ

うに、IT スタッフの能力開発に取り組み、技術面およびビジネス面の判断力とリーダーシップ・スキルを養っています。2011 年、インテル IT 部門は、「キャリア・ナビゲーション」プログラムのための新しい Web サイトを開設しました。このサイトでは、あらゆるレベルの IT スタッフが広範囲にわたるキャリア開発リソースに簡単にアクセスできます。

インテル IT 部門は、高度な技術知識を養うため、引き続きインテル® プリンシパル・エンジニア・プログラムに重点的に取り組みます。このプログラムは、社内の優秀な技術者を評価し、報賞を与えて、インテルに定着させることを目的として制定された技術的キャリアパスです。インテル IT 部門のプリンシパル・エンジニアの数は着実に増えており、最近 2 年間で 2 倍になりました。現在、IT 部門のプリンシパル・エンジニアの多くは、主に IT インフラストラクチャーを担当しています。これは IT 部門の従来の重点領域を反映していますが、IT 環境の変貌

とともに、ソフトウェアとソリューションにも重点が置かれるようになりました。

インテルでは、社員のビジネス感覚を開発するような雇用体制とジョブ・ローテーション制度を導入しています。インテル IT 部門は人事部門と連携して、インテル全体のジョブ・ローテーションの機会を共有するツールを開発しました。これにより、IT 部門のスタッフが他部門の職務に就くことが可能となり、ビジネス経験の幅を広げたり、他部門の社員が IT 部門のキャリアを経験する機会が広がります。

### IT の戦略的プランニング

インテル IT 部門の年間戦略的プランニング・プロセスは、IT 投資とビジネス目標の整合性を確保するため、インテルの事業計画サイクルと緊密に連携しています。インテル IT 部門は、3 年を基本単位とするビジネス要件と技術トレンドの予測を行う



Jodi Leonardi  
(テクニカル・プログラム・マネージャー)、  
Alice Cruce  
(IT カスタマー・ケーパビリティ・プログラム・マネージャー)

ことで、IT 投資がインテルのビジネスの成長と改革に貢献しそうな分野を特定しています。2011 年、インテル IT 部門は 9 つの主な重点領域を選びました。これには、ビジネス・インテリジェンス、クラウド・コンピューティングと生産性、e-Commerce 機能、グローバル環境におけるセキュリティと法令遵守、内部および外部コラボレーション、製品開発を迅速化するためのソリューションが含まれます。そして、それぞれの重点領域について 3 年間のロードマップを策定し、ビジネスパートナーの成功に不可欠な IT 機能を提供します。

### IT の価値の伝達

インテル IT 部門は、インテル社員とより強固な関係を築き、イノベーションを支援するために、IT 部

門が提供しているサービスやソリューションの認知度向上プログラムを開始しました。インテル IT 部門では、このプログラムが IT サービスの利用を促進し、それによって大きな価値を創出すると考えています。具体的には、IT ブランド・アイデンティティの標準化に着手し、IT 部門のアプリケーション、ニュースレター、サービス Web サイトの視覚面での統一感を高めることにしました。また、IT サービスとソリューションに関する重要かつタイムリーな情報の提供にも、引き続き取り組みます。IT 部門は、更新されたインテル IT ポータル Web ページ、ニュースレター、社員がソフトウェアをダウンロードするときに提供される使用上のヒントに至るまで、多岐にわたるコミュニケーション・チャンネルを使用します。

詳細については、  
<http://www.intel.co.jp/jp/go/itatintel/>  
を参照してください。

## サービスオーナーの役割モデル

インテル IT 部門は、サービス管理の改革をサポートする新しい役割 / 運用モデルを IT 部門内に作成しています。これは、エンドツーエンドの IT サービスの提供とサポートを行うという顧客重視の大きかりな取り組みです。

