

BizCom Global、 Acronis RMM で 顧客サービスを 一元管理

2003年に設立された BizCom Global は、米国ノースカロライナ州ローリーに本社を構えるITサービス企業で、17名の従業員を擁しています。2018年、同社は Microsoft Exchange のホスティング事業から、マネージドサービスプロバイダー（MSP）への転換を図りました。以降、バックアップサービスの提供を開始し、エンドポイントのセキュリティおよび管理分野へと事業を拡大しています。

課題

BizCom が MSP 事業を開始した当初、顧客データのバックアップに11種類もの異なるアプリケーションを使用していました。しかしこのやり方にはリスクがあり、顧客保護の面で脆弱な部分があったと、CEO のマーク・ウィーナー氏は語っています。

「多くの領域にリスクが存在していました。重要な部分が見落とされていたのです。カバーできていない部分があったのです。保護できていると思っていた一部が、実際にはまったく保護されていませんでした」と、ウィーナー氏は述べています。

その上、BizCom はバックアップサービスを提供するために、多大なリソースを割く必要がありました。11種類のシステムが存在していたため、真の警告も誤検知も含めて、セキュリティアラートが常に発生していました。

「各バックアップシステムにはそれぞれ別の担当者が必要でした。人手に頼らざるを得ない状況が多く、アラート疲れが組織全体に広がっていました」とウィーナー氏は語ります。

課題

- ・ バックアップツールが11種類もあり、管理負荷が高く、カバーしきれない部分があった
- ・ 管理業務が重荷となり、新サービス導入の余裕がなかった
- ・ ツールの多さにより、アラート疲れが常態化していた

要件

- ・ バックアップを制御できるリモート監視・管理 (RMM) 機能
- ・ 従業員を継続的な管理業務から解放するソリューション
- ・ 新たな専門知識を習得せずに、新サービスを提供できる体制

保護対象の資産

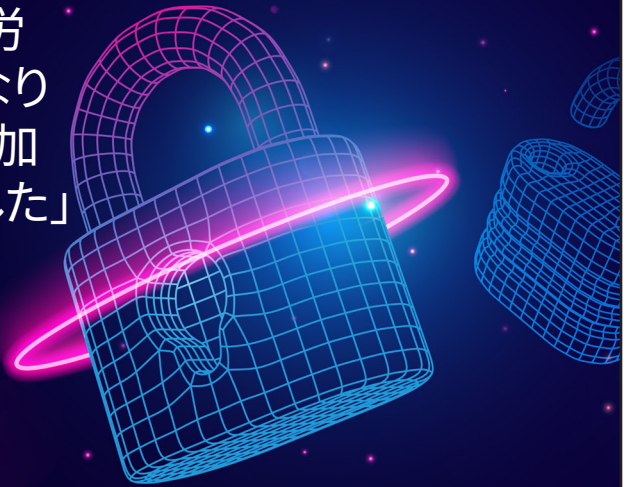
- ・ 顧客システム

メリット

- ・ バックアップやその他の機能を1つのツールで一元管理
- ・ ツールごとに別々の担当者を置く問題を解消
- ・ アラート疲れを軽減
- ・ リモート監視・管理 (RMM) 機能により、単一のコンソールで容易に管理
- ・ コストや人員を増やすことなくサービスを拡張可能

「効率性を高めることで、より少ない労力でより多くのことができるようになりました。サービスを追加しても、追加コストが発生することがなくなりました」

- BizCom、CEO、マーク・ウィーナー氏



成果

BizCom は Acronis RMM を導入することで、より少ないリソースでより多く業務を遂行できるようになりました。11種類あったバックアップツールを集約し、1つのコンソールで管理できるようになったことで、業務効率が大幅に改善し、社員は顧客のバックアップ保守以外の仕事に注力できるようアラート疲れや、バックアップツールごとの人員配置の問題も解消されました人員配置の問題も解消されました。

「現在、アクロニスのアラート対応を担当しているのは1名のみで、勤務時間の約50%がアラート対応に充てられています。以前は、多くの社員が一日中アラート対応に追われていました」とウィーナー氏は述べています。

BizCom の社員全員が、アクロニスの認定資格を取得しています。Acronis RMM による顧客環境管理は、複数のツールを使いこなすよりもはるかに簡単で効率的です。

「さまざまなツールに関するバラバラの知識を習得するよりも、アクロニスの知識に集中した方が明らかに効率的です。以前は業務が非常に煩雑でした。可視化と制御を一元化することが、効率化の鍵でした」とウィーナー氏は説明しています。

コストを増やさずに新サービスを導入

BizCom は、エンドポイントでの検出と対応（EDR）と拡張検出と応答（XDR）のサービス提供に着手し、Acronis RMM コンポーネントでそれらのサービスの管理を開始しました。その他の機能についても、ウィーナー氏は、Acronis Cyber Protect Cloud のパッチ管理と脆弱性診断を高く評価しています。

「脆弱性診断は非常に有益です。フェイルセーフパッチ適用ツールは非常に優れています。重要なパッチがある場合は、アクロニスを通じて配信し、フェイルセーフパッチ適用機能を使って制御しています」とウィーナー氏は述べています。

最終的に、Acronis RMM 機能により、BizCom はコストを増加させることなくサービスを拡張することができました。社員はアプリケーション管理に追われることなく、事業拡大に集中できています。

「効率性を高めることで、より少ない労力でより多くのことができるようになりました。サービスを増やしても、コストは増えていません。単に管理するだけでなく、本格的な成長を目指して人員を拡充できるのです」とウィーナー氏は語っています。