

AI/オートメーションが変える保守の未来

IBM Support Insights

2025年 7月 28日

日本アイ・ビー・エム株式会社
テクノロジー・サービス事業統括



IBM Support Insights のご紹介

1

お客様のお困りごと・資産情報管理の現状 ※お客様の生の声

- ① シリアル単位で利用環境と保守契約の管理ができていないため、どの機器に保守契約があるか把握できていない
- ② 管理については属人化しており、正しい情報が即時に入手できる状況になっていない
- ③ 現時点管理している情報自体も信頼性に欠ける ※鮮度管理できていない

- ④ 利用しなくなった機器の解約手続きがタイムリーにできていない、かつ誤解約も多数発生している

- ⑤ 老朽化で延長が難しい状況にも関わらず、その対策が即時に取られていない、どの機器をいつまで利用するかが大枠レベルでしか整理ができない状況



- IBM Support Insightsを利用すると・・・
保守契約とお客様機器情報の紐づけ、共通管理をおこなうことで、インベントリー/保守契約状況が見える化され、契約に関わるワークロードを削減し、保守契約の最適化を図ることができます。



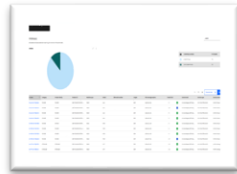
IBM Support InsightsによるIT資産管理

IBM Support Insights利用による効果

- ① シリアル単位で利用環境と保守契約の管理ができていないため、どの機器に保守契約があるか把握できていない
- ② 管理については属人化しており、正しい情報が即時に入手できる状況になっていない
- ③ 現時点管理している情報自体も信頼性に欠ける ※鮮度管理できていない

機器契約情報を容易に管理

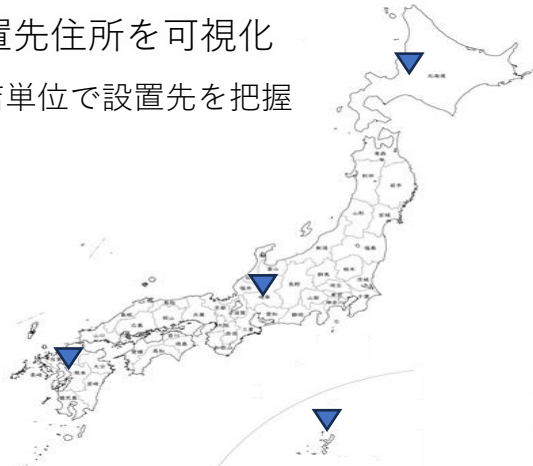
- 機器インベントリー管理
自動更新(契約情報より)
- 保証,保守期間/EOS管理
契約漏れを可視化(ビジネス機会損失を最小化)
- OS/ファームウェアレベル管理
(サイバー攻撃に対するレジリエンス強化)



- ④ 利用しなくなった機器の解約手続きがタイムリーにできていない、かつ誤解約も多数発生している

機器単体レベルで設置先も識別可

- 機器設置先住所を可視化
DC、支店単位で設置先を把握



- ⑤ 老朽化で延長が難しい状況にも関わらず、その対策が即時に取られていない、どの機器をいつまで利用するかが大枠レベルでしか整理ができない状況

保守契約の空白を防ぐ

- 保証・保守契約終了日を把握し、機器更改に向けた対策ができる
- 保守契約切れを防ぎ、システムの安定稼働を継続できる。

IBM Support InsightsによるIT資産管理

- 1. 付加価値を含め、機器更改に向けた提案ができる
- 2. エンドユーザー様からの問い合わせ減少（ワークロード削減）
- 3. セキュリティリスクの早期発見と対策強化により、より安全なIT環境を実現

サブスクリプション：

		標準(無料)	プロ(有料)
インベントリー管理	• AIベースのwatsonx Assistantチャット、watsonx.ai 上に構築	✓	✓
	• IBMの契約とTSA、Cisco CSPC、ServiceNow CMDBによるマルチベンダーの自動ディスカバリー	✓	✓
	• マップ、検索、フィルター、エクスポート、資産レベルの詳細を含むエンドツーエンドのインベントリー管理	✓	✓
	• 保証およびサポート 契約の補償範囲分析	✓	✓
	• インベントリーと補償範囲の変更の履歴確認	✓	✓
	• ユーザー設定可能なタグとアカウントレベルのカスタムプロパティを備えたアプリケーション全体のパーソナライズされたビュー	✓	✓
	• インベントリービューとエクスポートにおける規範的なベンダーの推奨事項		✓
リスクと推奨 事項	• 履歴を含む全体的なリスク スコア	✓	✓
	• セキュリティCVE、カバレッジ、OS/ファームウェア、およびハードウェアのリスクスコアとプロアクティブなアラート	✓	✓
	• 影響を受けるインベントリの概要とアラートの規範的な推奨事項	✓	✓
	• セキュリティCVE分析: 現在のレベルと推奨レベルのセキュリティ位置をグラフィカルに比較		✓
	• セキュリティCVE分析: HWおよびSW EOSリスクとの相関関係 により、アップグレード/更新の意思決定を支援		✓
	• セキュリティCVE分析: オープンソースソフトウェア		✓
	• ハードウェアのライフサイクル分析: HW EOSと資産をグラフィカルビューで比較		✓
ケースメトリクス	• サポート活動の標準指標 (オープン/クローズ、重大度別のボリューム、クローズまでの時間など)	✓	✓
	• IBM サポート・ポータル(サポート・コミュニティ)のケースへの直接リンク	✓	✓
	• ケース分析:重大度とサービスタイプごとに上位のケースをグラフィカルに分析		✓
	• ケース分析: ケース ビュー、メトリック、リスクを製品ファミリー、製品 ID、場所、ベンダー、またはカスタム プロパティごとにカスタマイズ		✓
	• 検索、フィルター、エクスポートによる詳細なケース履歴	3 months	Full

