

EMPOWER

your IT infrastructure to deliver business results.

HP Insight Remote Support
Advanced



テクノロジーはビジネスのバックボーンであり、テクノロジーインフラストラクチャは常に完全に制御可能であることが大切です。しかしながら、テクノロジーの進化とビジネスの成長に伴って、企業はビジネスニーズへの対応、運用コストの削減、ビジネス継続性の向上など、さまざまな課題を突きつけられています。そのうえ、これらの課題に対処する一方で、競争力を維持し、顧客の期待を上回る価値も提供しなければなりません。

こうした状況下で効果を発揮するのが、IT インフラストラクチャについての統合されたビューを提供し、通報やサポートの合理化に役立つテクノロジーソリューションです。HP Insight Remote Support Advanced の導入をぜひご検討ください。

ビジネス成果の向上に専念

HP Insight Remote Support Advanced は、中規模から大規模の環境向けに設計されたソリューションです。このソリューションは HP Systems Insight Manager (SIM) に統合されており、包括的なリモート通報、およびプロアクティブなサービスサポートを、HP のほぼすべてのサーバー、ストレージ、ネットワーク、および SAN 環境に提供します。

HP Insight Remote Support Advanced が搭載する機能

- リモートハードウェアイベント管理
- 構成情報の収集とプロアクティブサービス
- リモートデバイスアクセス (RDA)¹

リモートハードウェアイベント管理

このソフトウェアは、お客様のハードウェアのステータスを管理し、サポート対象システムのハードウェア障害イベントを通報します。リアルタイムな通報は、中央管理サーバー (CMS) 上にインストールされた通報ソフトウェアを介して、障害分析およびサポート対応のために HP へ通報されます。この機能により潜在的な重要問題を検知し、未然に防止することで、システムのアップタイムが向上します。また、自動障害通報により、障害に関する的確で正確な情報が速やかに提供されることで、HP による迅速な対応が可能になり、ダウンタイムを減少できます。

構成情報の収集とプロアクティブサービス

このソフトウェアは、HP のミッションクリティカルサービスチームによるプロアクティブな解析に必要なシステム構成情報およびログの収集を実施します。プロアクティブな解析には、システムヘルスチェック、現在のパッチレベル、システム監査、システム可用性に関するレポートなどが含まれます。プロアクティブな解析を通じて、HP はお客様の IT インフラストラクチャ管理を支援し、システム可用性の向上に貢献することが可能です。構成情報の収集の対象となるのは、IP アドレス、システムの構成情報、システム管理者の連絡先情報などであり、機密性のあるビジネス情報は一切収集されません。

リモートデバイスアクセス

リモートデバイスアクセス (RDA) は、インターネットを介した HP リモートサポートサービスを提供するサポートソリューションです。このソフトウェアは、暗号化、認証、監査、ターゲット承認など、あらゆるコンプライアンス要件に適合可能な高度なセキュリティ機能を備えています。インフラストラクチャへのリモートアクセスを統括するポリシーは、お客様側で定義および制御できます。HP のサポートスペシャリストは、カスタマイズされたポリシーに従って CMS にリモートアクセスし、セキュアなネットワークリンクを介してお客様のシステムをサポートします。

業務を効率化するソリューション

HP Insight Remote Support Advanced が提供するメリットは以下のとおりです。

- 単一の管理コンソールを提供することで作業効率を向上
- 24 時間 365 日体制のリモート通報により可用性を向上
- 手動介入不要な問題の検知および報告によりビジネス生産性を向上
- 統合された構成情報の収集機能により、障害を未然に防止するためのプロアクティブサービスに必要な情報を取得
- 詳細な問題解決情報 (デバイス内の部品位置など) の提供により診断精度を向上

¹ RDA は総合的なソリューションの一部ですが、HP Insight Remote Support には統合されていません。RDA は、基本的に、クリティカルサービス契約以上の契約をお持ちのお客様に提供可能です。それぞれのセキュリティニーズに基づいて、RDA ソリューションを選択できます。

IT 環境を保護する高度なセキュリティ機能

HP が提供するリモートサポートソリューションの大部分は、インターネット接続を介して指定されたお客様サーバーにアクセスします。HP はお客様の機密性、信頼性、可用性を保護することの重要度を認識しており、以下の点に配慮しています。

- HP SIM を介してダウンロードされるすべてのアップデートには電子署名が付加されており、実行前に検証されます。
- リモートハードウェアイベント通報および構成情報の収集のためのすべてのアウトバンド接続には、SSL/TLS over HTTPS が使用されます。
- 指定されたアクセスサーバーに対する HP からのすべてのインバウンド RDA 接続には、業界標準セキュリティプロトコルによる暗号化接続が使用されます。HP の内部では、HP サーバーへのアクセス制御にセキュリティデバイスを用いた個人認証を使用し、また、お客様のシステムに対する接続をログに記録しています。
- データセキュリティに万全を期すため、お客様先から入手した連絡先情報、構成情報やログ情報は暗号化され、「HP Confidential (機密情報)」に分類され、取り扱われます。

