



## **Faronics Deep Freezeの投資対効果の測定**

調査の分析  
2009年8月12日

完全管理を目的とした高機能ソリューションユーティリティ

[www.faronics.com](http://www.faronics.com)

電話: 1-800-943-6422 ▪ ファックス: 1-800-943-6488

電話: +1-604-637-3333 ▪ ファックス: +1-604-637-8188

© 1999 – 2009 Faronics Corporation. All rights reserved. Faronics、Anti-Executable、Deep Freeze、Faronics Insight、Faronics Power Save、Faronics System Profiler、およびWINSelectは、Faronics Corporationの商標および/または登録商標です。

その他すべての会社名および製品名はそれぞれの所有者の商標です。

## エグゼクティブサマリー

ITコストを削減して、ITプロジェクトに確かな投資対効果をもたらすことは、IT部門役員の一番の課題です。Gartnerのレポートによると、ロックダウンされ、適切に管理されたデスクトップPCは、管理されていないものに比べて管理コストが42%低く、ヘルプデスク担当者の給与コストは時間あたりで\$21.63から\$40.86<sup>1</sup>の間であると推定されています。1回の問い合わせに対するヘルプデスクの平均的なコストは、推定\$23.09<sup>2</sup>です。

Faronicsはこれらのコストを削減します。Faronics Deep Freezeをご利用になると、コンピュータの可用性が向上する一方で、ITサポートコストが削減され、ヘルプデスクへのリクエストが減少します。過去10年以上にわたって、Faronicsが依頼していないにも関わらず、何百通もの証言<sup>3</sup>が送られてきましたが、それらの証言でこういった削減を証明する多数の逸話が語られています。今回の調査では、こういったDeep Freezeの効果を数値で示しています。

25,859社に調査の協力を依頼した結果、寄せられた1,293通の回答が以下のような結果を示しました。

- Deep Freezeを使用している企業では、使用していない企業に比べて、デスクトップ1台あたりのサポートチケットが40%少ないことがわかりました。これは、1,000台のコンピュータにつき年間\$52,000のコスト節約に匹敵します。
- Deep Freezeをより多くの台数のコンピュータにインストールした企業では、デスクトップ1台あたりのサポートチケットが減少します。90%以上のデスクトップにDeep Freezeをインストールした企業では、サポートチケットが63%少ないことがわかりました。Deep Freezeを使用していない企業でのデスクトップ1台あたりのサポートチケットが5.76であるのに対して、使用している企業では2.14と最低の割合を示しています。
- Deep Freezeを使用している企業では、使用していない企業に比べて、担当者1人あたりが管理するデスクトップが12%多いことがわかりました。

Faronics Deep Freezeは、IT担当者がサポートするコンピュータの数が増える一方、対応しなければならないサポートの通話数が減るため、明らかな節約をもたらします。これにより、プライオリティに応じて、リソースを有効に配分できるようになります。

1 Gartner Inc., Desktop Total Cost of Ownership: 2008 Update, G00153705

2 Gartner Inc., IT Key Metrics Data 2009: Key Infrastructure Measures: Help Desk Analysis: Multi Year, G00163899

3 <http://www.faronics.com/html/testimonial.asp>

## 調査の方法

2009年の5月から6月にかけて、Faronicsでは電子メールで25,859社の企業に以下の4つの質問を行いました。

1. 社内にITデスクトップサポート担当者が何人いるか。  
1,293通の回答から、各企業に平均6.7人のサポート担当者がいることがわかりました。100台以上のデスクトップコンピュータがあると回答した企業のみを調査の対象として、結果の算出に使用しました。結果の誤差範囲は、2.73%です。
2. 全サポート担当者がサポートするワークステーションは何台か。  
企業平均で1,461台のワークステーションであることが報告されました。
3. これらのコンピュータの中でFaronics Deep Freezeがインストールされているのは何台か。  
1,293通の回答の中で915社がDeep Freezeを使用していました。1,504,022台のワークステーションのうち469,825台がDeep Freezeで保護されていることとなります。
4. 社内で記録されるITデスクトップのサポートチケットは1年で何件か。  
905通の回答から、サポートの件数は合計で4,237,544件であることが報告されました。報告された数には、回答者が推定した数、およびヘルプデスクのサポートチケットをトラックするシステムによる数が混在しています。