Support Insights 関連 Link

1. [IBM Support Insights](#)
2. [Data loading, collectors and back-up in IBM Support Insights](#)
3. [Welcome to IBM Support Insights Pro](#)
4. [Answers to common questions about IBM Support Insights](#)

ご参考資料 (Support Insightsデモ画面)

Sample Customer | IBM Support

supportinsights.ibm.com/inventory

IBM Support Insights

Sample Customer

Inventory management

Last upload07/25/2025

Assets

Total221

1 Added

0 Removed

0 Changed

47 Unchanged

Hardware coverage

Covered156

View all

Uncovered65

View all

0 Warranty exits <90 days

9 Expires <90 days

0 Assets not coterminous

0 With active Media Retention

0 With active SW Coverage

0 With other active service(s)

Inventory

Coverage

Changes

View assets by

Category

Category	# of assets
POWER	123
STORAGE	37
Switches	18
Wireless	15
Routers	13
VMware	10
DELL	3
Data Center Switches	2

Geo

Hi! I'm a virtual assistant. How can I help you today?

Windows taskbar

Search bar

System tray

15:31 2025/07/27

Inventory management

Last upload
07/25/2025

Inventory			Coverage	Changes							
☐	Asset name	↑	Category	Product family	Product ID	Machine type	Model	IBM serial number	Vendor	HW coverage expires	Overall risk
☐	20767822YKB/1		STORAGE	Storwize V7000	STORAGE	2076	524	7822YKB	IBM	2023-07-31	41
☐	207678N1GHK/1		STORAGE	Storwize V7000	2076-124	2076	124	78N1GHK	IBM	Unknown	41
☐	207678N2T8K/1		STORAGE	Storwize V7000	2076-124	2076	124	78N2T8K	IBM	Unknown	41
☐	2078-224-7819Z97/1		STORAGE	Storwize Control Enclosure	2078-224	2078	224	7819Z97	IBM	2027-12-31	15
☐	2078-24F-781AH71/1		STORAGE	Storwize Control Enclosure	2078-24F	2078	24F	781AH71	IBM	2027-12-31	11
☐	2078-24F-781AH71/1		STORAGE	Storwize Control Enclosure	2078-24F	2078	24F	781AH71	IBM	2027-12-31	11
☐	214575ARPB0/1		STORAGE	SAN Volume Controller St...	2145-DH8	2145	DH8	75ARPB0	IBM	Unknown	41
☐	214575ARPK0/1		STORAGE	SAN Volume Controller St...	2145-DH8	2145	DH8	75ARPK0	IBM	Unknown	41
☐	214575ARTC0/1		STORAGE	SAN Volume Controller St...	2145-DH8	2145	DH8	75ARTC0	IBM	Unknown	41
☐	214575AVGF0/1		STORAGE	SAN Volume Controller St...	2145-DH8	2145	DH8	75AVGF0	IBM	Unknown	41
☐	214575AVKY0/1		STORAGE	SAN Volume Controller St...	2145-DH8	2145	DH8	75AVKY0	IBM	Unknown	41
☐	214575AVNK0/1		STORAGE	SAN Volume Controller St...	2145-DH8	2145	DH8	75AVNK0	IBM	Unknown	41
☐	2424-96E-75DWZ10/1		STORAGE	DS8000 series storage	2424-96E	2424	96E	75DWZ10	IBM	2027-12-31	15
☐	2424-96E-75DWZ10/1		STORAGE	DS8000 series storage	2424-96E	2424	96E	75DWZ10	IBM	2027-12-31	15
☐	28127812873/1		STORAGE	XIV Storage System	2812-314	2812	314	7812873	IBM	Unknown	
☐	28127812879/1		STORAGE	XIV Storage System	2812-314	2812	314	7812879	IBM	Unknown	
☐	3555-L3A-78005LC/1		STORAGE	TS4300 LIBRARY	3555-L3A	3555	L3A	78005LC	IBM	2027-12-31	0

Hi! I'm a virtual assistant.
How can I help you
today?

