

日本ビジネスコンピューター株式会社 (JBCC) 自己管理型オートノミック・テクノロジーにより 問題判別時間を 50% 削減

概要

■ 課題

複雑な Web 環境で生じた問題の根本原因の特定にかかる時間とコストの削減

■ オンデマンド・ビジネス選択の理由

プロセスの統合化および自動化によって効率をあげ、IT スタッフを、より重要度の高いプロジェクトに従事させることが可能

■ ソリューション

IT 管理を簡素化し、サービス・レベルを維持する各種情報を提供する、仮想化されたオートノミック環境

■ 効果

問題判別時間を 50% 短縮

サービス品質の向上

トレーニングにかかる時間とコストの削減

スタッフの生産性向上



JBCC は、日本大手のソリューション・プロバイダーとして、お客様のビジネスに最適な IT の実現を支援しています。

日本ビジネスコンピューター株式会社 (略称:JBCC) は、「IT の可能性を経営の可能性に」をスローガンに中堅・中小企業を中心とした 14,000 社以上のお客様に情報システム、ネットワークおよび情報セキュリティのコンサルティングから構築・運営・保守・アウトソーシングまでトータルなサポートとサービスを全国レベルで提供しています。経営課題を IT によって解決すること、そのための的確なソリューションをご提案し、真にお客さまにご満足いただけるサービスを具体的に提供します。

「オートノミック・テクノロジーによるシステム管理コストの削減、プロセスの簡素化は、当社にとって極めて重要です」

—JBCC Linux & テクニカルサポート
担当 GM 浜口昌也氏

オンデマンド・ビジネスとは

ビジネス・プロセスが全社および主要なパートナーやサプライヤー、さらに顧客までエンド・ツー・エンドで統合されており、お客様の要求や、新たな市場機会、外部からの脅威に対して柔軟かつ迅速に対応できる企業

On Demand Business Benefits

- IT 利用で生じた問題を速やかに診断し、サービス品質の向上と同時にコストの削減も実現
- IT リソースの仮想化による管理の簡素化と効率の向上
- システム管理から IT サービス・マネジメントに移行することにより、ますます複雑化するシステムに既存スタッフで対応可能

「問題判別時間を削減することで、IT スタッフが重要度の高いプロジェクトに、多くの時間を割けるようになりました」

- 浜口 昌也氏

JBCC の社員は、お客様の抱える問題を把握し、その期待に応えるために、営業日報システムを積極的に活用しています。このシステムはお客様に的確な対応をするため、社員間の連携を強化するコンポジット (複合) ・アプリケーションです。このアプリケーションが利用できなくなったり、パフォーマンスが低下すると、社内の生産性に影響するだけでなく、営業コストにも影響します。

複合アプリケーションにかかわる問題は、同社のクラスター化された大規模な多層 Web 環境全体にも影響を及ぼす可能性があり、IT スタッフが手作業でエラーを確認し、その根本原因を特定することは難しく、多くの時間を費やしていました。さらにアプリケーションごとに高スキルの専門チームが IT 管理者としてサポートしていました。問題発生時には、サーバー、オペレーティング・システム、データベース、アプリケーション、ネットワーク・スイッチごとにシステム・オペレーターが 5MB 以上のパフォーマンスと問題のデータを手作業で調べ、分析しなければなりません。これには非常に時間がかかり、問題判別時間や IT コストの増加に加えて、サービス品質にも影響していました。

JBCC Linux センター&テクニカルサポート 担当 GM の浜口昌也氏は、次のように語ります。「当社のシステム環境は、マルチプラットフォームの製品をネットワーク、ミドルウェア、サーバーが入り混じっている複雑な環境で使用しています。そのため、複雑さの増大に伴い、システム管理コストが急速に増加していました」

プロセスの簡素化で効率が向上

JBCC は同社の営業日報システムの管理において、問題判別プロセスの簡素化を図り、サービスレベルの維持を図ることを目指しました。IT スタッフが問題の根本原因をすぐ発見でき、サービス品質と効率の向上につながると考えてのことです。「問題判別時間を削減することで、IT スタッフが重要度の高いプロジェクトに、多くの時間を割くことが可能になります」と浜口氏は説明します。

JBCC は IBM 製品とオートノミック・ソリューションを活用し、システム管理環境を、より仮想化したオートノミック環境に進化させることに取り組みました。「IBM システムやソフトウェアは当社の IT 環境の複雑さに対処するのに最適でした。オートノミック・ソリューションは、オープン・スタンダードに基づいているため、マルチプラットフォームの複雑な Web 環境に適応することができたのです」と浜口氏は語ります。

ひとつのコンソールにより管理を簡素化

自己管理能力を備えた IBM Virtualization ソリューションは、システム全体を、製品に依存しないひとつのコンソールで統合して管理する際に、きわめて重要な役割を果たしています。このソリューションが管理するのは、IBM DB2® システム、IBM HTTP Server テクノロジー、IBM WebSphere® Application Server ソフトウェア、Nortel Alteon スイッチ、JBCC で開発したアプリケーション「情報共有日報」です。

