

IBM Support Insights

よくあるご質問 (FAQ)

Q: IBM Support Insights とは何ですか。

A: IBM Support Insights は、マルチベンダーの IT インフラストラクチャー全体にわたる高度な分析に基づく洞察と推奨事項を提供するクラウド・ベースのサービスで、企業の IT 資産の健全性と増大するコストの管理、維持、最適化を支援します。これは、Client Insights Portal、Technical Support Appliance、Intelligent Networking Support などの既存ツールを統合および強化するものです。

[付録の IBM Support Insight 1.1 \(2021 年 9 月\) に追加されたすべての新機能を参照してください。](#)

Q: IBM Support Insights を使用することで得られる主なメリットは何ですか。

A: IBM Support Insights は、次のことを支援します。

1. ハードウェアのサポート業務に費やす時間を最大 21%削減¹、および
2. メンテナンスとサポート費用を最大 30%削減します¹

具体的には、IBM Support Insights は以下の機能を提供します

- 個別のベンダーのデータ・ソースを検索する時間を削減し、カスタマイズされた関連性の高い情報を使用して問題が発生する前に対処することができます
- IT インフラストラクチャーを一元的にビューで管理します
- ネットワーク・セキュリティの脆弱性を特定し、デバイスに関する情報と推奨事項を提供します
- サポート契約の期限切れや期限切れに対するカスタマイズ可能なプロアクティブなアラートで、サポートの継続性を維持します
- ダウンレベルシステム、デバイス、ソフトウェアの製品レベルの推奨事項により、サービスの中断を回避し、IT の可用性を最適化します
- サポート経験の管理を向上させ、サービス提供の指標を使用して傾向を特定

¹ [IBM が Forrester に委託した調査 ハイブリッド マルチクラウド の最適化と管理がもたらす Total Economic Impact™](#)
2021 年 1 月

Q: Support Insights の価格はいくらですか？

A: IBM Support Insights は、ハードウェア保証、ハードウェア保守、ソフトウェア・メンテナンス、統合マルチベンダー・サポート、マネージド・メンテナンス・ソリューションなどを含むがこれらに限定

されない、有効な IBM サポートまたはメンテナンス契約を締結していれば、**無料**で利用できます。機能によっては、追加料金で追加機能が提供される場合があります。

Q: IBM Support Insights がサポートするベンダーを教えてください。

A: IBM システムとストレージに加えて、IBM Support Insights は、Oracle、HP、Cisco、Dell、富士通、Lenovo、NetApp、EMC、Juniper、Brocade、QLogic、F5、Fortinet、Avaya、Check Point、Palo Alto、Red Hat、ubuntu、CentOS、VMWare、Suse および Symantec など、IBM 以外のベンダーをサポートしています。

Q: IT インフラストラクチャーに関する洞察と推奨事項を得るために、IBM Support Insights に必要なものは何ですか？

A: IBM Support Insight は、有効な IBM サポート契約または保守契約を締結することで、次のような柔軟なオプションを提供します。

1. **IBM 契約インベントリー** - サポートのために IBM と契約しているインベントリーにアクセスします。会社名、お客様番号 (オプション)、主な連絡先の名前と E メール・アドレス (IBM Mid に関連付けられている)、追加の連絡先 (オプション) を IBM アカウント担当者に送信します。または、このオプションの詳細について [お問い合わせください](#)。
2. **スプレッドシート・テンプレート** - 独自の社内ソースからデータを手動でコンパイルします。例えば、構成管理データベース (CMDB) からエクスポートしたり、Ansible 自動化を使用したりできます。このオプションの詳細については、[お問い合わせください](#)。

お客様は、必要に応じて、当社の自動データ収集オプションの 1 つを使用して、お客様の IT 資産に関する追加データを収集することができます。このデータは IBM と安全に共有され、分析されて価値ある洞察に変換されます。以下のデータ収集オプションは、IBM Support Insights から使用できます。