Coverage 契約状況 (MA,Warranty,EOS)

Sample Customer | IBM Support

supportinsights.ibm.com/inventory/coverage/bygroup/time

IBM Support Insights

Sample Customer

Inventory management

Last upload
07/25/2025

Inventory

Coverage

Changes

By group

By geo

Service analysis

HW coverage overview

Comparison between groups by expiration and status

Time

Status

HW coverage expiration

221

Total assets

Vendor

All assets

HW coverage expiration

of assets

Expired

10

Expires <30 days

0

Expires 30-90 days

9

Expires >90 days

128

Other

74

Vendor	# of assets	Expired	Expire <30 days	Expire 30-90 days	Expire >90 days	Other
All vendors	221	10	0	9	128	74
CISCO	9	0	0	0	0	9

検索

17:12
2025/07/27

インベントリの変更があれば

Sample Customer | IBM Support

supportinsights.ibm.com/inventory/changes

IBM Support Insights

Sample Customer

Inventory management

Last upload
07/25/2025

Total
221
1 Added
0 Removed
0 Changed
47 Unchanged

Covered ①
156
0 Warranty exits <90 days
9 Expires <90 days
0 Assets not coterminous

Uncovered ①
65
0 With active Media Retention
0 With active SW Coverage
0 With other active service(s)

Inventory

Coverage

Changes

Inventory changes

Coverage changes

Inventory changes overview

Changes over time as inventory gets refreshed

Inventory changes

Asset type selection

1 x Choose asset types

Change period

Start date: 2024-10-19

End date: 2024-11-16

☒ Inventory

of assets

☒ Added

1

☒ Changed

0

☒ Removed

0

☒ Unchanged

47

Export all

Asset name

Asset status

Last changed

Category

Product family

Machine type

Model

IBM serial number

Vendor

AFMFDEL-WLC2:1293380:10...

Unchanged

2024-08-17

Wireless

Cisco 5500 Series Wireless Controll...

