

# セルフサービスリカバリで OEM の能力を強化

## サイバーレジリエンスで OT ソリューションを変革

産業オートメーションの OEM には、単なる機器の提供にとどまらず、より多くの価値を提供することが一段と求められています。OEM に求められているのは、完全なオペレーショナルレジリエンスを実現することです。サイバー脅威が深刻化し、業界の規制が厳しくなる中、ユーザーは最小限の介入で生産ラインの稼働を維持できるソリューションを求めています。

この課題に対する有効なアプローチの 1 つは、セルフサービスリカバリ機能を自動化システムに直接組み込むことです。これにより、サポートコストを削減して顧客満足度を高め、競争優位性を生み出すことができます。

## ダウンタイムのコスト上昇

製造、エネルギー、発電、物流、重要インフラセクターの OEM は、工場やその他の遠隔施設の運営者が、テクニカルサポートを待つ間の長時間のダウンタイムを許容できないことを理解しています。エアギャップ環境は問題をさらに大きくし、中央の IT 部門がリモート管理ツールを使って運用技術 (OT) システムの障害を迅速に解決できなくなる可能性があります。

IT の専門知識や OEM のサポートがなくても OT サーバーを数分で復元



ABB によると、産業施設での生産停止による損失は平均で 1 時間あたり 15 万ドルに達するため、顧客は外部サポートに依存しない即時リカバリ機能を必要としています。

さらに、ISA/IEC 62443 や NIS 2 などの産業サイバーセキュリティ規制でも、迅速なリカバリ機能の導入が義務付けられています。レジリエンスを実現している OEM は、競争入札を勝ち抜き、長期的なパートナーシップを構築する上で、決定的な優位性を獲得できます。

## OEM のサポートの課題

顧客関係を損なう従来の OEM サポートモデルの問題点：

- **リアクティブなサポートサイクル**: 生産ラインのダウンタイムに数分から数時間、数日に延びる場合がある。
- **サポートコストの上昇**: 顧客は、分散した拠点施設に対しても 24 時間 365 日の対応を求めている。
- **顧客の依存**: 運用に関する顧客の自律性と自信が低下している。
- **コンプライアンスギャップ**: 顧客が、リカバリに関する規制上の要件を満たすのに苦慮している。
- **地理的な制約**: 遠隔地の設置環境に対して、迅速なオンサイトサポートを提供するのが困難である。

## セルフサービスリカバリが OEM と顧客のすべてを変える

アクロニスのワンクリックリカバリ技術によって実現されるセルフサービスリカバリ機能により、工場の全従業員は、IT の専門知識や OEM の介入を必要とせず、重要な OT サーバー、SCADA システム、ヒューマンマシンインターフェイス (HMI)、および分散制御システムを、数分で完全に稼働可能な状態に復元できます。

セルフサービスリカバリの特長：



ファイルの復元だけでなく、イメージベースの完全なリカバリを実現



リカバリ後の運用の準備状況を確認



2000 年代初頭 (Windows XP や Linux 2.6 など) 以降のオペレーティングシステムに対応



ドライバと構成の自動再インストールを提供



エアギャップ環境や遠隔地でも動作

# OEM パートナーにとっての戦略的利点

## セルフサービスリカバリが短期間で OEM にもたらすメリット



### ① 競争上の差別化

セルフサービスリカバリを組み込むことで、機器サプライヤーからレジリエンスパートナーへと位置づけが変わります。競合他社がハードウェア仕様に注力する一方で、運用の継続性を提供し、顧客の収益に直接的なプラスの影響をもたらすことができます。この優位なポジショニングは、プレミアム価格の設定を可能にするとともに顧客維持率を向上させます。

### ② コスト変革のサポート

セルフサービスリカバリは、以下の理由によりサポートコストを大幅に削減できます。

- システム障害によるサポートへの問い合わせ件数を大幅に削減します。
- 日常的なシステムの復元に伴う出張費が発生しなくなります。
- 解決時間の短縮によってサービスレベル契約（SLA）のペナルティを最小限に抑え、システム障害に関連する保証請求を減らすことができます。
- スケーラブルなサポートモデルにより、人員を増やすことなく顧客ベースの拡大に対応できます。

### ③ サービスレベル契約の強化

サポートインフラを拡張することなく、業界最高クラスの目標復旧時間（RTO）を提示できます。セルフサービスリカバリで以下を実現します。

- 重要な OT システムの 15 分以内でのリカバリ
- 夜勤スタッフ不要で 24 時間 365 日リカバリ可能
- 世界中の顧客をサポートできる地理的な対応範囲

