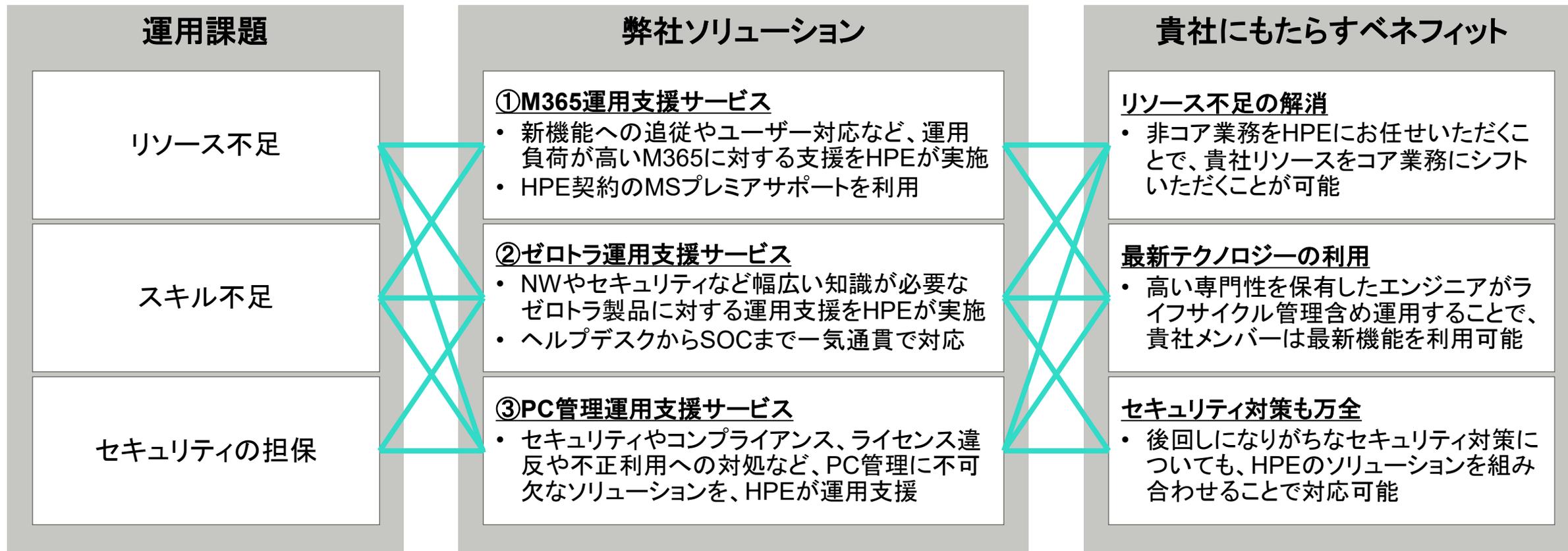


HPE Managed Services

Hybrid Workを支える代表的なツール類の運用支援を実施



Why HPE

HPEならグローバルのナレッジを用いて設計・構築から運用まで一気通貫で対応が可能

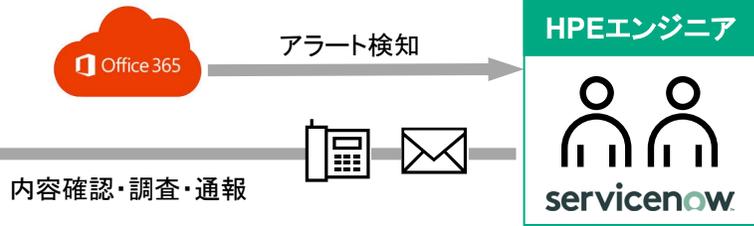
①M365運用支援サービス

MSプレミアサポートを含むM365運用サービスで維持管理コスト最適化



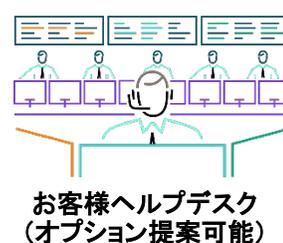
□アラート検知・通報・原因調査/分析

- M365のイベントを監視しアラートを検知した場合は、原因を調査/分析しお客様IT担当者に連絡します。
- 障害時などマイクロソフト社への調査問合せを実施します。



□二次サービスデスク・問合せ対応

- お客様ヘルプデスクにて対応不可な問合せに対して、HPEエンジニアが調査しご回答致します。
- 技術的な問合せに対してHPEエンジニアが対応・問題を解決します。