CI52

116

DAU9622J89A

UNKNOWN

検索

17:12 2025/07/27

Coverageの変更があれば

Sample Customer | IBM Support

supportinsights.ibm.com/inventory/changes/coverage

IBM Support Insights

Sample Customer

Inventory management

Last upload
07/25/2025

Assets

Total

221

1 Added

0 Removed

0 Changed

47 Unchanged

Hardware coverage

Covered

156

0 Warranty exits <90 days

9 Expires <90 days

0 Assets not coterminous

Uncovered

65

0 With active Media Retention

0 With active SW Coverage

0 With other active service(s)

Inventory

Coverage

Changes

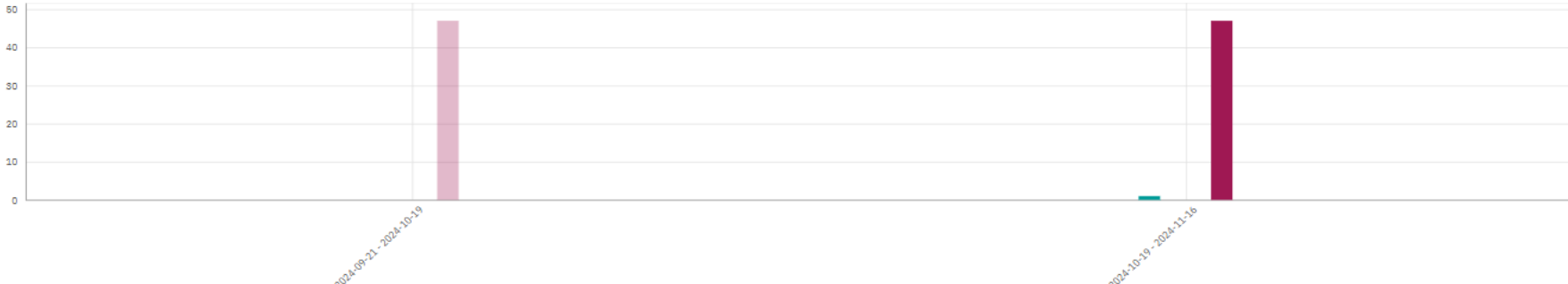
Inventory changes

Coverage changes

HW coverage changes overview

Changes in HW coverage over time as inventory and contract data gets refreshed

HW coverage changes overview



HW coverage changes per status

HW coverage	# of assets
Added	1
Changed	0
Removed	0
Unchanged	47

Asset type selection