### ④ 規制遵守の実現

ソリューションを、ISA/IEC 62443、NIS2、その他の産業向けサイバーセキュリティ規格への準拠に対応可能なものとして位置づけることができます。セルフサービスリカバリは、以下に関する規制要件の遵守に直接対応します。

- セキュリティインシデント発生後のシステムの迅速な復元
- 必要な注意義務を果たしていることを示す文書化されたリカバリ手順
- 外部リソースへの依存度を下げる自律的なリカバリ能力

## OT システムの包括的な保護およびダウンタイムゼロの統合

Acronis Cyber Protect for OT は、オートメーションプラットフォームにシームレスに統合され、SCADA システム、HMI、分散型制御システム（DCS）、産業用制御システム（ICS）、データヒストリアンなど、PC ベースの OT システムを保護します。重要なのは、Acronis Cyber Protect for OT が Windows XP 時代のレガシーシステムから最新プラットフォームまですべてを保護できることです。

❗ 顧客にとって、Acronis Cyber Protect for OT のインストール時や運用中に、本稼働システムに影響が出ないことは重要な要素です。ホットバックアップ機能は、システムのシャットダウンを必要とせず、生産サイクルに合わせて自動的にスケジューリングされます。さらに、リソースの使用負荷が最小限に抑えられているため、OT システムのパフォーマンスを維持でき、エアギャップ環境に対応しているため、サイバーセキュリティの隔離性も確保されます。

ABB、横河電機、Emerson などの主要なオートメーションベンダーは、組み込み型バックアップソリューションとして Acronis Cyber Protect を採用しています。オートメーションベンダー業界での評価は、このプラットフォームの信頼性と OEM への対応力を実証しています。



## 財務的影響: セルフサービスリカバリの OEM 向けビジネスケース

セルフサービスリカバリは、顧客にとって重要な機能であるだけではありません。OEM にとっても、ビジネス上理にかなった選択です。例えば、収益向上の機会として、レジリエンス対応ソリューションに対してプレミアムなポジショニングを提供することで、高い利益率を実現できます。

さらに、OEM は継続的なサイバー保護サービスを通じて定期的な収益源を確立し、厳格なコンプライアンス要件を持つ顧客にサービスを提供することでマーケットリーチを拡大できます。また、価値提供の差別化によって、販売サイクルを短縮できます。顧客は、競合他社と比較したメリットを明確に理解すれば、より短期間で購入を決定するためです。

セルフサービスリカバリは、コストの節約にもつながります。システムのリストアに関するインシデントが発生した場合に迅速なリカバリが行われ、OEM は介入が不要であるため、サポートコストを大幅に削減できます。また、プロアクティブなシステム保護は保証請求の件数削減にもつながります。

## セルフサービスリカバリの実装はマーケットリーダーへの道

シームレスな統合プロセスによって導入が迅速化され、OEM と顧客双方の初期費用が削減されます。アクロニスは、管理プラットフォームにリカバリ機能を組み込むための API と

SDK を含む、包括的な OEM 向け統合サポートを提供します。OEM は、自社のマーケット戦略に適したホワイトラベルや共同ブランディングのオプションを選択できます。

トレーニングも問題にはなりません。アクロニスは、OEM 向けの技術的なトレーニングと販売トレーニングに加えて、共同マーケティング用のリソースと、顧客教育用の資料も提供しています。

一般的に、OEM パートナーは最初の 3 ヶ月間で以下の成果を達成できます。

- 顧客満足度スコアの目に見える向上
- システム障害によるサポートへの問い合わせ件数の大幅減少
- レジリエンスを重視した評価での競争での勝率向上
- 提供する価値の向上による顧客維持率の上昇

## セルフサービスリカバリによる競争力の向上

セルフサービスリカバリは、単なる機能強化ではありません。OEM ソリューションを、現在の産業オペレーションの要求に対応できるように位置づける戦略的な変革です。Acronis One-Click Recovery をオートメーションプラットフォームに組み込むことで、より収益性が高く、スケーラブルなビジネスモデルを構築しながら、即座に顧客価値を提供できます。

## OT ソリューションを変革する準備はできましたか？

アクロニスのパートナーになることで、OEM のソリューションの価値を高め、市場での競争力を強化できます。

今すぐ試してみる