□定常・依頼業務(設定作業など各種アドミン業務)

- 登録ドメイン管理、組織のプロファイル管理、サービス有効化、サイト権限管理、サイト情報の抽出など、各種O365維持管理業務を実施します。
- 従業員の入退社、組織変更・異動対応、新機能リリースなどご支援致します。



項目	内容
サービス内容	M365運用支援サービス (リモート運用サービス)
サービス提供時間帯	平日9:00~17:30 (24x365の選択 / 組み合わせ可能)
サービス提供言語	日本語 (海外拠点サポートなど、英語サポートの追加可能)
サポート対象	Azure AD、Exchange Online、Intune、OneDrive for Business、SharePoint Online、Skype for Business Online、Teams、Yammer (2020年現在)
HPE MSプレミアサポート	HPEが契約しているMSプレミアサポートのas a Service提供が可能です。お客様がMSと直接契約する場合と比較しコスト削減効果が得られます。 

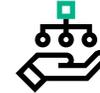
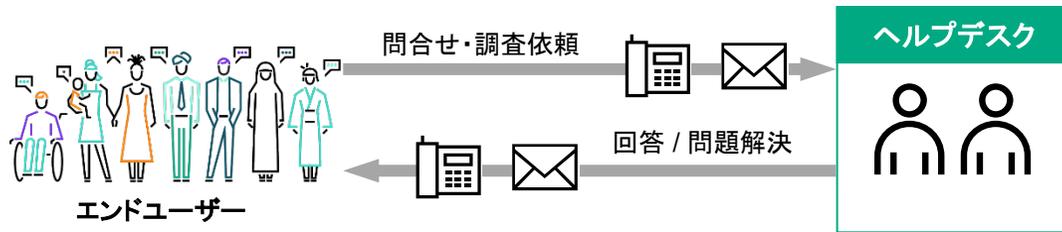
②ゼロトラ運用支援サービス紹介

ヘルプデスクから基盤/ゼロトラ運用、SOCまでワンストップで運用



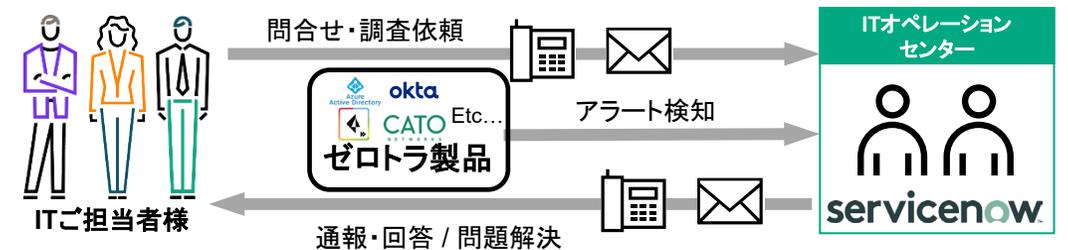
□ヘルプデスク

- エンドユーザーからのPC管理製品の使い方や問題についての問い合わせを受け付け調査し回答します。必要に応じて適切なエスケーション先へエスケーションを行います。



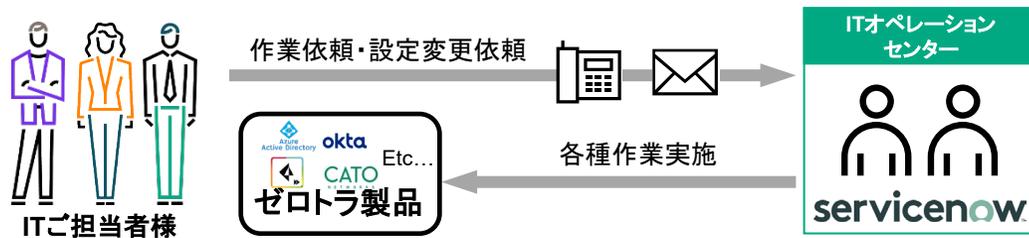
□基盤運用

- 製品イベントを監視しお客様IT担当者に連絡します。
- 対応不可技術的な問合せに対し技術的な問題を解決します。
- 必要に応じ製品サポートに調査問合せを実施します。



