

ARS TechnologyがOpenTextのサイバーセキュリティパートナーシップを通じて前年比20%の成長を促進



パートナーの概要



パートナー：
ARS Technology

業種：
マネージドサービスプロバイダー

課題

ARS Technologyは、統合に欠けた複数のベンダーによる断片化されたサイバーセキュリティソリューションを管理する一方で、重大なセキュリティ問題の発生時に必要なレベルのケアとサポートを提供してくれないベンダーとの関係に対処するという課題に直面していました。

14年にわたるパートナーシップの上に構築された基盤

ARS TechnologyとOpenText Cybersecurityの関係は、14年間に及んでおり、複数の買収とプラットフォーム開発を通じて進化してきました。この長年にわたる関係は、製品の満足度に留まらない深いものを反映しています。これは、パートナーの成功とカスタマーケアに対するOpenTextの一貫した姿勢の現れです。

「OpenTextがサイバーセキュリティ分野で傑出している理由は、他のベンダーにはない問題解決への真摯な取り組みを示していることです」と、Serrano氏は語ります。「問題を抱えた顧客が支援を求めるとき、顧客はそのプロバイダーが単に製品を販売するだけでなく、解決策を見出すことを真に重視しているということを知っている必要があります。その点において、OpenTextは優れています」

このパートナーシップにより、ARS Technologyは自信を持って競争の激しい状況に飛び込むことができます。同社は、そのテクノロジーが機能することを知っており、サポート組織を信頼しており、OpenTextソリューションが顧客の幅広いサイバーセキュリティ戦略にどのように適合するかを理解しています。

得られた成果：

- サイバーセキュリティの体系的な拡大により、サービス収益が前年比で20%増加
- Windows、Mac、モバイルなど、さまざまなプラットフォームで効果的に脅威を検出
- 2,000を超えるエンドポイントを管理、競争力のある移行を通じて継続的に成長
- 複数のセキュリティ層を管理する統合型プラットフォームにより、運用を合理化
- ビジネス継続性ソリューションのパッケージ化により、競争上の位置付けを強化
- 統合されたサービスの提供と切り替えコストにより、カスタマーリテンションを向上

また、この関係を通じて、Serrano氏が製品開発に早期に参画し、顧客のフィードバックに基づいてプラットフォームの方向性に影響を与えることも可能になりました。このコラボレーションにより、OpenText CybersecurityソリューションがARS Technologyの顧客基盤のニーズの進化に対応し続けられるようになっています。

強力なEndpoint Securityが力を発揮

ARS Technologyでサイバーセキュリティの成長を支える原動力となっているのは、OpenText™ Core Endpoint ProtectionとOpenText™ Core MDRです。これらのソリューションが常に顧客の期待を上回るビジネスの成長を促進します。その信頼性と管理の容易さが、このMSPのサービスデリバリーを一変させています。

Serrano氏は、一元化されたコンソールからすべての顧客環境を導入、監視することができ、広範囲の監視を維持しながら運用を合理化しています。「OpenTextのEndpoint Securityを導入して最も嬉しかった点の1つは、「コンピューターの速度が低下しなかったことが良かった」と言われることです。これは、エンドポイント保護の最大の問題点です。完璧に動作する強力なマシンを購入しても、保護を追加した途端、パフォーマンスが大幅に低下します。OpenTextにはこのトレードオフがありません」と、Serrano氏は述べています。

Windows、Mac、モバイル、その他のシステムにわたるクロスプラットフォームの検出機能は、MSPの多様な顧客基盤にとって特に価値があることが実証されています。「OpenTextのEndpoint Securityほど効果的にMacシステム上の脅威を捕捉する製品はこれまで見たことがありません」と、Serrano氏は語ります。「プラットフォームを跨いで、同じレベルの検出機能を提供できる製品は他にありません。

OpenText Cybersecurityは、実世界での脅威検出を通じて、その技術的有効性を当社の顧客に対して常に証明しています。「あるインシデントで、OpenTextは正規サービスの背後に隠れているマルウェアを特定しました。これは、他のソリューションでは完全に見落とされていたものです」と、Serrano氏は述べています。「統合されたコンソールを通じて、マシンの隔離、脅威の排除、そして通常の運用回復を迅速に実現することができました」

