

効率と回復力を向上

専任オペレーション・テクニカルアカウントマネージャーを利用する 4 つのメリット

IT 環境において安定性を維持し、セキュリティを優先することは、絶えず変わり続ける複雑な課題です。テクノロジーが急速に進歩し、厳格なコンプライアンス要件に従う必要があるため、回復力のあるインフラストラクチャの確保は非常に困難な場合があります。

Red Hat の専任オペレーション・テクニカルアカウントマネージャー (TAM) が提供する実践的なサポート、プロアクティブなトレーニング、優先順位付けを通じて、お客様は規制遵守を維持しリスクを緩和しながら革新を続けていくために必要なツールとアプローチを得ることができます。このチェックリストでは、専任オペレーション TAM と連携して Red Hat® ソリューションをサポートする 4 つの主なメリットについて詳しく説明します。

1 実践的なサポート

専任オペレーション TAM はお客様のシステムで直接作業してトラブルシューティングや問題解決をリアルタイムで実施するので、高効率で正確な、個別化されたサポートを受けることができます。また、お客様のチームがより効果的に課題に対処できるよう、各チームと連携して社内のスキルセットを構築し、専門的な知識、ツール、リソースを提供します。

専任オペレーション TAM は実践的なサポートを提供し、知識を継続的に共有し、お客様と緊密に連携して次のことを行います。

- ▶ Red Hat にログを転送しないで稼働中のシステムでインシデントを調査し、問題の原因をより迅速に特定する
- ▶ 即座に修正および修復措置を講じて、実稼働を迅速に回復する
- ▶ 予防およびサービス復元のタスクを安全に実行する
- ▶ オンボーディングおよびイネーブルメントのワークショップを実施し、サポートプロセスとエスカレーション手順を通じてお客様のチームを支援する
- ▶ 運用上のベストプラクティスについてお客様のスタッフにメンタリングを行い、人為的ミスによるダウンタイムを防止できるようにする

2 適切な資格

専任オペレーション TAM は、ダウンタイムの軽減と回復力の維持を実現する上で重要な役割を果たします。TAM はお客様の組織が必要とするセキュリティ・クリアランス・レベルを取得します。特定の規制への対処が必要な場合は、お客様固有のニーズに合った認定、資格、経験を持つ TAM を選ぶことができます。

専任オペレーション TAM は、次のサポートを提供します。

- ▶ プロアクティブなパッチ適用戦略を維持し、脅威に対する防御として適切なツールが導入されていることを確認する
- ▶ サポート性評価から実用的な洞察をもたらし、潜在的なリスクを防ぐための継続的なサポートを提供する（この実践的なアプローチは、絶え間なく変化するテクノロジー環境での回復力の維持に役立ちます）
- ▶ ヘルスチェック、テレメトリー分析、根本原因分析、サポート性評価によって推奨されるアクションの実装についてお客様のチームをサポートし、ガイダンスを提供する
- ▶ コンプライアンスのギャップを評価し、データガバナンスとシステム整合性に関するベストプラクティスを推奨する
- ▶ 運用方針の継続的な改善についてスタッフにアドバイスをする

3 現場での支援

アプリケーションと IT インフラストラクチャの構築および管理は、極めて熟練した個人やチームにとっても複雑な作業です。専任オペレーション TAM は、特定のお客様のみを担当して複雑なテクノロジーシステムに関する支援を行うだけでなく、着任する場所を選択できるというメリットも提供します。これによって問題解決が迅速になり、ダウンタイムが削減され、組織の運用効率を最大化できます。

お客様のデータセンターを現場で支援することにより、専任オペレーション TAM は次のことができます。

- ▶ システムを注意深く監視して潜在的な問題を特定し、円滑に運用できるようにする
- ▶ インフラストラクチャの微調整を支援し、ベストプラクティスを推奨することで、システム障害やパフォーマンスのボトルネックの発生を抑える
- ▶ 現場でのサポートによってコミュニケーションの障壁が軽減されるため、潜在的な問題をより適切に診断し、サービスの復旧を迅速化できる
- ▶ 定期的にシステムレビューとヘルスチェックを実施し、お客様のシステムを最高の効率で稼働させる（これにより、アップデートの適用漏れや構成ミスによる予期しないダウンタイムのリスクが軽減されます）

常駐ではなくフルリモートの TAM サービスを選択して、施設へのアクセスに関する懸念を最小限に抑え、現地の状況に関係なくシステムの継続的なサポートを受けることもできます。

4 専任のテクニカルサポート

専任オペレーション TAM は一元的な技術相談窓口となり、お客様がより適切に Red Hat ソフトウェアに関する計画を立て、それらを導入し、保護できるよう支援します。専任オペレーション TAM を利用すると、お客様の環境やチームを深く知る、信頼できる製品エキスパートによって重大なテクノロジーインシデントが処理されます。

専任オペレーション TAM によってガイダンスとサポートの窓口が一元化されることで、組織に次のような支援が提供されます。

- ▶ プロアクティブなプランニング、製品ロードマップミーティング、サポート性のレビューにより、問題の発生を未然に防ぐ
- ▶ システムパッチステータスの評価など、定期的かつ反復的なシステムメンテナンスを通じてお客様をサポートする（専任オペレーション TAM は、お客様固有の運用要件とパッチ適用ポリシーに基づいてパッチの適用を支援します）
- ▶ Red Hat のテクニカルエキスパートとお客様をつなぐ（TAM は Red Hat のエンジニアリングチームと製品管理チームにお客様のニーズや関心を伝えます）
- ▶ お客様が Day 2 オペレーションに自信を持ち、既存の Red Hat への投資から最大限の価値を引き出せるよう、エキスパートによるガイダンスを提供する

効率的な運用に必要な技術的専門知識を取得する

Red Hat テクニカル・アカウント・マネジメントの[その他のメリット](#)もぜひご覧になり、Red Hat の担当者に直接お問い合わせください。



Red Hat について

Red Hat は、[受賞歴のある](#)サポート、トレーニング、コンサルティング・サービスをお客様に提供し、複数の環境にわたる標準化、クラウドネイティブ・アプリケーションの開発、複雑な環境の統合、自動化、セキュリティ保護、運用管理を支援します。

f fb.com/RedHatJapan
X twitter.com/RedHatJapan
in linkedin.com/company/red-hat

jp.redhat.com

アジア太平洋
+65 6490 4200
apac@redhat.com

オーストラリア
1800 733 428

インド
+91 22 3987 8888

インドネシア
001 803 440 224

日本
03 4590 7472

韓国
080 708 0880

マレーシア
1800 812 678

ニュージーランド
0800 450 503

シンガポール
800 448 1430

中国
800 810 2100

香港
800 901 222

台湾
0800 666 052