

Plantronics 社にとって最適な Device Management

世界のヘッドセット業界リーダーにとって重要な意味を持つシステム管理効率の向上

課題: 既存のIT担当者による、広範囲に分散し、急速に増加する労力に対応するためのシステムの管理

ソリューション: iPass Device Management および iPass Mobile Office

結果: 既存 IT スタッフにより管理対象システムの合計数が 40% 増加。英国のヘルプ デスクでは、出張費を削減し、監査ツールを排除することで、導入初年度に 22,000 ポンド節約。



1969 年、歴史に残る月からの第一声を伝えたのは Plantronics 社のヘッドセットでした。以来、Plantronics 社のヘッドセットは、航空管制塔や、救急サービス、ニューヨーク株式取引所など、ミッションクリティカルな分野でも活躍しています。今日、この Sound Innovation™ の歴史は、オフィス、コールセンター、個人用モバイル、エンターテインメント、および在宅市場向けに Plantronics 社が開発したあらゆる製品のベースとなっています。

課題

2005 年、Plantronics 社の急激な成長により、IT ヘルプ デスク スタッフには新たな負担が強いられました。企業の広範囲に分散した環境には、19カ国にあるオフィスと製造施設、数百人ものモバイル ユーザが含まれています。驚くことに、改革精神を掲げるこの企業には、ソフトウェアやパッチをローカル システムおよびリモート システムに自動配布する手段が欠けていました。「当社は、一定の人員で、ソフトウェア配布ソリューションを利用せずに、増え続けるシステムを管理しようとしていました。」と、Plantronics 社のヘルプ デスク マネージャーである Peg Kearney 氏は述べています。当時、Plantronics 社のヘルプ デスク スタッフはソフトウェア アップデートに週末を費やしており、このことは、従業員のモラルに悪影響を及ぼしていました。「自動化されたソリューションを購入するか、人員を増やすかどちらかの選択を迫られていました。」と Kearney 氏は振り返ります。また、Plantronics 社は、リモート ワーカーやモバイル ワーカーの為にグローバル ブロードバンド ローミング機能の向上にも目を向けており、iPass Mobile Office サービス導入も熱心に検討していました。世界中に支社、製造施設、従業員を持つ Plantronics 社にとって、iPass のグローバルな対応エリア、管理の容易さ、および統合された課金管理は大きな魅力でした。

Device Management により、ソフトウェア コンプライアンス レポートとソフトウェア配布にかかる時間が数週間から数時間に削減されました。小規模のヘルプ デスク グループが世界中のあらゆるシステムにリモートでソフトウェアを配布することが可能です。」

PEG KEARNEY 氏

Plantronics ヘルプ デスク マネージャ

「Device Management を利用するのに必要なことは、iPass Mobile Office へのアップグレードだけでした。」と Kearney 氏は振り返ります。

モバイル アクセス プロバイダを変更するため、Plantronics 社は、全てのモバイル システムで既存のグローバル ダイアラを iPassConnect™ ユニバーサル クライアントに置き換える必要がありました。「これを実現するには他に方法がないと上司に説明しました。」

Plantronics 社に入社する前、Kearney 氏はアウトソーシングのシステム管理会社でソフトウェア配布機構のリーダーをしていました。この役割を踏まえて、彼女はいくつかのモバイル システム管理製品を評価し、Plantronics 社が必要とするソリューションを的確に把握していました。

ソリューション

Kearney 氏は、Device Management は iPassConnect をモバイル システムに容易にインストールでき、日常管理のための人員を追加せずに済むことを経営陣に説明しました。彼女が伝えたいメ





ッセージを経営幹部スタッフは明確に理解し、Kearney 氏のチームは Device Management を導入することになります。

2005 年 11 月、Plantronics 社は Device Management をインストールし、そのインベントリ機能とシステム配布機能の使用を開始しました。iPass ソリューションでは、ユーザの介入を必要とせずに、分散したエンドポイント デバイスにインストールされているすべてのハードウェアとソフトウェアの在庫管理を自動的に行います。「まず初めに、2,000 台以上もある Windows XP 搭載のノートパソコンとデスクトップパソコンの正確な詳細情報を得ることができました。」と Kearney 氏は説明します。2006 年 3 月、Plantronics 社は iPass Mobile Office を契約し、ヘルプ デスク チームはリモートシステムとモバイルシステムで iPassConnect クライアントのアップデートを開始しました。数週間ですべてのモバイルユーザが iPass Mobile Office サービスに移行しました。「当社のユーザは iPass Mobile Office に大変満足しています。」