統合型プラットフォームがアカウントの定着率を向上

ARS Technologyのサイバーセキュリティ体制を支えている運用上のブレイクスルーが、OpenTextの統合型プラットフォームのアプローチです。これを使用することで、同MSPは一元化された可視性と制御により、幅広いセキュリティツールを管理することが可能になっています。

「OpenText Secure Cloudは、当社のセキュリティスタック全体を1つのプラットフォームに統合しています。これは、当社の業務と日常的な顧客管理の両方にメリットをもたらします。統合されたダッシュボードは、OpenTextでの標準化を魅力的なものにしています。これは、現在提供されているインターフェイスの中で最も洗練されたものの1つです」と、Serrano氏は述べています。

「毎朝ログインして、顧客デバイス全体のセキュリティの状況を確認しています。フラグが表示されると、どこで何が、なぜ起きているのか、フルコンテキストをすぐに把握できます。OpenText Secure Cloudは、事前対処的な監視をシンプルかつ完全なものにするインターフェイスを提供してくれます。この可視性により、当社の顧客が信頼できるパートナーに期待するレベルの保護を実現することができます」

定期的なビジネスレビューでは、このオペレーショナルエクセレンスを説得力のある価値の実証につなげています。ARS Technologyは、すべての階層にわたってどの脅威が阻止されたかを正確に示すことで、セキュリティへの投資が効果を発揮していることを顧客に証明することができます。

また、プラットフォームのロールベースのアクセス制御により、ARS TechnologyはMSPの監視を維持しながら、適切な可視性を顧客に提供することができます。このバランスによって、運用セキュリティと管理効率を維持しながら、カスタマーエンゲージメントをサポートしています。

製品の詳細情報：

- OpenText Core Endpoint Protection
- OpenText Core MDR (OpenText Core EDRと脅威ハンティング、およびマルウェア、ランサムウェア、フィッシングの脅威に対する年中無休のSOCサポート)
- OpenText Secure Cloud
- OpenText電子メールセキュリティ、ビジネス継続性、バックアップソリューション

収益拡大を実現する運用効率

ARS Technologyは、OpenTextの合理化された導入と管理を活用して、そのサイバーセキュリティ手法を拡張しています。迅速なインストールと一元化されたコンソールにより、複雑さを軽減し、環境全体で迅速な顧客オンボーディングと効率的なサポートを実現しています。

「エージェントは約60秒でインストールされます。このスピードと、OpenTextのEndpoint Securityによる管理の容易さを組み合わせることで、移行を成長機会に変えることができます」と、Serrano氏は述べています。

この効率性はインストールだけに留まりません。「OpenText MDRの優れた点は、顧客がエクスペリエンスをカスタマイズできることです」と、Serrano氏は語ります。「当社が各顧客環境の評価を行い、OpenTextが一意的なキーを生成します。これにより、クライアントはソリューションが自社のために特別に構築されたものであると感じ、初めから信頼を構築できます」

たとえば、ある製造会社が導入した際、ARSはすべてのアセット(サーバー、エンドポイント、さらにはドライバー用のモバイルデバイスまで)に関するエグゼクティブサマリーを提供し、環境全体にわたってシームレスに保護を導入しました。「それはこれまでで最も簡単に上げられた売上の1つでした」と、Serrano氏は言います。

「ARSは、OpenText™ Secure Cloudの統合されたコンソールを通じて、複数の顧客環境を簡単に管理できます。その結果、運用が合理化され、ARSは顧客基盤を拡大し、比例する間接費の増加を招くことなく、収益を伸ばすことができました」

戦略的拡張によるエンドポイントサービスの拡大

ARS Technologyは、OpenText Cybersecurityの統合ポートフォリオを活用した計画的な成長モデルを構築しました。このMSPは、顧客の最も切迫したニーズから着手し、信頼と測定可能な成果が構築されるに伴い、カバレッジを拡大していく予定です。

「まずOpenText Endpoint Protectionを導入し、信頼の基盤を構築します。それが確立されたら、次のステップはOpenText MDRです」と、Serrano氏は語ります。「Endpoint Protectionが信頼を構築します。MDRが災害耐性を構築します。OpenText Cybersecurityを使用して、保護から能動的な脅威への対応へと進化することは自然なことです」