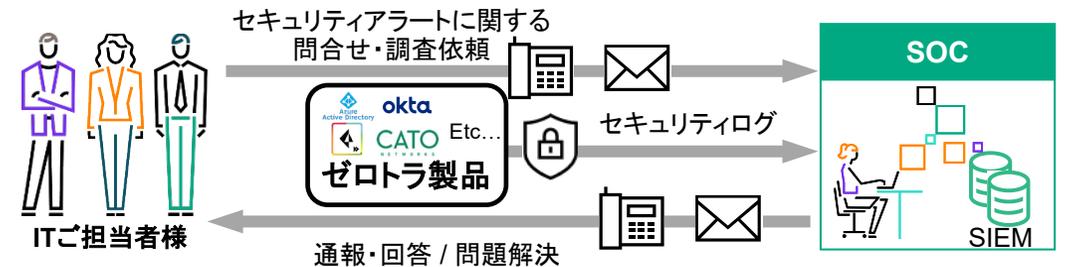
□ゼロトラ運用

- CASB、CSPM、SSPM、SWG、RBI、DLP、FWaaS、脅威防御、ZTNAといった各種ゼロトラ環境維持管理業務を実施します。



□SOC

- お客様のセキュリティ機器のログを常時監視・分析。相関分析による予兆検知やリアルタイムのインシデント対応を提供します。



③PC管理運用支援サービス紹介

サービス概要

凡例

運用1	…ヘルプデスク
運用2	…基盤運用
運用3	…PC管理運用
運用4	… Windows OSサポート

ヘルプデスク 運用1

- エンドユーザーからのPC管理製品の使い方や問題についての問い合わせを受け付け調査し回答します。必要に応じて適切なエスカレーション先へエスカレーションを行います。

問い合わせ・調査依頼 → ヘルプデスク → 回答 / 問題解決 → エンドユーザー

監視 運用2

- PC管理製品やIaaS(OS)のイベントを監視しアラートを検知した場合は、お客様IT担当者に連絡します。

アラート検知 → ITオペレーションセンター (servicenow) → 通報 → ITご担当者様

PC管理運用 運用3

- インベントリ管理、ソフトウェア配布、パッチ管理、ソフトウェア資産管理、操作ログ管理、デバイス管理、ネットワーク検疫といった各種PC管理維持管理業務を実施します。
- 資産棚卸、ライセンス管理等の運用業務を支援します

作業依頼・設定変更依頼 → ITオペレーションセンター (servicenow) → 各種作業実施 → ITご担当者様

二次サービスデスク・問合せ対応 運用2

- ヘルプデスクにて対応不可な問合せに対して、HPEエンジニアが調査しご回答致します。
- 技術的な問合せに対してHPEエンジニアが技術的な問題を解決します。
- 障害時などPC管理製品保守窓口への調査問合せを実施します。

問合せ・調査依頼 → ITオペレーションセンター (servicenow) → 回答 / 問題解決 → ITご担当者様

HPE Windowsサポート運用支援 運用4

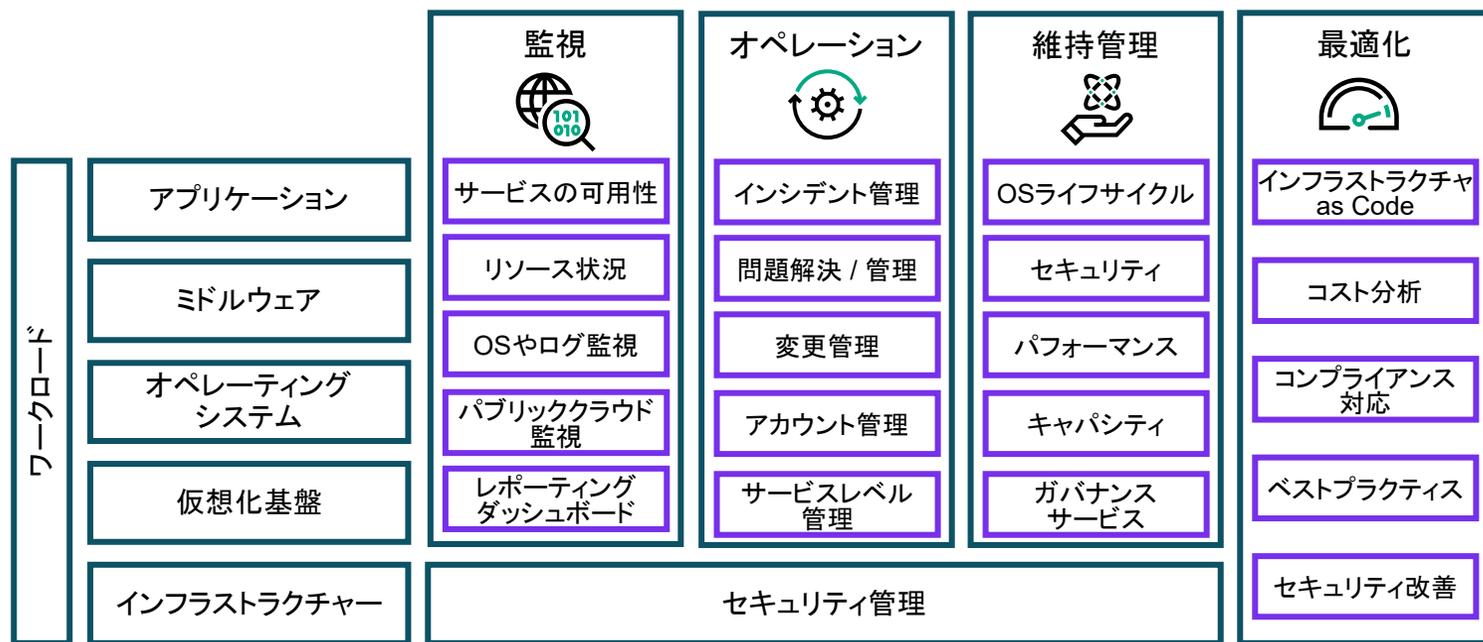
- HPEのWindowsサポートにてWindows OSの調査を行います。必要に応じてMicrosoft社への調査依頼を行います。

