

インテル® vPro® プラットフォームが ハイブリッド・ワーク時代の情シスの課題を解決 PC管理はフルリモートの時代へ

コロナ禍は、社外で活用するPC管理の難しさを浮き彫りにした。従来のリモート管理では、PCの電源オン・オフが容易にできないなどの課題があった。ブレークスルーとなる技術が、インテル® vPro® プラットフォームだ。インテル® vPro® プラットフォーム搭載PCとインテルが無償配布している端末管理アプリを導入するだけで、インターネットを通じて起動から保守まで社外のPCをリモートで管理できる。インテル® vPro® プラットフォームの真価に迫る。

インテル® vPro® プラットフォームの利用により 情報システム部門のPC管理業務は大きく変わる

「業務用にインテル® vPro® プラットフォーム搭載PCを購入していても、リモート管理機能を利用していないケースが多くあります。CPUは性能に関心が集まりがちで、リモート管理機能に関して一般的に関心が高くなく、上手く周知もできていなかったのではないかと思います」と、ITインフラ構築・ネットワーク・運用管理のプロフェッショナル集団であるコムチュアネットワークの水嶋孝志氏は話し、こう続ける。

「インテル® vPro® プラットフォームが提供する機能の中でPCのリモート管理を行うインテル® AMTは、社内ネットワーク内のPCに利用が限定されていました。2019年に、インテル® vPro® プラットフォームの新機能としてクラウドベースの端末管理アプリ『インテル®

EMA』のリリースにより、インテル® vPro® プラットフォーム搭載PCがどこにあってもインターネットに接続さえしていれば、インテル® AMTの機能を利用できるようになりました。リモート機能の活用シーンを広げるインテル® EMAのリリースからまだ日が浅く、本格的な活用はこれからです」

インテル® AMTとOSを操作する一般的なリモート・デスクトップとの違いは、ハードウェア・ベースで動作するという点だ。OSを起動することなく、電源ON/OFFを行い、BIOS設定、OS復旧、暗号化機能BitLockerのパスワード入力代行、ブルースクリーン状態での操作、ユーザーとの画面共有、データ削除、Windowsのアップデートなど幅広くリモートで対応できる。「インテル® vPro® プラットフォームを利用することで、情報システム部門のPC管理業務は大きく変わります」と水嶋氏は強調する。

「従来、オンサイトで対応しなければならなかった多くの処理をリモートで行えるため、遠隔地の拠点に向向いてPCの保守を行うことも、在宅勤務者に不調のPCを送ってもらうことも必要なくなります。情報システム部門の担当者も、テレワークで自宅からリモートによる対応が可能となり、業務の効率化とともに情報システム部門の働き方改革にも貢献します」

インテル® vPro® プラットフォームは、テレワークにおけるセキュリティの強化も図る。ハードウェア・ベースのセキュリティで近年増加傾向にあるOSより下層のBIOSやファームウェアへの攻撃を防御する。

テレワーク時代の情報システム部門が抱えるさまざまな課題を解決する最適かつ現実解となるのが、「インテル® vPro® プラットフォーム搭載PC+インテル® EMA導入」だ。コムチュアネットワークはインテルとともにインテル® vPro® プラットフォームの体験モニターを募集し、12月初旬よりPoC（概念実証）を開始した。100件以上の応募があり、その中から10件ほどのエンドユーザーのPoCを実施した。「まずはお客様にPCのリモート管理を体験していただき、「気づき」が得られる機会になればと思います。今は、第2弾のPoCを展開中です。今後は、インテル® vPro® プラットフォーム・スタートアップ支援サービスなども行っていきます」（水嶋氏）



コムチュアネットワーク株式会社

ITマネジメントサービス事業部
ハイブリッドITサービス本部
マネージド・サービス第一部長

水嶋 孝志 氏

ヘルプデスク業務のオフショア化、フルリモート化も可能に

IT人材不足の中、PC運用管理業務をアウトソーシングしている企業も多いことだろう。PC運用管理サービスで豊富な実績を有するコムチュアネットワークでは、ヘルプデスクをはじめとする同社の既存サービスにインテル® vPro® プラットフォームを活用することで、アウトソーシングにおける選択肢の幅を広げている。

「従来、お客様がヘルプデスク・サービスを検討される場合、PCのオンサイトでの管理やキittingなど『現物を扱う業務』が必要となるため、常駐型を考慮せざるをえませんでした。ヘルプデスク・サービスにインテル® vPro® プラットフォームを活用したソリューションを加えることで、ヘルプデスクの大半の業務はオフショア化が可能です。また、ユーザーの所在を問わずサポートできる『フルリモート』対応が行えることから、遠隔地のユーザーに対し迅速な対応を実現し、ユーザー満足度の向上につながります」(水嶋氏)

