

# 日本情報通信株式会社 オートノミック・ソリューション 「Wizdom」で IT 管理プロセスを最適化

## 概要

### ■ 課題

ホスト・サービスの問題管理プロセスを合理化し運用コストを削減しサービスを改善

### ■ ソリューション

ITIL® (IT Infrastructure Library®) ベスト・プラクティスをベースにしたオートノミック問題管理サービス

### ■ 効果

問題判別時間の最大 50% 短縮、お客様の満足度向上、スタッフの生産性向上



システム・インテグレーターである NI+C は、IBM ソリューションを活用してお客様の事業の拡張や革新を支援しています。IBM オートノミック・ソリューションと ITIL をベースにした同社の Wizdomソリューションで、効率化しビジネスを伸ばします。

日本情報通信株式会社（略称：NI+C）は、IT プランニング、ソリューション開発、実装、運用、保守サービスを提供するシステム・インテグレーター/サービス・プロバイダーです。同社では、テクノロジーの効果的な活用による、お客様の事業拡張とビジネス目標の達成の支援に力を注いでいます。

そのため、同社にとって、自社のホスト・サービス・オファリングの品質を上げ、お客様のビジネス・ニーズにあった IT の実現を支援する新しいサービスを立ち上げることはごく自然な流れでした。

「IBM 問題判別テクノロジーにより、問題判別時間を最大 50% 短縮することが可能になります。これはお客様の満足度を向上させます」

– 日本情報通信株式会社  
ネットワーク&サービスマネジメント事業部  
プロジェクト・リーダー  
川居 洋志氏

現在の課題は、大手グローバル・メーカー向けの電子メール・サービス管理です。ビジネスを全世界で展開しているメーカーにとって、電子メールは従業員のコラボレーションやお客様とのコミュニケーションに欠かせないツールです。従業員数 657 人、売上高 532 億円を誇る NI+C のネットワーク&サービスマネジメント事業部プロジェクト・リーダーである川居 洋志氏は次のように語ります。「当社のお客様は、ビジネスを全世界規模で展開しており、その活動をサポートするために、24 時間 365 日の電子メールホスティング・サービスに対して当社に 100% の可用性を求めています」

しかし、お客様の環境のホスティングを担当する NI+C のスタッフは、この可用性を低コストで実現するのに苦しんでいました。問題が発生した場合、多数のログ・ファイルの分析や相関を同社のスタッフが手作業で行う必要があり、その情報の量は、クラスター化されたシステム全体で200MBを超えることもありました。そのため、障害の根本原因を特定するまでに数時間を要する可能性があり、その結果、サービス提供に悪影響が及んだり、IT スタッフに重い負担がかかったりする恐れがありました。現に、管理者は残業して問題解決に当たっていました。

### IBM ソリューションが ITIL の即時活用を支援

そこで、NI+C ではハイレベルのサービスの可用性を維持すると同時に、提供コストを削減するために、IBM の製品とテクノロジーを利用しています。同社の電子メール・ホスティング環境は、IBM Lotus Notes® / Lotus Domino® メッセージング / コラボレーション・ソフトウェアをベースにしており、6台の Lotus Domino サーバーが IBM System p™ サーバー上で稼働しています。これらのソフトウェアとハードウェアには、オートノミック機能が組み込まれており、優れた可用性を備えたプラットフォームを実現しています。

それに加え、NI+C は、ITIL をベースにした問題管理プロセスを実装しました。同社の Wisdom ソリューションは、最新の IBM オートノミック・テクノロジー・ソリューションと IBM Tivoli® ソフトウェアを利用して、問題管理などの重要な IT プロセスを自動化するものです。川居氏は次のように語ります。「ITIL を適用することで、IT ライフ・サイクル全体にわたって効果的に IT サービス管理を提供することができます。IBM Tivoli ソフトウェアとオートノミック・テクノロジーの組み合わせは、ITIL ベースのサービスの設計・開発、さらには当社のソリューションの明確な差別化を実現する上で重要でした」

NI+C Wisdom 問題管理ソリューションは、IBM Tivoli Enterprise Console® と IBM Tivoli Monitoring を利用してプロセスの状況、リソースの使用率、システム全体の可用性をモニターし、問題が発生した場合は自動的にITスタッフに通知します。オートノミック機能が組み込まれたこのソリューションは、NI+C のITスタッフが重要なイベントまたは問題を容易に識別し、適切に対応できるようにイベントを分析します。