1 x Choose asset types

Change period

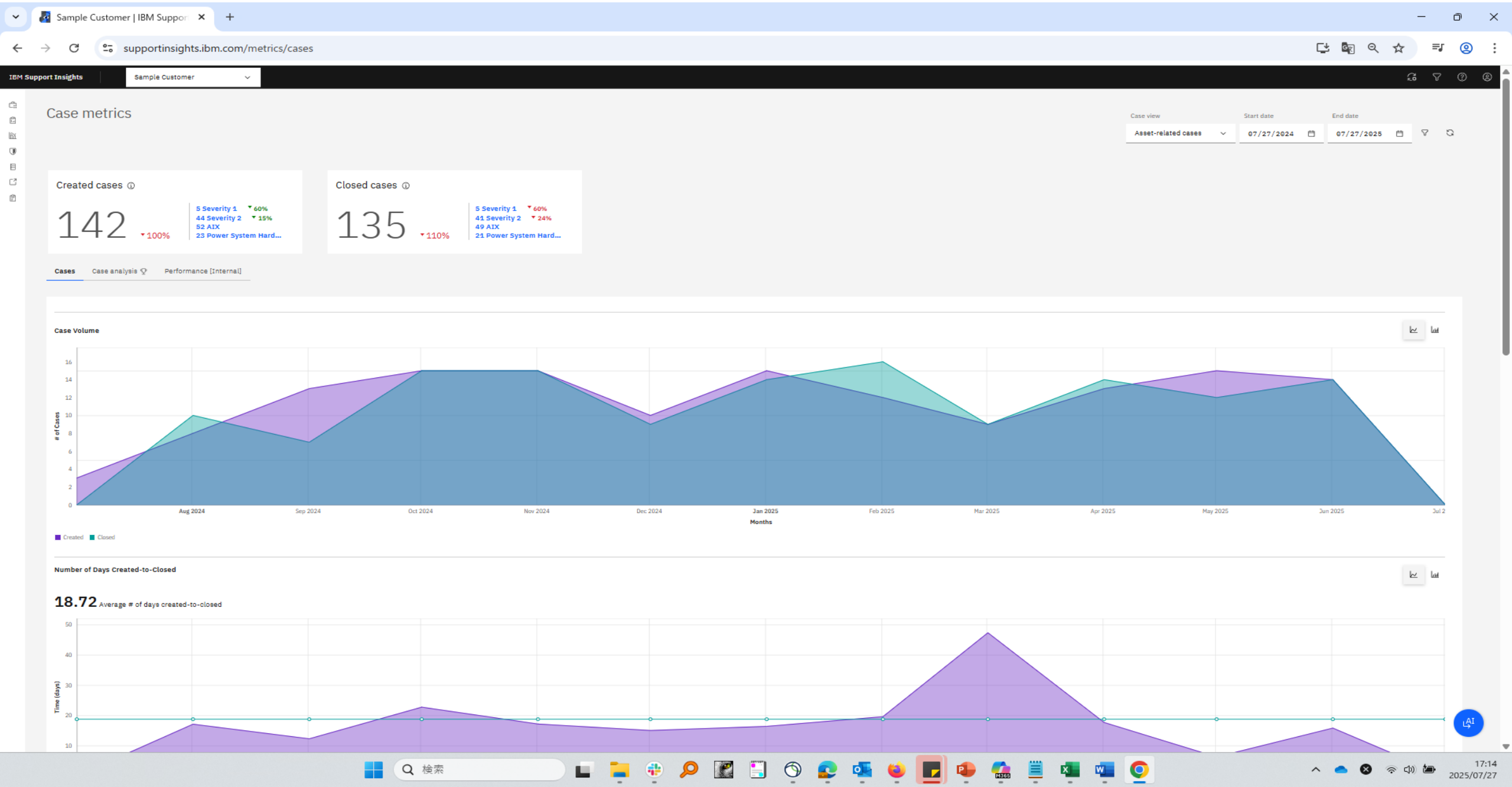
Start date
2024-10-19

End date
2024-11-16

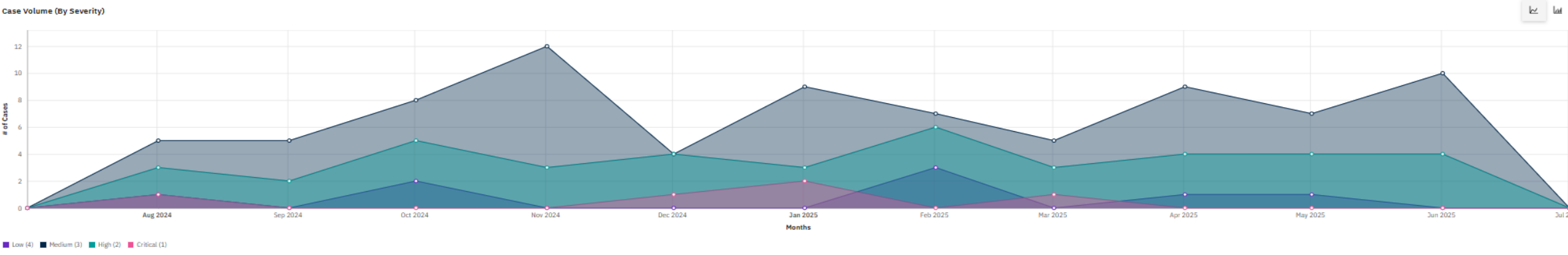
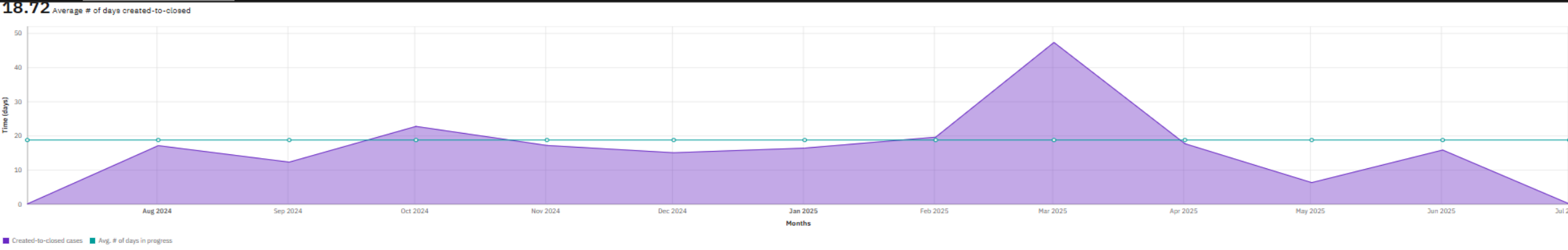
検索

17:13
2025/07/27

Case件数、Open日数



Case sevごと、Case一覧



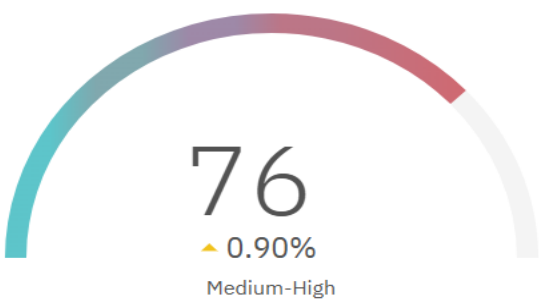
Case history

	Asset name	Case id	Severity	Case status	Date created	Date closed	Case country	Case description
☐	2078-224-7819297/1	VU231654842	3	CLOSED	2025-05-30	2025-06-02	UNITED STATES	Issue
☐	2078-224-7819297/1	VU230800342	3	CLOSED	2025-03-07	2025-03-13	UNITED STATES	Issue
☐	2078-24F-781AH71/1	VU231671799	3	CLOSED	2025-06-03	2025-06-04	UNITED STATES	Issue
☐	3555-L3A-7801046/1	VU239766550	3	CLOSED	2024-10-09	2024-10-14	UNITED STATES	Issue
☐	7063-CB1-							

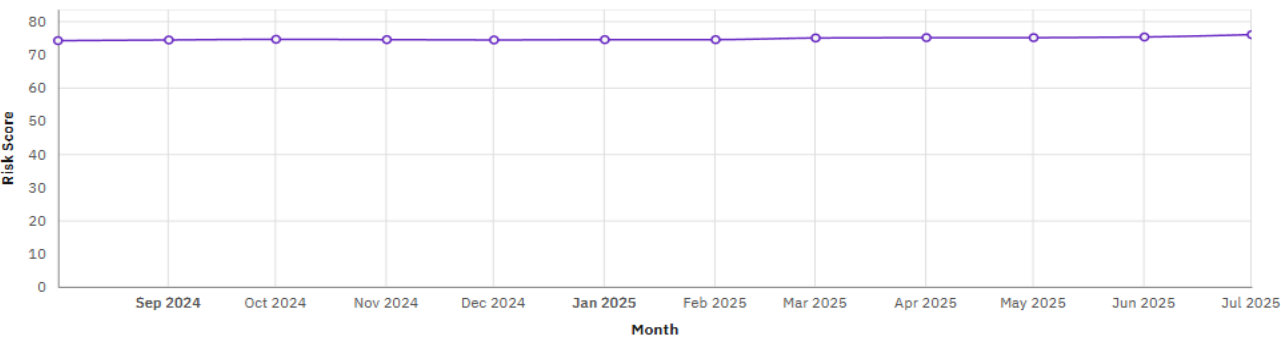
Risks & recommendations

Alerts Asset analysis [Pro]