結果

Device Management を購入してから間もなく、Kearney 氏は、Adobe Acrobat のフルバージョンを日本、ブラジル、オーストラリア、およびメキシコのシステムにインストールしてほしいというリクエストを受け取りました。「今までなら、このタスクを完了するのに、数人のヘルプ デスク スタッフで数週間を要しました。Device Management なら、開始から終了まで文字通り 15 分かかりませんでした。」と Kearney 氏は言います。他に時間を節約する重要な要素として、自動化されたインベントリ機能とレポート機能があります。Microsoft Enterprise Agreement のカスタムである Plantronics 社は、Microsoft のライセンス条項に準拠するため、アプリケーション使用状況の正確なレポートを提供する必要があります。「Device Management を導入する前は、さまざまなサイトからこの情報を収集するのに 3 週間を要しましたが、今では数分かかりません。」

また、Device Management により、Plantronics 社は、グローバルな監視とレポート機能を維持しながら、現地のヘルプ デスク スタッフに管理責任を委譲することもできます。Plantronics 社は、EMEA 地域全体のリモートシステムを管理するため、英国のヘルプ デスクにスタッフを配置します。Plantronics 社の英国ヘルプ デスクのマネージャである Drew Nash 氏は、最初、リモート管理ツールに懐疑的でした。「いくつかのツールをチェックしましたが、その料金に見合うものがありませんでした。」と Drew 氏は言います。そこで、Drew 氏は Device Management を使い始めました。Drew 氏は、ソフトウェアの保守管理のため、担当地域のリモート オフィスに年 6 ~ 7 回出張していました。「Device Managementのおかげで、ここ半年間出張していません」と Drew 氏は述べています。

「これまで IT 分野で経験してきた中で、これは待ち望んでいた製品です。」英国ヘルプ デスクでは、初年度の出張費を 16,000 ポンド節約できるだけでなく、従来の監査ツールを排除することでライセンス料を 6,000 ポンド節約できるだろうと、Drew 氏は予測しています。

かつて、製品のリモート コントロール機能を使用して、インドの従業員に業務時間後のサポートを提供していたと、Drew 氏は振り返ります。「Device Management により、VPN クライアントをアンインストールして、必要なトラブルシューティングを実行し、VPN ソフトウェアを更新および再インストールすることが可能になりました。」大多数のソリューションとは異なり、Device Management では VPN 確立前の更新が可能です。必要なのは、インターネット接続だけです。「更新の間中、ユーザと対話し、言語の課題に取り組む代わりに、ユーザの介入を必要とせずにシステムを迅速に修正できます。」と Drew 氏は説明します。Kearney 氏もまた、iPass Management ソリューションの価値を認めています。過去 18 か月にわたり、Plantronics 社は、IT スタッフを増員することなく、管理対象システムの数をや約 50 パーセント増やしました。今日、サンタクルーズを拠点にし、4 人のヘルプ デスク スタッフから成る Kearney 氏のチームが、900 台のシステムを管理しています。「Device Management により、ソフトウェア コンプライアンス レポートとソフトウェア配布にかかる時間が数週間から数時間に削減されました。結果として、同じスタッフの数で、大規模な IT 環境を維持することができます。小規模のヘルプ デスク グループが世界中のあらゆるシステムにリモートでソフトウェアを配布することを可能にしました。」つまり、世界のヘッドセット業界のリーダーは、Device Management を選択するという非常に堅実な決断をしたと言えるでしょう。

iPASS について

iPass Inc. (NASDAQ に登録されている企業名は IPAS) は、信頼性の高い接続サービスを提供しています。このサービスにより、企業は、ワークフォース モダリティへの投資の効果を最大限に高めることができます。柔軟性のある iPass の接続性、セキュリティ、および Device Management サービスを利用することにより、お客様は、モバイル ワーカー、支店、およびホーム オフィス向けの独自のブロードバンドリモート アクセス ソリューションを構築し、管理することができます。iPass のバーチャル ネットワークは、160 개국におよび、世界最大の公衆無線 LAN を含んでいます。1996 年に設立された iPass は、本社を米国カリフォルニア州レッドウッドショアに構え、北米、アジア、およびヨーロッパ各地にオフィスを展開しています。■

本社
iPass Inc.
3800 Bridge Parkway
Redwood Shores, CA 94065

+1 650-232-4100
+1 650-232-4111 fx

www.ipass.com