調査の回答は、38カ国から寄せられました。

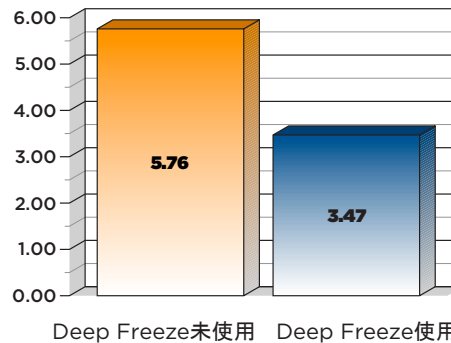
それぞれの回答は、企業の独自性を示しています。

平均とは、データの算術平均を意味し、すべての値の合計を値の数で割ったものです。

## 調査結果

1. Deep Freezeを使用している企業では、使用していない企業に比べて、デスクトップ1台あたりのサポートチケットが平均で40%少なくなっています。

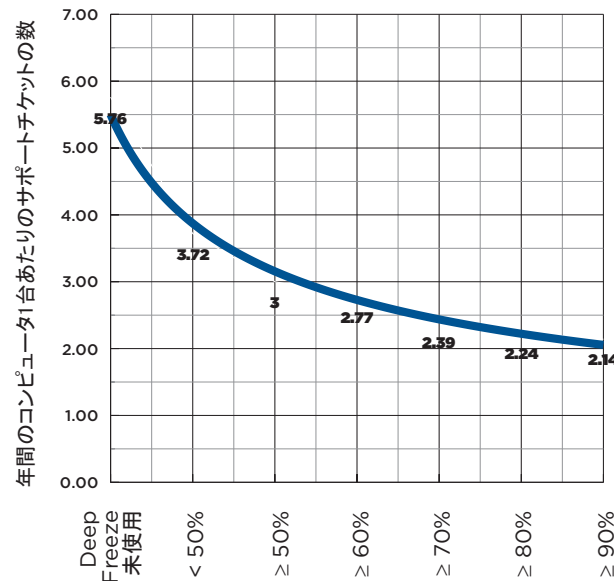
コンピュータ1台あたりのサポートチケットの数 (N=905)



Deep Freezeを使用している企業では、デスクトップ1台あたりのサポートチケットの数が平均3.47であるのに対して、Deep Freezeを使用していない企業のデスクトップ1台あたりのサポートチケットの数は平均5.76です。1,000台のコンピュータでサポートチケットの数が40%差があるということは、デスクトップサポート担当者が処理するサポートチケットは1年につき2,290件少ないということです。Gartnerにより実施されたリサーチでは、ヘルプデスクの通話に\$23.09<sup>1</sup>のコストがかかるということがわかっています。そのため、Deep Freezeで節約できる金額は1,000台のコンピュータあたり年間\$52,876となります。

2. コンピュータ環境でより多くの台数のコンピュータにDeep Freezeをインストールした企業では、デスクトップ1台あたりのサポートチケットの数が少なくなります。Deep Freezeを90%以上のデスクトップにインストールしている企業では、デスクトップ1台あたりのサポートチケットの数が2.14と最も低くなり、Deep Freezeをインストールしていない企業の場合は5.76になります。結果として、サポートチケットの数が63%減少することになります。

コンピュータ1台あたりのサポートチケットの数 (N=905)