各 IT サービスについて、そのサービスのあらゆる要素の提供と管理を担当する仮想チームを結成します。各仮想チームは、IT 部門内の新しい役割であるサービスオーナーによって指揮されます。サービスオーナーには、サービスの構築、チームメンバーの調整、成果の実現、継続的な改善を可能にする、幅広い知識とリーダーシップ・スキルが求められます。サービスオーナーの仮想チームは、アーキテクトチャー、エンジニアリング、運用、財務など、インテル IT 部門内のさまざまなグループの社員で構成され、マトリクス・マネジメント・モデルを形成します。



「2011年、IT部門は真の能力を試され、最高の結果を残しました。IT部門は、2010年と同規模の予算で、10,000人を超える新しい社員への対応と買収した企業12社のスムーズな統合を実現し、25%ものインテルの収益増に貢献しました。」

—Stacy Smith, インテル最高財務責任者



## 皆様とともに さらなる進化へ

2011年はインテル IT 部門にとってエキサイティングな年でした。私たちは、ビジネスグループからの新たな期待や、新しいテクノロジーの多彩な選択肢に直面しました。その結果、IT 部門の組織のあり方や提供できるビジネス価値に関して、発想の転換を迫られることになりました。

セルフサービス・ソリューション、カスタム・ビジネス・インテリジェンス・ツール、そして個人所有の携帯機器から IT サービスへの安全なアクセスは、ビジネスの成功に不可欠の条件になっています。こうした要求に応えるソリューションを提供するために、インテル IT 部門はリーダーシップを発揮して、より大きなビジネス価値を創出する大胆な IT イノベーションを推進しています。

インテル IT 部門は、革新的なソリューションの追求のため、ビジネスパートナー、インテル社員、外部の IT 関係者と連携し、リアルタイムの意見交換によってアイデアを生み出すブレインストーミングを常時行っています。

私たちは皆様の経験と課題から学びたいと願っていますし、皆様にも私たちの経験と課題を共有していただきたいと考えています。インテル IT 部門のベスト・プラクティスの詳細については、<http://www.intel.co.jp/go/itatintel/> にアクセスしてください。皆様のご参加をお待ちしています。

インテル IT 部門のベスト・プラクティスの詳細については、  
<http://www.intel.co.jp/jp/go/itatintel/> を参照してください。



この文書は情報提供のみを目的としています。この文書は現状のまま提供され、いかなる保証もいたしません。ここにいう保証には、商品適格性、知的所有権の非侵害性、特定目的への適合性、また、あらゆる提案書、仕様書、見本から生じる保証を含みますが、これらに限定されるものではありません。また、本資料に含まれる情報の誤りや、それによって生じるいかなるトラブル（PC パーツの破損などを含むがこれらに限られない）に対しても一切の責任と補償義務を負いません。また、明示されているか否かにかかわらず、また禁反言によるとよらずにかかわらず、いかなる知的財産権のライセンスも許諾するものではありません。

性能に関するテストに使用されるソフトウェアとワークロードは、性能がインテル® マイクロプロセッサ用に最適化されていることがあります。SYSmark® や MobileMark® などの性能テストは、特定のコンピューター・システム、コンポーネント、ソフトウェア、操作、機能に基づいて行ったものです。結果はこれらの要因によって異なります。製品の購入を検討される場合は、他の製品と組み合わせた場合の本製品の性能など、ほかの情報や性能テストも参考にして、パフォーマンスを総合的に評価することをお勧めします。システム構成：本レポートで概要を説明したテスト構成、計算、手法については、インテルまでお問い合わせください。詳細については、<http://www.intel.co.jp/jp/performance/> を参照してください。

一部のデータは、本レポート発行時における推定値です。

Intel、インテル、Intel ロゴ、Intel AppUp、Intel vPro、Ultrabook、Xeon は、アメリカ合衆国および/またはその他の国における Intel Corporation の商標です。

Microsoft、Windows、Windows ロゴは、米国 Microsoft Corporation および/またはその関連会社の商標です。

\* その他の社名、製品名などは、一般に各社の表示、商標または登録商標です。

インテル株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-1-1

<http://www.intel.co.jp/>

©2012 Intel Corporation. 無断での引用、転載を禁じます。

2012年3月

311133-007JA  
JPN/1203/1K/SE/IT/NT