ヘルプデスク・サービスのオフショア化は、同サービスを利用する企業に大きく2つのメリットをもたらすと水嶋氏は話す。

1つめは、コストの最適化。「従来型の場合は個社専任メンバーによる原則人月制となり、業務繁忙、閑散によらず常駐人数に応じた

固定費用がかかります。オフショア化した場合は、当社のシェアード型ヘルプデスク・チームが担当し、費用はチケット制、作業時間制となります。業務繁忙、閑散に合わせたリソース配分が比較的柔軟に行えるため、コストの最適化が図れます。また中小企業において、総務がPC管理を兼務しているケースなどでは、シェアード型サービスで必要な業務量だけを利用することでコストメリットとともに、ユーザーが在宅時のPCトラブルにも対応可能なため、テレワークのスムーズな導入にもお役に立ていただけます」

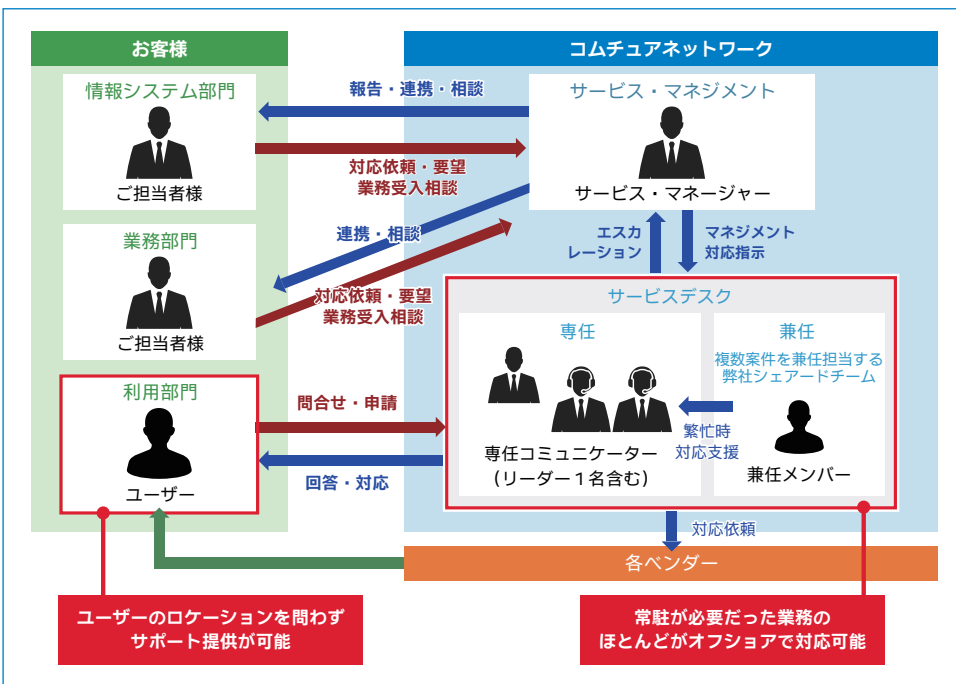
2つめは、DR(災害復旧)/BCP(事業継続計画)を踏まえたヘルプデスクの実現。「常駐型の場合は、パンデミックや自然災害によりオフィスへ出社できないといったサポート対応に著しい制約が生じます。アフターコロナ時代のヘルプデスクには、フルリモート化により場所の制約を回避することが求められます。また、当社のヘルプデスク基盤はクラウドを活用し3拠点でバックアップを行っており、オフショア化によりヘルプデスクの業務継続の実現が可能です」

PC管理のトータル・アウトソーシング・サービスを提供

テレワークや各拠点への展開などPCの分散化は、PC運用管理の負荷を増大する。また複雑なPC管理はセキュリティー・リスクを高める点でも注意が必要だ。「Windows 11へのリプレースやPCの更新時期を迎える企業にとって、インテル®

vPro® プラットフォーム搭載PCの採用はパフォーマンスの向上だけでなく、PC運用管理業務の変革につながるという視点が大切です」と水嶋氏は話し、こう付け加える。

「社内でのユーザーサポートに限界を感じている企業や、常駐型アウトソーシングに対しコストや業務継続性に課題を持っている企業は、PC運用管理業務自体のアウトソーシングも有効な選択肢となります。当社は、インテル® vPro® プラットフォーム導入支援、PC運用アウトソーシング・サービスやヘルプデスク・サービス、キitting自動化など、PC運用管理業務をトータルでサポートします。テレワーク時代の情報システム部門のパートナーとして、運用管理業務の支援を通じてお客様の持続的成長に貢献していきます」



インテル® vPro® プラットフォームの活用によりヘルプデスク業務はオフショア化、フルリモート対応に進化する



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/>

©2022 Intel Corporation. 無断での引用、転載を禁じます。

Intel、インテル、Intelロゴ、その他のインテルの名称やロゴは、Intel Corporationまたはその子会社の商標です。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。

2022年1月

347517-001JA

JPN/2201/PDF/DAN/NBDG/KS