1. **IBM Support Insights CMDB Connector** - Support Insights を ServiceNow インスタンスに接続し、CMDB を同期させて、既存のモニタリング・ソリューションから取得したデータを使用できるようにします。このオプションの詳細については、[お問い合わせください](#)。
2. **IBM Technical Support Appliance (TSA)** - マルチベンダー IT 資産のデータを検出および収集します。IBM Technical Support Appliance の詳細 (セキュリティー・プロトコル、データ・コレクターへのアクセス、エージェントレスのセットアップおよび構成手順、サンプル・レポートおよびチュートリアルを含む) については、[こちらを参照してください](#)。または、このオプションの詳細について [お問い合わせください](#)。
3. **Cisco Common Services Platform Collector (CSPC)** - インテリジェント・ネットワーク・サポート機能に必要で、Cisco デバイスの CSPC によって収集されたデータを使用しています。CSPC はシスコが開発し、サポートしています。このオプションの詳細については [お問い合わせください](#)。
4. **Netapp AutoSupport** - Intelligent Networking Support 機能に必要で、Netapp デバイスの AutoSupport によって収集されたデータを使用しています。AutoSupport は、Netapp 社が開発およびサポートしています。このオプションの詳細については [お問い合わせください](#)。

弊社のお客様相談窓口が、利用を開始するためのサポートをします。

Q: データは安全ですか?

A: はい。IBM Cloud とデータセンターで送信および保存されるデータは、輸送中も保管中も安全です。例えば、TSA は、IBM マシンの「オートコール」サポートで広く使用されている、IBM との実証済みの暗号化 https 接続を使用しています。当社のデータ・セキュリティは、一般データ保護規則(GDPR) およびその他の業界標準を含む、IBM の企業セキュリティ・ガイドラインに準拠した暗号化を使用しています。

お客様のデータの保護方法に関する詳細な技術情報については、以下のコレクター固有の文書を参照してください。

- [IBM® Technical Support Appliance Connectivity Security ホワイト・ペーパー](#)
- [CSPC システムのセキュリティ・アーキテクチャー](#)
- [NetApp テレメトリー・データのセキュリティとプライバシー](#)

Q: どのような種類のデータが収集されますか。

A: IBM Support Insights はビジネス・データにアクセスすることはありません。IBM Support Insights は、お客様にインベントリーを管理する機能を提供し、お客様のサポートを向上させるための洞察や推奨事項にアクセスするために必要な情報のみを収集および使用します。通常、このデータには次のものが含まれます。

- 名前、製造元、IP アドレス、モデル、OS のバージョンとレベル、および資産のタイプ
- カード、アダプター、モジュール、ディスクなど、システムのリソースのインベントリーおよび構成データ、およびそれらのシリアル番号とマイクロコード・レベル
- パフォーマンス指標
- インベントリー・データと特定のお客様を関連付けるために使用されるお客様情報（IBM の指定サービス担当者のみ使用可）

Q: 誰が私のデータにアクセスできますか?

A: 収集されたデータへのアクセスは、次のものに限定されます。

- IBM Support Insights ポータルの主要な連絡先となる組織内の担当者
- ポータルへのアクセスが許可されている組織内のシステム管理者、運用チーム・メンバー
- ポータルおよび付随するバックエンド・サービスの日常的な運用と保守を担当する IBM およびそのパートナー企業
- お客様の組織にサポートサービスを提供する IBM 担当者

Q: データコレクターをインストールせずに IBM Support Insights を試すことはできますか？

A: はい! IBM ID をお持ちの方は、[こちら](#) からご登録ください。IBM Support Insights プラットフォームの特徴、機能、性能を、サンプルのお客様のデータを用いてご紹介するインタラクティブ・デモにアクセスできます。IBM ID をお持ちでない場合は、IBM ID を作成します。また、この FAQ で前述されている IBM 契約のインベントリーまたはスプレッドシート・テンプレートも使用できます。

