

LANDesk[®] 製品導入事例：Honeywell 社

ビジネスニーズ

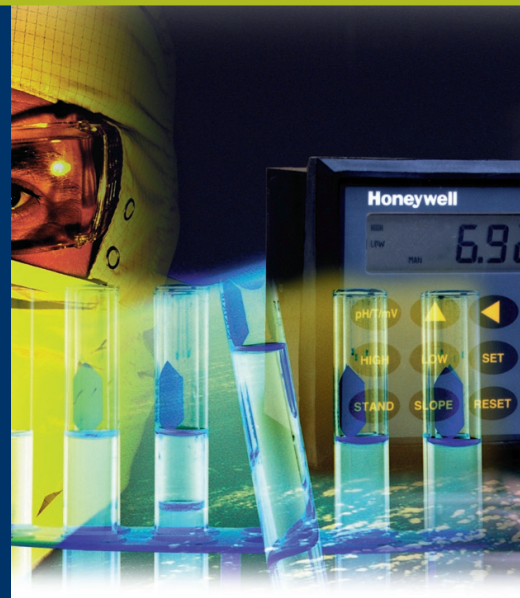
- リモートコントロールによるヘルプデスクの効率改善と PC サポート費用の削減
- PC 17,000 台を対象とした資産管理の改善
- ソフトウェア配布効率の改善

ソリューション

- LANDesk[®] Management Suite

ビジネス上のメリット

- サポートエンジニアの移動時間が短縮され、ヘルプデスクの生産性が向上
- エンジニア派遣費用とネットワークのダウンタイム削減により、IT 関連のサポート費用を削減
- ヨーロッパ全体の資産データベースを導入することで「テクノロジーリフレッシュプログラム」や「ソフトウェアアップグレード」プロジェクトの簡素化を実現し、ROI を即時に体感



複雑なビジネスニーズに対するサポートを効率化

年間売上 240 億ドルの多角経営企業である Honeywell 社は、事業活動に伴う複雑な問題を巧みに管理しており、それは IT 要件においても同様である。同社は LANDesk Management Suite の導入により、ヨーロッパ事業における PC サポートの合理化、コストの削減、顧客や Honeywell 社の社員に対するサービスの向上を実現した。

IT 部門の併合に成功

Honeywell 社は世界 95 カ国で約 12 万人の従業員を抱え、テクノロジーおよび製造業界をリードする企業である。同社の事業は航空宇宙関連の製品とサービス、建物 / 自動車部品 / 発電システムの制御技術から特殊化学製品、繊維、プラスチックにいたるまで多岐にわたっている。

1999 年の AlliedSignal 社との合併後、新生 Honeywell 社は両社の IT 部門の再編成を行った。この再編成における重要なプロジェクトの 1 つが、ヨーロッパ、中東、アフリカ (EMEA) におけるヘルプデスクサービスの集中化の実現だった。この

ために、Honeywell 社は EMEA 全域にわたって LANDesk Management Suite を導入することを決定した。

43 カ国の PC 17,000 台を集中管理

Honeywell EMEA の分散コンピューティング技術スタンダード計画担当マネージャーである Roy Copping 氏は、次のように説明する。「43 カ国に散在する約 300 の事業拠点をサポートするために、17,000 台の PC のネットワークを集中管理できるリモート管理ツールを探していました。

LANDesk Management Suite は弊社の米国事業における 30,000 台の PC にすでに導入され成果を挙げていました。そのため、パフォーマンスとスケーラビリティの改善においても成果を挙げることができると確信していました。また、EMEA 地域の 3 カ所で使用経験もありました。」

事業拠点への移動時間が 75% 減少

リモートコントロールは Honeywell 社の PC サポート戦略にとって不可欠である。同社の大規模な事業所の多くは、平均





「Honeywell 社の事業は、サービスによる顧客サポートが大半を占めています。サポートエンジニアの移動時間が削減され、より多くの時間を問題解決に充てられるようになりました。すでに、LANDesk® ソリューションがダウンタイムを削減していることを実感しています。」

Honeywell EMEA
分散コンピューティング技術スタンダード計画担当マネージャ
Roy Copping 氏

8～10人の小規模な事業所に対してヘルプデスクとオンサイトサービスを提供しているが、なかには移動するのに車で2時間もかかってしまう小さな事業所がある。また、化学プラントのような大規模な事業所では、事業所内でも1人のエンジニアが1人の従業員のデスクに到着するのに15分もかかり、PCサポート戦略において「距離」の問題は重要である。