Overall risk score

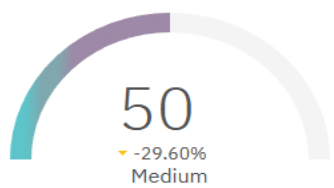


Risk history

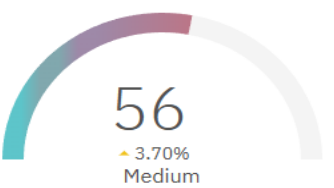


Risk history

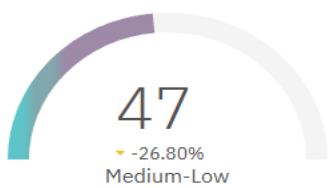
Security



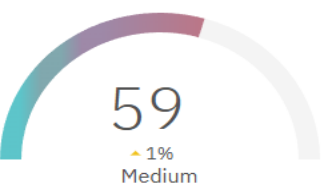
Coverage



OS/Firmware



Hardware



セキュリティリスク

サンプル顧客 | IBM Support Insights

supportinsights.ibm.com/risks/alerts/security

IBM サポートインサイト

サンプル顧客

50

-29.60%

中くらい

56

+3.70%

中くらい

47

-26.80%

中低

59

+1%

中くらい

158件のセキュリティ警告

検索

高 - セキュリティ - OpenSSL の複数の脆弱性がシスコ製品に...

リスク影響スコア : 100

高 - セキュリティ - IOS XE ソフトウェアの Cisco REST API コ...

リスク影響スコア : 100

高 - セキュリティ - Cisco IOS XE ソフトウェアの Web UI 機能...

リスク影響スコア : 100

高 - セキュリティ - Cisco IOS および IOS XE ソフトウェアの D...

リスク影響スコア : 98

高 - セキュリティ - Cisco 製品に影響を与える Telnet の脆弱性:...

リスク影響スコア : 98

高 - セキュリティ - Cisco IOS XE ソフトウェアの静的認証情報...

リスク影響スコア : 98

高 - セキュリティ - Cisco IOx for IOS XE ソフトウェアにおけ...

リスク影響スコア : 98

高 - セキュリティ - Cisco IOS および IOS XE ソフトウェアの Q...

リスク影響スコア : 98

高 - セキュリティ - Cisco Aironet アクセス ポイントの不正ア...

リスク影響スコア : 98

高 - セキュリティ - Cisco IOS および IOS XE ソフトウェアの C...

リスク影響スコア : 98

アラートの詳細

影響を受ける在庫

推奨事項

セキュリティアドバイザリ

OpenSSL の複数の脆弱性がシスコ製品に影響

未読としてマーク

無視する

影響を受ける資産8件

詳細については、影響を受ける在庫タブをご覧ください。

リスク影響スコア : 100

CVSSスコア : 10.0

まとめ

複数のシスコ製品には、OpenSSLパッケージの1つ以上の脆弱性の影響を受けるバージョンが組み込まれています。これらの脆弱性により、認証されていないリモート攻撃者が任意のコードを実行したり、サービス拒否 (DoS) 状態を引き起こしたり、中間者攻撃を実行したりする恐れがあります。2014年6月5日、OpenSSLプロジェクトは7つの脆弱性を詳述したセキュリティアドバイザリを公開しました。このドキュメントでは、脆弱性は次のように言及されています。SSL/TLS 中間者攻撃の脆弱性 DTLS 再帰欠陥の脆弱性 DTLS 無効フラグメントの脆弱性 SSL_MODE_RELEASE_BUFFERS NULL ポインタ参照の脆弱性 SSL_MODE_RELEASE_BUFFERS セッション インジェクションまたはサービス拒否の脆弱性 匿名 ECDH サービス拒否の脆弱性 ECDSA NONCE サイドチャネル回復攻撃の脆弱性 この脆弱性の影響を受けるデバイスは、SSL または DTLS 接続を終了する Secure Sockets Layer (SSL) または Datagram Transport Layer Security (DTLS) サーバとして機能しているデバイス、または SSL または DTLS 接続を開始する SSL クライアントとして機能しているデバイスです。SSL または DTLS トラフィックが終了せずに単に通過するデバイスは影響を受けません。シスコは、これらの脆弱性に対処するソフトウェアアップデートをリリースする予定です。