Q: すでに登録済みの場合、IBM Support Insights にアクセスするにはどうすればよいですか？

A: IBM Support Insights は[こちら](#)からアクセスできます。

Q: IBM Support Insights の詳細情報はどこで入手できますか？

A: 詳細については、以下を参照してください。

1. [IBM Support Insights の Web サイト](#) をチェックする (この FAQ の最新版を含む)
2. [Solution Brief](#) の確認
3. インタラクティブデモを体験するための登録は [こちら](#) から
4. お近くの IBM 営業またはアカウント担当者にお問い合わせください。

ご意見、ご質問、ご感想がございましたら、[Eメールでご連絡ください](#)。

<p>IBM Support Insights 1.1 2021 年 9 月</p>	<p>オンボーディングの簡素化</p> <ul style="list-style-type: none">データ・コレクターをインストールせずに、IBM と契約したインベントリーに関する重要な情報を入手できます。 <p>2-要素認証</p> <ul style="list-style-type: none">ログイン時の 2 要素認証により、より安全にインサイトにアクセス可能 <p>インテリジェント・ネットワーク・サポート機能 (Cisco)</p> <ul style="list-style-type: none">AI を搭載したチャットボットで、インストールされている Cisco デバイスに関する質問に素早く回答しますネットワーク・トポロジー図とインベントリー監査レポートを使用して、Cisco ネットワークをより適切に管理できます。オンデマンドでレポートを作成し、提供することができます。<ul style="list-style-type: none">拡大または縮小できるネットワーク・トポロジー・グラフ未検出デバイスの識別不正な認証情報を持つデバイスとケーブル接続の問題があるデバイス冗長性喪失を識別するためのネットワーク・デバイス間の接続カバレッジ・ギャップのサポート <p>ServiceNow 1.0 用 CMDB コネクタ</p> <ul style="list-style-type: none">ServiceNow インスタンス（ベータ版）から CMDB データを使用してインベントリーを調整し、さらなる洞察を得られます <p>Technical Support Appliance 2.9</p> <ul style="list-style-type: none">IBM Carbon Design System の導入による全体的な改善と、パフォーマンスとセキュリティの向上を体験してくださいHMC、AIX、Linux、IBM i 向けの強化されたセンサーで、お客様の資産をより効果的に検出 <p>強化されたデリバリー指標</p> <ul style="list-style-type: none">毎日のスタンダード指標と改善されたプレミアム・ダッシュボードを使用して、詳細なサポート活動とトレンドを追跡
--	---

IBM Support Insights

1.0 2021年5月

インベントリー管理

- 新しいインベントリー検索で資産を迅速に検索
- インベントリー検索結果から資産の詳細を確認し、新しい資産の概要を確認表示
- 新着通知でインベントリーの変化を常に把握

インテリジェント・ネットワーク・サポート(Cisco)

- 選択可能でサイズ変更可能なパネルとグローバル・フィルターでダッシュボードをカスタマイズ
- 「what if」脆弱性分析によるセキュリティ・リスクの予測
- インベントリーと契約範囲の統合ビューへのアクセス
- OS ディストリビューションに関する洞察を深め、単一の製品群におけるファームウェアの一貫性を促進
- フィールド通知アラートの改善による高リスクなデバイスの特定
- 新しいカバレッジ・デルタ分析を使用して、契約のカバレッジを時系列で追跡することができます
- AI を搭載した新しい INS アシスタント (近日提供予定) を使用して、自然言語でインベントリーを照会
- ワンクリックでインベントリー全体をエクスポート

管理

- 新しい管理モジュールを使用したユーザーの追加、削除、管理 (管理者のみ)
- Access Augmented Remote Assist バーチャルリアリティ・サービス

データの収集

- データコレクター (ベータ版) をインストールすることなく、Service Now から CMDB ベースのインベントリーを取り込みます