「IBM Log and Trace Analyzer は、複数のログ・ファイルを時間ベースで相関できる唯一のテクノロジーでした。これは複雑な環境における問題の切り分けに重要です」

- 川居 洋志氏

Lotus Notes / Lotus Domino システムのサーバー・ログは、IBM Generic Log Adapter でコモン・ベース・イベント (CBE) フォーマットに自動的に変換されます。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。これは IBM Log and Trace Analyzer に自動送信され、そこでログ・データの相関および統合が行われ、その結果がひとつの画面に表示されます。そのため、システム管理者は問題の根本原因を素早く切り分けて診断することができます。IBM Log and Trace Analyzer は、時間、重要度、メッセージの内容に基づいてデータをフィルタリングすることも可能です。そのため、管理者は必要な時に最も関連する情報を簡単に表示することができます。

川居氏は次のように語ります。「IBM問題判別テクノロジーを採用する決め手となったのは、オープン・スタンダードをベースにしていることと、マルチプラットフォームへの適応が極めて簡単な点でした。それに加え、IBM Log and Trace Analyzer は、複数のログ・ファイルを時間ベースで相関できる唯一のテクノロジーでした。これは複雑な環境における問題の切り分けに重要だったのです」

#### IT 管理の簡素化で効率が向上

IBM 問題判別テクノロジーの実装はわずか数週間で完了しました。現在、同社の問題判別時間は半減しており将来的には障害からの迅速な回復によるダウン時間の減少が期待されます。川居氏は次のように説明します。「今まで、複数のログ・ファイルの分析と相関を手作業で行っており、問題の根本原因を切り分けることに苦労していました。IBM 問題判別テクノロジーにより、問題判別時間を最大 50% 短縮することが可能になります。これはお客様の満足度を向上させます」

このプロジェクトの次の段階としては、当問題判別技術を利用してお客様に予想されるセキュリティ違反のモニターに活用することを予定しています。川居氏は次のように説明しています。「ログ・ファイルは、ユーザーの振る舞いに関する多くの情報を含んでいます。IBM Log and Trace Analyzer を利用すれば、この情報を簡単にフィルタリングすることが可能であり、セキュリティ管理にも役立つはずです」

同社では、IBM Tivoli ソフトウェアとオートノミック・テクノロジーを利用して、サービス管理プロセスを合理化することも計画しています。たとえば、IBM Tivoli Change and Configuration Management Database は、NI+C Wizdom ソリューションの変更と構成管理サービスに必要なプラットフォームを提供し、お客様のシステム環境全体にわたる IT 資源の情報を自動的に検知し、それらの情報を統合的に管理することを可能にします。さらに、ワークフローとポリシーの自動化も可能にするため、変更および構成プロセスの標準化にも役立ちます。

「IBM は、当社の複雑な環境において IT プロセスを効果的に最適化し、高いサービス品質を実現するために必要なテクノロジーを提供してくれます」と、川居氏は語ります。

#### 主要コンポーネント

##### ソフトウェア

- IBM Generic Log Adapter
- IBM Log and Trace Analyzer
- IBM Lotus Notes / Lotus Domino
- IBM Tivoli Enterprise Console
- IBM Tivoli Monitoring

##### サーバー

- IBM System p

「IBM 問題判別テクノロジーを採用する決め手となったのは、オープン・スタンダードをベースにしていることと、マルチプラットフォームへの適応が簡単であるという点でした」

- 川居 洋志氏

## 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 自己管理型オートノミック・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](http://ibm.com/autonomic/jp)

IBM Tivoli ソフトウェアの詳細については、以下の Web サイトをご覧ください。

[ibm.com/tivoli/jp](http://ibm.com/tivoli/jp)

NI+Cソリューションの詳細については、以下の Web サイトをご覧ください。

[www.niandc.co.jp/solution/smo/index.html](http://www.niandc.co.jp/solution/smo/index.html)



## 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](http://ibm.com/jp)

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、Lotus Domino、Lotus、Lotus Notes、System p、Tivoli、および Tivoli Enterprise Console は、International Business Machines Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。

ITIL は英国 Office of Government Commerce の登録商標および共同体登録商標であって、米国特許商標庁にて登録されています。

IT Infrastructure Library は英国 Office of Government Commerce の一部である the Central Computer and Telecommunications Agencyの登録商標。

他の会社名、製品名およびサービス名等はそれぞれ各社の商標です。

このケース・スタディーは、特定のお客様およびビジネス・パートナーにおける IBM 製品の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  
11-06

© Copyright IBM Corporation 2006  
All Rights Reserved.