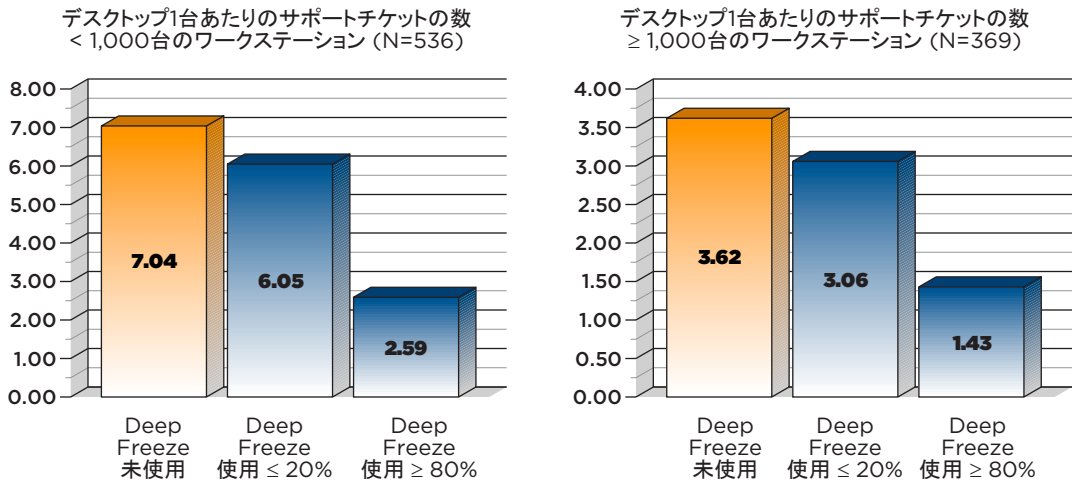


1 Gartner Inc., IT Key Metrics Data 2009: Key Infrastructure Measures: Help Desk Analysis:Multi Year, G00163899

3. Deep Freezeを使用している企業では、デスクトップ1台あたりのサポートチケットの数が、使用していない企業より少なくなります。

1,000台未満のコンピュータを所有する企業で、80%以上のデスクトップでDeep Freezeを使用している場合、全く使用していない企業に比べてサポートチケットの数が63%少ないことがわかりました。

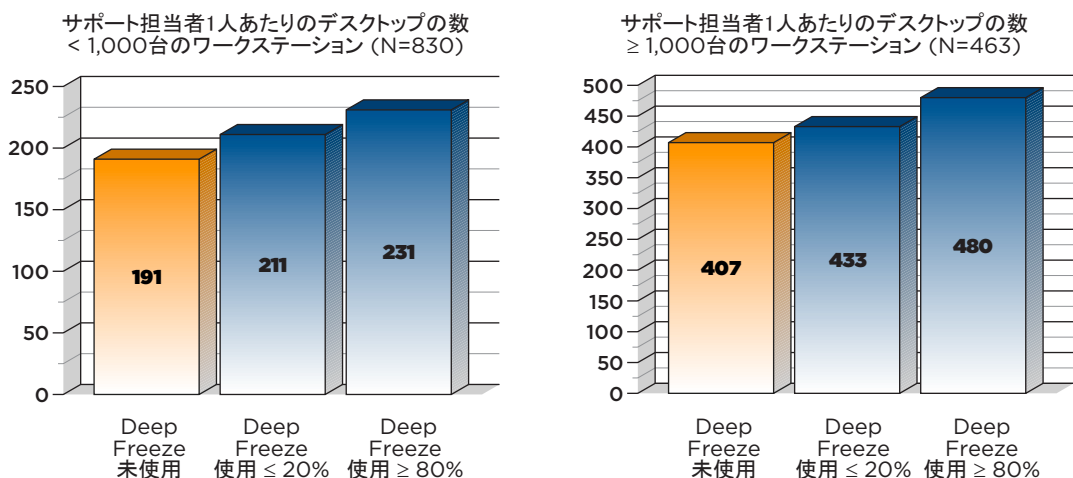
1,000台以上のコンピュータを所有する企業でも、パフォーマンスに同様の向上があることが報告されています。80%以上のデスクトップでDeep Freezeを使用している場合、サポートチケットの数が61%少ないことがわかりました。



4. Deep Freezeを使用している企業では、使用していない企業に比べて、サポート担当者1人あたりが対応するデスクトップが12%多いことがわかりました。

1,000台未満のコンピュータを所有する企業では、80%以上のデスクトップでDeep Freezeを使用している場合、全く使用していない企業に比べて、サポート担当者1人あたりが対応するデスクトップが21%多いことがわかりました。