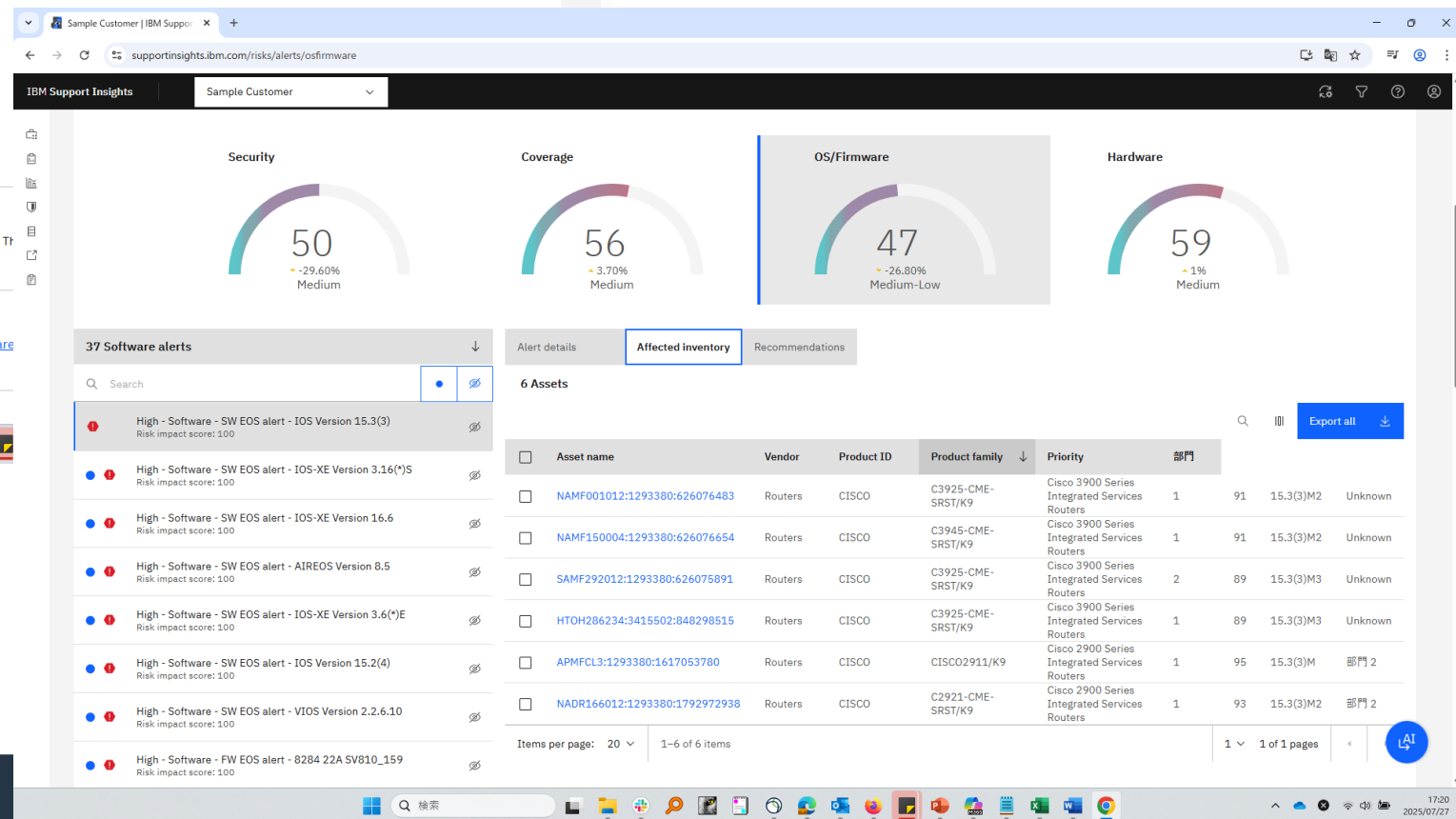
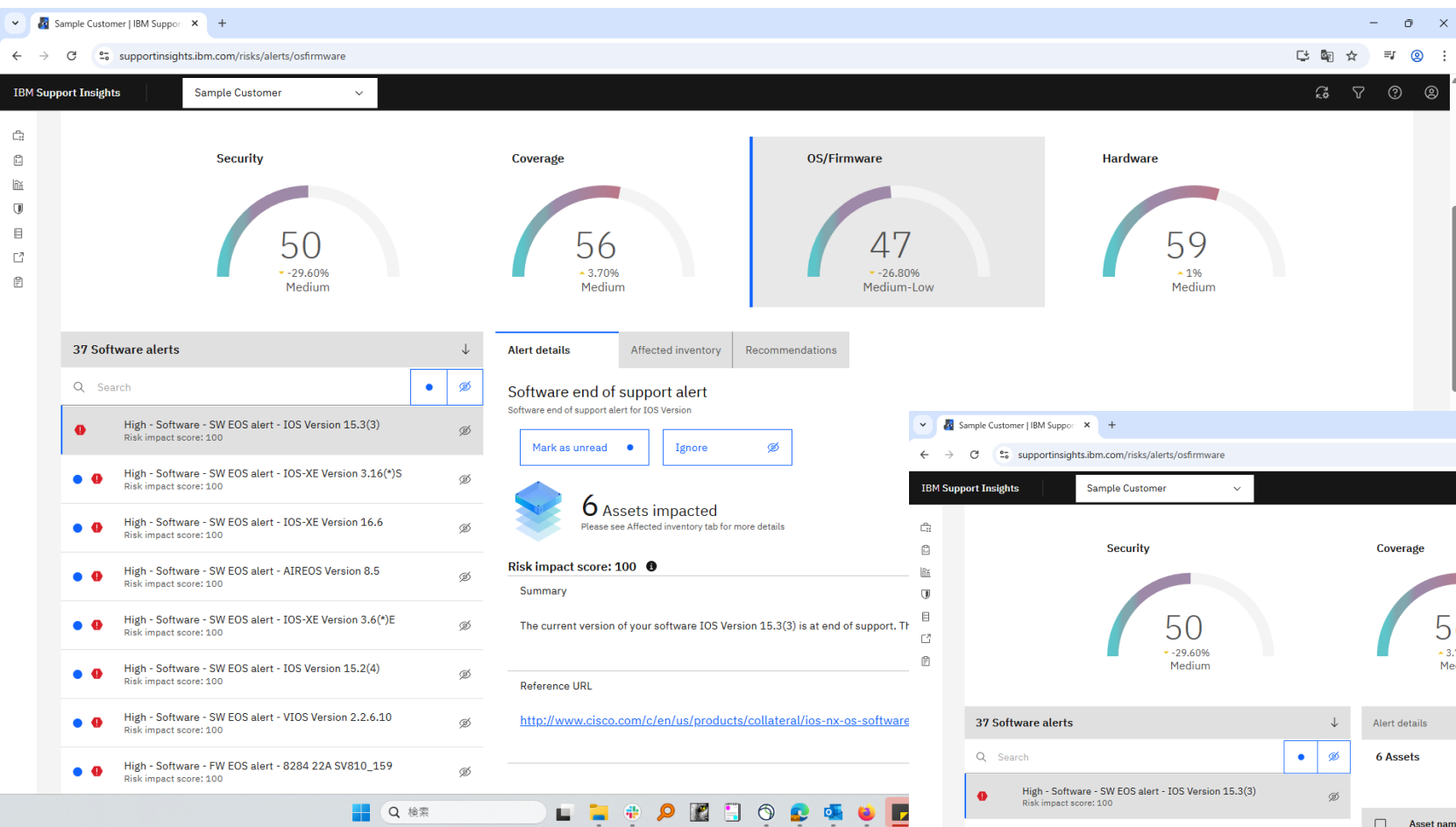
参考URL