MegaFon NW 社における IT 効率化への投資

公開株式会社 (OJSC) MegaFon の北西支部である MegaFon North-West (NW) は、1 千万人を超える登録ユーザーに携帯電話サービスを提供しています。North-West GSM 社 (後に設立される OJSC MegaFon の礎) は、1993 年にスカンジナビア地域における大手電気通信プロバイダーの Telecom Finland 社と Telenor 社が、主要な機器サプライヤーとしての Nokia 社、および St. Petersburg Interurban International Telephone 社や St. Petersburg Telephone Network 社をはじめとする、ロシア側のパートナーとともに設立した企業です。

MegaFon NW は、ロシア第 3 位の携帯通信事業会社である MegaFon 社が保有する 8 つの地域支部の 1 つです。ロシア全土をカバーする初の携帯ネットワークを持つ MegaFon 社は、世界最大規模の携帯通信エリアを誇り、2014 年のソチオリンピック大会の公式携帯通信事業会社にも選ばれています。

MegaFon NW の急速な事業拡大は、IT ランドスケープの複雑化という問題を MegaFon 社にもたらしました。わずか 3 年で同社の管理下にあるシステム数は 80% 増大し、データセンターが複雑化して管理が難しくなったことで、管理者は勤務時間の大半をルーチンワークに費やさざるを得ませんでした。そのため MegaFon 社は、運用コストを削減するとともに、管理者の負担を軽減し、より付加価値の高いプログラミングや実装作業に専念させることを望んでいました。

管理業務を効率化し、IT スタッフを増員することなくビジネスの成長に対応するために、MegaFon 社が選択したのが HP の Insight Remote Support (Insight RS) ソフトウェアです。HP とのサービス契約に基づいて、MegaFon 社では、問題の迅速な通報と解決に役立つ Insight RS を追加料金なしに使用できます。このソフトウェアは、MegaFon 社の 4 つのデータセンターすべての HP サーバーおよびストレージで問題が検出された場合には 24 時間 365 日、HP データセンターに自動的に通報し、サービス対応を開始します。

IT の改善

- 24 時間 365 日体制の自動リモート通報により、問題を迅速に検知および解決
- サービスコールを 80% 削減し、日常的なシステムログ確認の手間を軽減することで、管理に要する時間を減少
- 問題解決までに要する時間を 25% 短縮
- プロアクティブなサポートにより、障害が発生する前に問題を解決

ビジネス上のメリット

- 問題の迅速な特定と解決
- クリティカルな業務停止リスクの軽減
- インフラストラクチャが 80% 増大しても、チームスタッフを増員する必要がなく、さらにフルタイム従業員 (FTE) を 2 人削減
- IT リソースの重点を、ルーチンワークからビジネス目標の実現に向けたイノベーションへとシフト
- ビジネスニーズの変化に対応するためのプロアクティブサービスを利用可能

「Insight Remote Support を導入したことで、潜在的な問題を早期に認識し、迅速に解決することが可能になりました。重大な問題に発展しかねない潜在的障害を未然に防止できます」

MegaFon North-West 社、UNIX システムチーフアドミニストレーター、Svetlana Semicheva 氏

HP Insight Remote Support Advanced は、HP の標準保証、HP Care Pack サービス、HP サポート契約の一部として、追加コストなしで使用いただけます。



HP の優れた技術を活用

HP Insight Remote Support Advanced は、中規模から大規模のデータセンター環境に最適なソリューションです。このソリューションを導入することで、問題の迅速な検知と復旧が可能になり、効率的な診断機能によるメリットも得られます。HP Systems Insight Manager との統合を通じて、IT インフラストラクチャの管理や通報が合理化されることで、お客様はビジネス成果の向上に専念できます。

HP におけるグローバルシチズンシップ

HP では、グローバルシチズンシップにより、高水準の整合性、貢献、アカウントビリティに対し、自社のビジネス目標と、社会や地球への自社の影響について、そのバランスを保つことに取り組んでいます。詳細については、<http://h50146.www5.hp.com/info/company/globalcitizenship/> (日本語) をご覧ください。

また、HP Eco Solutions プログラムについては、<http://h50146.www5.hp.com/info/company/environment/index.html> (日本語) をご覧ください。

テクノロジーインフラストラクチャを強化してビジネス成果を向上する方法の詳細は、www.hp.com/jp/hpalert (日本語) をご覧ください。