1,000台以上のコンピュータを所有している企業でも、同様の効果があることが報告され、80%以上のデスクトップでDeep Freezeを使用している場合、全く使用していない企業に比べて、サポート担当者1人あたりが対応するデスクトップが18%多いことがわかりました。



## 結論

調査の結果は明確です。Deep Freezeを使用している企業では、使用していない企業に比べて、デスクトップ1台あたりのサポートチケットの数が63%少なく、同数のサポート担当者で12%多くのコンピュータをサポートできることがわかりました。

企業は常に収支を考慮する必要がありますが、生産性と制限のバランスを取ることも必要でしょう。過剰な制限は担当者の効率を下げ、ポリシーが緩和されるとサポートに関連する追加コストが発生します。Deep Freezeはここでも役立ちます。

Deep Freezeの特許取得済みテクノロジーにより、コンピュータはソフトウェア関連の問題から影響を受けることなく、どのような変更も一時的なもので、保護されたコンピュータに持続的な影響がないことが確かになります。また、ユーザーはコンピュータの完全な機能を制限なく利用できるため、ユーザーの生産性は最大限に高まります。

これらの事実により、Deep Freezeが実感できる大幅な節約を提供できることがわかりいただけることでしょう。企業は、ITリソースをプライオリティの高いことに割り当てて効率を高め、ITサポートコストを削減できます。

## Deep Freezeについて

Faronics Deep Freezeは、コンピュータの構成に悪影響を与えられないようにすることで、ITヘルプデスクのリクエストを削減できます。すべてのデスクトップ、ノートブック、サーバーを、最初にインストールされた完全かつオリジナルの稼働状態に常に保つことによってこれが可能になります。それにより、企業ではコンピュータの信頼性が高まり、サポートコストを最小限に抑えることができ、IT担当者は手間のかかるヘルプデスクのリクエストから解放されます。

Deep Freezeのディスク保護は、集中管理可能で、システムとサードパーティのアップデートを提供します。さらに、ユーザーは、文書、スプレッドシート、およびその他のデータに変更を維持することができます。Deep Freezeは、Windows版、Mac版、Linux版が提供されています。

## Faronicsについて

Faronicsのソリューションにより、企業は、既存のIT投資の生産性を高め、IT運営コストを削減できます。予算引き締めが一層進み、マーケットのプレッシャーは継続し、限られた時間でより多くの作業をこなさなければならない今日の経済状況で、この利点は重要です。

企業のITインフラストラクチャの管理、簡素化、安全保護において高い実績を誇るFaronicsは、既存のテクノロジーを最大限に生かすことにより、手間をかけずに生産性を上げることを可能にします。

Faronicsは1996年に法人化され、米国、カナダ、英国にオフィスを構え、世界中のチャネルパートナーと提携しています。当社のソリューションは世界150カ国以上で800万台のコンピュータに導入され、30,000社以上の顧客を支援しています。

## 連絡先

### USA

2411 Old Crow Canyon Road, Suite 170  
San Ramon, CA 94583 USA  
電話: 800-943-6422  
ファックス: 800-943-6488

### ヨーロッパ

Siena Court, The Broadway  
Maidenhead, Berkshire, SL6 1NJ UK  
電話: +44-1628-509008  
ファックス: +44-1628-509118  
電子メール: [eurosales@faronics.com](mailto:eurosales@faronics.com)

### カナダ/国際

609 Granville Street, Suite 620  
Vancouver, BC V7Y 1G5 Canada  
電話: +1-604-637-3333  
ファックス: +1-604-637-8188

Web: [www.faronics.com](http://www.faronics.com)

電子メール: [sales@faronics.com](mailto:sales@faronics.com)

営業時間: 午前7:00時から午後5:00時(太平洋標準時刻)

## 著作権

本書は組織内における非商用的な個人の参考または私的な使用を目的としており、それ以外の目的で、ダウンロード、表示、印刷、複製することはできません。すべての著作権およびその他の財産権に関する表記を維持しなければなりません。本書を刊行、送付、修正、商業的利用、または改変するライセンスは許諾されていません。この限定付きライセンスの範囲以外で本書を複製または使用するには、発行者から許可を得る必要があります。