問合せ・調査依頼 → HPE Windows Server

HPE Managed Servicesご紹介

サービス概要

HPE運用支援サービス“HPE Managed Services”は、お客様のハイブリッド環境をITライフサイクル全般でご支援



Global Capability & Best Practice

世界10ヶ国で提供するITオペレーションセンター

tsiq STAR Awards 2020 | Gold Microsoft Partner Azure Expert MSP | ANAB ACCREDITED | bsi | ISIRI-PC ISMS

サービス/デリバリの卓越性

コアからクラウド、エッジまで、フルスタックの専門知識

マネージドas a Service エクスペリエンス

包括的な監視、復旧、インサイト

セキュリティとコンプライアンスの管理

HPE Managed Servicesのご紹介

主なサービス



責任共有モデル

インフラ環境はHPEがマネジメントし、お客様はアプリケーション管理に専念可能



スターターパック

インフラ管理やバックアップ管理、障害対応などカスタマイズ可能なライトパッケージ



Hybrid Cloud

パブリッククラウドとオンプレミスを包括的にマネジメントし、複雑なハイブリッド環境を管理



サービスマネジメント

定義されたサービスレベルに基づくITIL運用、運用設計による高品質なサービス管理



OpsRamp / Zabbix

監視システムをAs a Serviceで提供するので初期投資が不要、自動化連携も可能



Automationパック

自動化インフラ環境をAs a Serviceで提供し、迅速で柔軟な自動化の実装を実現



プロビジョニング

ゲストOSの展開をワンクリックで実現し、お客様によるセルフサービス化と負荷削減の実現



Morpheus

サイロ化したハイブリッド環境における、課金管理、プロビジョニング管理の課題を解決



Microsoft 365

M365ヘルプデスクやMSプレミアサポート、プロアクティブ情報提供でユーザーサービス向上



ヘルプデスク

複数言語をサポートした海外連携の実現と、チャットボットを活用した問合せ効率化



VDI管理

グローバルのベストプラクティスに基づいたVDI管理を、設計構築から運用まで包括提供



ゼロトラスト

ゼロトラ環境の実装における様々な運用課題を、ユーザーサポートやSOCで解決



保守窓口一本化

複雑で多岐にわたる保守問合せ窓口を統合管理し、お客様にシングルコンタクトを提供



コロケーション

グローバルアライアンスに基づく、データセンターファシリティの提供と管理



ネットワーク管理

ネットワーク専門エンジニアによるネットワーク機器やUTM機器の、安心な維持管理



オープンソース保守

無償版/有償版オープンソースをサポートし、オープンソース製品選定の懸念払拭



ORACLE

長く培ってきたORACLE対応によるプロアクティブな分析、障害対応、恒久対策立案



Nutanix

ProLiant DXインフラとNutanix環境の維持管理、Nutanix社とのグローバルアライアンス連携



Cohesity

Cohesityの監視～維持管理を包括的にサポートし、お客様のデータ管理の負荷を解放



OpenShift

PAYG(Pay as you go)で将来のリソース増強に対応し、OpenShiftをXaaSで提供