この進歩は、拡大に向けて強力なパイプラインを形成します。製造業の顧客が侵害を受けた後にサーバーの再構築を行った際、ARSはまず環境を安定させるためにEndpoint Protectionを導入しました。フォローアップの対話は自然にMDRへと移り、監視と管理を追加してセキュリティ体制を強化しました。

OpenText Secure Cloudプラットフォームが提供する相互接続されたサービスは、顧客が導入を増やすにつれてその価値が向上するため、このモデルは有効です。「OpenText Cybersecurityによる当社の収益成長は、顧客ごとに複数の統合ポイントを構築することに由来するものです」と、Serrano氏は言います。「Endpoint Protection、MDR、電子メールセキュリティ、ビジネス継続性を1つのプラットフォームで実現しています。統合されたサービスが増えるほど、長期的なパートナーとして当社を信頼する顧客が増えることになります」

競争に勝つことでも成長を促進し続けています。ARSは現在、OpenText Cybersecurityを通じて2,000以上のエンドポイントを管理しており、契約の満了に伴ってアカウントが追加されています。昨年、OpenText CybersecurityサービスはARSの全体的なビジネスの成長を20%促進しました。Serrano氏は、この統合型プラットフォームにより多くの顧客が統合されるにつれ、この軌道が加速すると見込んでいます。

OpenText Endpoint Securityは、脅威の阻止に非常に効果的で、軽量でシステムの速度を低下させることがなく、完全な信頼性を備えており、3つの重要な要素をすべて満たしています。[OpenText] Secure Cloudプラットフォームは、サービスの完全なポートフォリオでそれを拡張します。この組み合わせにより、当社が顧客に提供するサービスを簡単に拡張でき、前年比20%のビジネス成長を促進しています。

Alex Serrano氏

ARS Technology、
社長兼リードテクノロジーコンサルタント

統合されたセキュリティと継続性を通じて災害耐性を向上

ARS Technologyは、サイバーセキュリティのライフサイクル全体(保護、検出、リカバリー)を中心にサービスを構築しています。ARSは、Endpoint ProtectionとMDRをOpenTextの継続性とバックアップのためのソリューションと組み合わせることで、混乱が発生しても顧客が運用を継続できるようにしています。

「ビジネス継続性とは、災害耐性です。脅威や混乱に直面しても、顧客が業務を継続できるようにすることです」と、Serrano氏は述べています。「OpenText Cybersecurityは、保護、検出、バックアップ、リカバリーを組み合わせることで、単一のパートナーを通じた災害耐性の実現を可能にしています」

顧客にとって、これはシステム停止中も電子メールが継続され、データのリカバリーが可能で、脅威がエンドポイントで阻止、管理されることを意味します。ARSにとって、これは強力な差別化要因となると同時に、クライアントの日常業務と対応の簡素化が可能になります。

ライフサイクル戦略も成長を促進します。継続性サービスから始める顧客は、多くの場合、Endpoint ProtectionとMDRへと拡張します。逆に、Endpoint ProtectionとMDRから始める顧客には、継続性を追加する自然な機会が生まれます。こうして長期的な信頼が構築され、アカウント間の統合がより深まります。

成長を倍増させるパートナーシップ

ARS Technologyにとって、OpenTextは単なるベンダーではなく、競争力と成長力を強化するパートナーです。

「標準チャンネル以外のサポートが必要なとき、OpenText Cybersecurityチャンネルマネージャーに連絡します。すると、状況を理解し、速やかに解決できる能力を持った担当者から数分以内に連絡が入ります。この応答の速さは、顧客の信頼を維持するために不可欠です」と、Serrano氏は述べています。

このケアに対する信念は、そのパートナーシップ全体に浸透しています。「当社が顧客の問題を解決することに真摯に取り組んでいると顧客が感じられる点が、当社の差別化要因となっています」と、Serrano氏は語ります。「いくら知識を持っていても、顧客が大切にされていると感じられなければ、それは顧客にとって意味を持ちません。この理念は、OpenText Cybersecurityが共有するものであり、それこそが、このパートナーシップを本物で持続可能なものにしていきます」