Honeywell 社は EMEA 地域の 31 カ所の「クラスタ」と呼ばれる主要事業拠点に、LANDesk Management Suite サーバをインストールすることにした。この導入によって同社のヘルプデスクは、小規模の事業所で発生する PC 問題の大半をリモートで処理できるようになり、LANDesk ソリューションはヘルプデスクの生産性に大きな成果をもたらしたのである。分散コンピューティング技術スタンダード計画担当の技術設計士である Darren Wright 氏は次のように語っている。

「サポートエンジニアの移動時間が大幅に減少しています。ベルギーのブリュッセルにあるクラスタは、ヨーロッパ本社だけでなく、5カ所の小規模事業所をサポートしています。LANDesk Management Suite 導入以前は、毎週丸1日を費やして、各サポートエンジニアが各事業所を訪問していました。現在では、平均して4週間に1日だけの訪問で対応できます。ブリュッセルでは、その他のすべての問題をリモートで処理しています。」

ダウンタイムの削減

Roy Copping 氏は次のように続ける。「事業拠点への移動をできる限り減らしたいと考えています。リモートでの問題解決を可能にした LANDesk Management Suite は弊社において重要な役割を果たし、効率改善と顧客サービスの質の向上が実現しました。」

ここでの顧客には業務スタッフやリモートワーカーとリモートエンジニアも含まれる。このような顧客にとって、PC は不可欠な通信ツールである。

「弊社の事業の大半は、サービスによる顧客サポートです。ヘルプデスクのサポートエンジニアの移動時間が削減され、より多くの時間が問題解決に費やされるようになりました。LANDesk ソリューションはすでにダウンタイムの削減を実現しています。」

30～40%の効率向上

長期的な計画として EMEA における初回受付窓口となる PC サポートを、ベルギー、フランス、ドイツ、または英国にある仮想ヘルプデスクサービスに移転する予定である。Honeywell 社は、LANDesk Management Suite を利用して、ヘルプデスクが最初に受け付ける様々な問題の 70% を解決することを目指している。Roy Copping 氏は言う。「弊社は、サポート費用を増加せずに技術者の生産性を高め、ヘルプデスクの「究極の目標」を達成しようとしています。LANDesk ソリューションは、技術者による PC サポート比率を 30～40% 向上させるヨーロッパ全体の戦略の一環として導入される主要ツールの 1 つです。」

インベントリ管理は真の資産であることを実証

インベントリ管理は、LANDesk Management Suite がすでに真価を発揮した主な分野の 1 つである。

LANDesk ソリューションの導入以前は、EMEA における推定 10,000 台の PC と 7,000 台のノート PC で使われているハードウェアとソフトウェアに関して、Honeywell 社は一貫性のある共通の情報源を持っていなかったため、特定のハードウェア設定を要するソフトウェアアップグレードなどのプロジェクトに向けてより効率的な資産管理システムを必要としていた。

LANDesk Management Suite は理想的なソリューションであり、Honeywell 社はこのソリューションを利用して各国の資産の全データベースを共通形式で作成し、ヘルプデスクチー

ムが必要とするすべての情報に即時にアクセスできるようにした。

それぞれの地域のデータベースは、さらに EMEA 全域のデータマートに統合された。このデータマートによって Honeywell 社は巨大な分散ネットワークを集中管理できるようになった。

Roy Copping 氏は、次のように述べている。「LANDesk Management Suite によって実現した正確なデータへの即時アクセスがもたらす効果は測り知れません。EMEA 全域でヘルプデスクサービスを統括する各国の責任者たちは、ヘルプデスクチームの時間が大幅に削減され、LANDesk Management Suite の性能に大変満足しています。」

短時間でのソフトウェア配布

ベルギーは、この新規システムのメリットを最初に享受した国の 1 つである。SAP ERP アプリケーションをアップグレードするためには、特定のハードウェア構成が必要であった。以前は、アップグレードに関する PC 設定の詳細情報を手作業で収集していた。ブリュッセルのチームは、LANDesk Management Suite でこのタスクを自動化し、適切な PC すべてに新規ソフトウェアを配布した。

アップグレードは時計仕掛けのように順調に進行した。実際にプロセスはとても簡単で、当初はアップグレードの予定がなかった事業所を 1 つ追加したほどであった。ブリュッセルチームのレポートによると、「ユーベン市の事業所へのクライアントロールアウトも実施しました (LANDesk Management Suite を使用して数分で終了)。削除したい場合も問題ありません。コマンドをインストールの反対のコマンドを指定するだけです。」

インストール時間を 19 時間から 3 時間に短縮

EMEA におけるソフトウェア配布の重要性は、ますます高まっている。AlliedSignal 社との合併により、Honeywell 社内における Web ブラウザなどのアプリケーションの標準が 2 つ存在することになってしまった。それを単一化し一元管理するために、ヘルプデスクは LANDesk Management Suite を使って多数の PC に新規ソフトウェアを配布することになる。