たとえば、IBM Enterprise Workload Manager ソフトウェアを利用すれば、指定したサービス・レベル、システム使用率、遅延時間に応じてエンド・ツー・エンドでトランザクションの応答時間を監視することができ、パフォーマンスのボトルネックの特定に役立ちます。

また、IBM Director ソフトウェアは、電源、ファン、電圧調整モジュール、ネットワーク・インターフェースなどの障害を自動検出し、ハードウェア層の問題をすばやく特定します。さらに、ビジネス・ポリシーに基づいてカスタム・アクション・プランを開始することも可能で、サーバーの可用性の向上や管理時間の削減に役立ちます。

さらに、パフォーマンスの可用性の問題に関する情報は共通のインターフェースとテクノロジーを管理者に提供する、IBM Virtualization Engine™ Console ソフトウェアに自動的に送られます。その結果、IT スタッフは、個々のデータベースやサーバーが利用可能かどうかを把握するだけでなく、営業日報システムがエンド・ユーザーに最適なサービスレベルかどうかをすぐに知ることができます。

JBCC によれば、IBM WebSphere Application Server、DB2、および、IBM HTTP Server ソリューションのオートノミック機能もサービス提供の改善に重要な役割を果たしています。東京にある同社の先進技術の検証・デモンストレーションセンターである「ソリューション・コンピテンシー・センター (SLCC) では、IBM ソリューションに加えて、オートノミック・コンピューティングと仮想化技術をお客様向けのモデルケースとして推進しています。「オートノミック機能によって IT 運用の枠組みが劇的に変化し、IT インフラストラクチャーの運用コストが大幅に削減されます」と浜口氏は説明しています。

Key Components

ソフトウェア

- IBM Director
- IBM Enterprise Workload Manager
- IBM Generic Log Adapter
- IBM Log and Trace Analyzer
- IBM Virtualization Engine Console

「オートノミック・ソリューションは、オープン・スタンダードに基づいているため、マルチプラットフォームの複雑な Web 環境に適応できます」

- 浜口 昌也氏

問題判別の特定をすばやく実施

JBCC の IT スタッフは、パフォーマンスのボトルネックや可用性の問題が実際に発生した場合、IBM オートノミック・テクノロジーの一部である問題判別テクノロジーを根本原因をすばやく特定する上で役立てています。たとえば、IBM Generic Log Adapter (GLA) テクノロジーは、製品固有のログ・フォーマットをコモン・ベース・イベント (CBE) フォーマットに自動的に変換します。CBE フォーマットとは OASIS によって採択された WSDM (Web Service Distributed Management: Web サービス分散管理) イベントフォーマットを IBM が実装したものです。自動変換されたログは、IBM Log and Trace Analyzer (LTA) テクノロジーにインポートされ、そこでデータの統合、相関が自動的に行われます。LTA は、管理者が障害やパフォーマンス低下の正確な原因を掘り下げるための使いやすしいメニューを装備しています。これは JBCC が平均解決時間を大幅に削減する上で極めて重要な役割を果たしています。

IT スタッフとテクノロジーの適切なバランスを実現

JBCC では、インフラストラクチャーを、より仮想化したオートノミック状態に進化させることで、営業日報システムをサービス・レベルを常に最適な状態に保ちつつ、より効率的に管理できるようになりました。その結果、問題判別時間を 50% 短縮し、提供サービスの品質を維持すると共に、社員の生産性向上にも役立てています。また、新任の管理者でもシステムをサポートできるようになり、トレーニングに要する時間とコストも大幅に削減しています。

浜口氏は、次のように語ります。「IBM オートノミック・テクノロジーによるシステム管理コストの削減と管理プロセスの簡素化は、当社にとって極めて重要です。TCO の観点で非常に効果的であることに加え、スタッフが本来の仕事と新しいビジネスチャンスに多くの時間を割けるようになりました」

詳細情報

日本アイ・ビー・エムの営業担当員または IBM ビジネス・パートナーにお問い合わせください。

IBM オートノミック・テクノロジーの詳細については、以下の Web サイトをご覧ください。

ibm.com/autonomic/jp

JBCC の詳細については、
www.jbcc.co.jp
をご覧ください。



日本アイ・ビー・エム株式会社
〒106-8711
東京都港区六本木 3-2-12

IBM ホーム・ページ：
ibm.com/jp

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、DB2、Virtualization Engine、および WebSphere は International Business Machines Cooperation の米国およびその他の国における商標です。

このケース・スタディは特定のお客様およびビジネス・パートナーにおける IBM 製品使用方法の事例であり、すべてのお客様について同様の結果が得られるとは限りません。

Produced in Japan

© Copyright IBM Corporation 2006
All Rights Reserved..