<https://sec.cloudapps.cisco.com/security/center/content/CiscoSecurityAdvisory/cisco-sa-20140605-openssl>

検索

17:17 2025/07/27

Firmware/OS



Sample Customer | IBM Support

supportinsights.ibm.com/risks/alerts/hardware

IBM Support Insights | Sample Customer

Security

50

-29.60%

Medium

Coverage

56

-3.70%

Medium

OS/Firmware

47

-26.80%

Medium-Low

Hardware

59

-1%

Medium

51 Hardware alerts

Search

High - Hardware - HW EOS alert - 8284 22A US

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 322404 - Cisco 3900 Series...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 397109 - Cisco 5508 Wirel...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 322403 - Cisco 2900 Series...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 322388 - Cisco 2900 Series...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 322413 - Cisco 3900 Series...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 322397 - Cisco 2900 Series...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 7042 CR7 US

Risk impact score: 100

Alert details

Affected inventory

Recommendations

Hardware end of support alert

end of support notice for machine type / model 8284,22A in country US

Mark as unread

Ignore

3 Assets impacted

Please see Affected inventory tab for more details

Risk impact score: 100

Summary

Machine type / Model 8284, 22A in country US has passed end of support.

EOS date: 2024-03-31

Sample Customer | IBM Support

supportinsights.ibm.com/risks/alerts/hardware

IBM Support Insights | Sample Customer

Security

50

-29.60%

Medium

Coverage

56

-3.70%

Medium

OS/Firmware

47

-26.80%

Medium-Low

Hardware

59

-1%

Medium

51 Hardware alerts

Search

High - Hardware - HW EOS alert - 8284 22A US

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 322404 - Cisco 3900 Series...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 397109 - Cisco 5508 Wirel...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 322403 - Cisco 2900 Series...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 322388 - Cisco 2900 Series...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 322413 - Cisco 3900 Series...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 322397 - Cisco 2900 Series...

Risk impact score: 100

High - Hardware - HW EOS alert - 7042 CR7 US

Risk impact score: 100

Alert details

Affected inventory

Recommendations

3 Assets

Asset name

Category

Vendor

Product ID

Product family

Priority

Overall risk

OS version

SampleName

POWER

IBM

8284-22A

Power8 System

1

57

2.2.6.10

828478A74DW/1

POWER

IBM

8284-22A

Power8 System

2

30

Unknown

828478A74BW/1

POWER

IBM

8284-22A

Power8 System

1

30

Unknown

Items per page: 20

1-3 of 3 items

1 1 of 1 pages