LANDesk ソリューションを導入した最初の事業拠点の 1 つ、ブリュッセルでは、ヘルプデスクチームが小規模のソフトウェア配布に対して早期テストを実施し、短縮時間の算出も行った。Darren Wright 氏は次のように見積もっている。「LANDesk Management Suite の導入以前は、38 台のマシンにユーティリティパッケージをインストールするのに約 19 時間を要しま



「LANDesk Management Suite は
弊社の米国事業における
30,000 台の PC にすでに導入され
成果を挙げていました。
そのため、パフォーマンスとスケーラビリティの
改善においても成果を挙げることができると
確信していました。
また、EMEA 地域の 3 ヶ所で
使用経験もありました。」

Honeywell EMEA

分散コンピューティング技術スタンダード計画担当マネージャ

Roy Copping 氏



「弊社が必要としている機能を LANDesk Management Suite が提供してくれると確信していました。

LANDesk ソリューションが EMEA 全域で稼働を開始してから、このソリューションを最大限に活用して効率向上、コスト削減、顧客サービスの改善という目標を次々に達成しています。」

Honeywell EMEA

分散コンピューティング技術スタンダード計画担当マネージャ

Roy Copping 氏

した。それが、今ではわずか 3 時間で完了します。16.5 時間かけてインストールしていた営業向けの社内アプリケーションは、今では 2 時間で配布できます。この結果を考慮しても、大規模な環境での配布では莫大な時間を節減できることになりました。」

ROI を即時に実現

LANDesk ソリューションは、すべての EMEA 諸国に対して 3 年の交換サイクルで実行される Honeywell 社の PC 向けテクノロジーフレッシュプログラムの管理にも効果をもたらしている。現在、ヘルプデスクスタッフは交換対象となるマシンと、その設置場所をほとんど瞬時に識別することができる。

LANDesk ソリューションは、導入時に期待を上回る成果を上げている。Darren Wright 氏は特に使いやすさを強調してお

り、直観的なデザインとインタフェースにより、数日間を要していた各事業所のヘルプデスクチームのトレーニング時間を数時間に短縮できたことに大変満足している。

「これは導入チームにとっては朗報です。私たちが次の事業所へ移動する間に、その事業所のヘルプデスクスタッフはインストール作業を完了できます。さらに、各国での ROI をただちに回収できるようになります。」と Darren Wright 氏は報告している。

最後に、Roy Copping 氏の言葉を紹介する。「弊社が必要としている機能を LANDesk Management Suite が提供してくれると確信していました。LANDesk ソリューションが EMEA 全域で稼働を開始してから、このソリューションを最大限に活用して効率向上、コスト削減、顧客サービスの改善という目標を次々に達成しています。」



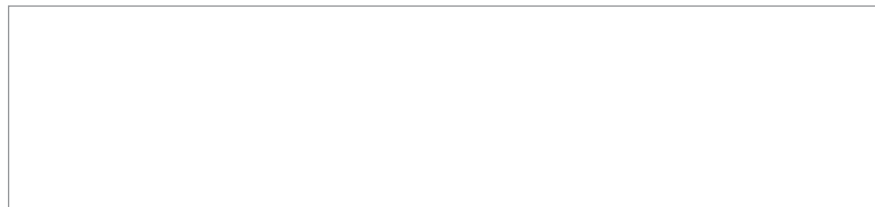
www.landesk.co.jp

ESP パートナ情報については、弊社 Web サイトを参照してください。



LANDesk Software 株式会社

e-mail でのお問い合わせ： LANDeskJapan@landesk.com



本資料に記載されている情報は、LANDesk Software Ltd. およびその子会社が所有権を有しています。本資料は、明示されているか否かにかかわらず、また禁反言によるとらわずにかかわらず、いかなる知的財産権のライセンスを許諾するためのものではありません。LANDesk Software Ltd. およびその子会社はいかなる責を負うものではなく、またいかなる保証にも一切応じないものとします。LANDesk Software は本資料の内容に誤りがないことを保証するものではなく、また LANDesk Software Ltd. およびその子会社は、いつでも、予告なしに、本資料の内容または関連製品の仕様、製品に関する記述を変更することがあります。最新の製品情報については www.landesk.co.jp をご参照ください。

Copyright© 2003 LANDesk Software, Ltd. or its affiliates. All rights reserved.

LANDesk, Targeted Multicast および Peer Download は、LANDesk Software, Ltd. またはその子会社の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

*その他の製品名またはブランドは、それぞれ各社が所有している場合があります。

0403/NM/MY/5K/LSKK-023