

リアルタイムな情報の見える化を MotionBoard で実現 システム稼働状況を可視化し、運用サービスの信頼性を向上

CTCテクノロジーは、顧客のITシステムを遠隔運用する「リモートオペレーションセンター（ROC）」の刷新にあたり、システム管理者が自社システムの稼働状況や障害状況、エンジニアの作業状況などを把握できる管理用ポータルサイト「ROCポータル」を新たに開発。

この開発基盤に MotionBoard を採用し、運用状況を表現力の高いグラフによって可視化。お客様にリアルタイムの情報を提供することで、信頼性の高いサービスを提供している。



◆ Company Profile : シーティーシー・テクノロジー株式会社

設立 : 1990年4月6日 (創業 1972年4月)

所在地 : 東京都千代田区

従業員数 : 1510名 (2011年4月現在)

URL : <http://www.ctct.co.jp/>

事業内容 : マルチベンダー環境で培った高い技術力をベースに、全国のサービス拠点及びリモート環境から、お客様のシステムの構築・運用・保守のサポート事業や、教育サービス・オフィス移転工事サービスなどを展開。

背景

- お客様向けシステム稼働レポート作成の作業負荷が増大
- ROC刷新に伴うポータルの開発

Point

- リアルタイムな情報の見える化
- 美しい画面デザインの実現
- 大量データの高速なグラフ化

効果

- リアルタイムな情報の見える化による顧客満足度の向上
- 開発生産性の向上
- 監視業務の効率化

課題・背景

顧客企業への報告レポート作成工数が増大

IT総合企業である伊藤忠テクノソリューションズ (CTC) のグループ企業であるシーティーシー・テクノロジー (以下CTCテクノロジー) は、「お客様のビジネスを全方位から有機的にサポートしていく」という考えに基づき、CTCグループとして培った高い技術力と問題解決能力を最大限に駆使することで、システムサポートサービス、教育サービス、システム構築サービスの大きく3つの事業を展開している。

事業の一角を占めるシステムサポートでは、日本全国の約100ヶ所のカスタマーサービス拠点において、24時間×365日体制で、顧客企業のシステムの保守、運用、監視サービスを提供している。この取り組みの一環として

2011年1月に、顧客のITシステムを遠隔運用する「リモートオペレーションセンター (ROC)」を刷新。以前より提供しているシステム監視機能に加え、システム運用の自動化機能を追加した。

また、顧客満足度の向上を目的に、顧客企業の管理者が自社システムの稼働状況や障害状況、エンジニアの作業状況などを、リアルタイムに把握できる管理用ポータルサイト「ROCポータル」を新たに開発。この開発基盤として、MotionBoardが採用されている。

ROCポータルを提供する以前は、監視を含めたシステムの稼働状況を月次や週次でレポートにまとめ、顧客企業のシステム管理者に紙ベースで報告をしていた。リモートオペレーションセンター ROC企画グループ グループリーダーの赤羽 雄一郎氏は、「報告用のレポートは、エンジニアが蓄積された監視ログから必要なデータを抽出して、Excelなどで加工して

作成していました。お客様のリクエストごとにレポートの見せ方を変えることも必要で、作成作業に多くの時間を費やすこととなり、本業である運用サービスの負担にもなっていました」と当時について語る。

運用

ROCポータルでリアルタイムの情報可視化へ

ROCのリニューアルにあたり、監視している機器の情報やログイン履歴、障害情報、エンジニアの対応状況などが一目で分かるポータルサイトを開発することを決定。リモートオペレーションセンター ROC開発グループの濱本祐輔氏は、次のように語る。

「ROCポータルは、お客様にリアルタイムな情報の見える化を提供するというコンセプトで

開発することを決めました。お客様は、我々に監視をアウトソースする場合、常にシステムの状態を気にされます。リアルタイムに情報が見えないことは大きな不安材料でした。また、定形化したレポート内容以外の状況は把握できないため、運用ノウハウも蓄積できません。こうした懸念を払拭することも目的でした]

2010年10月より MotionBoardを使用したシステム開発をスタートし、2011年1月のROCリニューアルにあわせて3ヶ月の開発期間でROCポータルも開始した。

今回、構築されたシステムでは、ROCで監視している顧客企業のシステムで障害を検知した場合に、新たに開発された RunBook Automation機能により、障害の復旧やログの取得が自動化され、瞬時に対応が始まる。それと同時に、担当エンジニアにエスカレーションされ障害切分けや保守の手配を行なうが、それらのインシデントやリソースの情報は、全て統合データベースに蓄積される。

蓄積された統合データベースから顧客向けに提供されるデータが、Dr.Sum EAサーバーに登録され、MotionBoardで開発されたROCポータルを介して、顧客企業のシステム管理者が、状況をリアルタイムに把握できる仕組みになっている。1ヶ月のデータ処理数は、インシデント情報が30万件、リソース情報は1台当たり平均17万件になり、ROCシステム全体では数千万件処理することになる。

採用ポイントと効果

美しいインターフェイス画面
一目で状況の変化を把握

MotionBoardが採用された理由を濱本氏は、次のように語る。「導入のしやすさや使いやすさはもちろん、お客様が利用するROCポータルは、見た目も美しくなければならぬと考えていました」

また、リモートオペレーションセンター ROC開発グループの本山 貴之氏は、「たとえば監視する機器や項目により、グラフを表示する数を動的に変化させなければならなかったのですが、柔軟に対応いただいたウイングアーク社のサポート体制も、採用を決めた理由のひとつでした」と話している。

MotionBoardを導入した効果について、リモートオペレーションセンター 部長の原 真由彦氏は、「ROCポータルは、お客様に非常に好評でした。やはり見た目のインパクトは特に大きいようです。運用状況がグラフによって可視化され非常に見やすくなり、一目で状況の変化を把握することができます」

また開発面での効果を濱本氏は、次のように語る。「直感的に使えるGUIで、開発者以外でも画面デザインができることは評価しています。常に画面イメージを確認しながら開発できるので、短期間で開発や検証も済みました。ほ

かのツールだと画面とプログラムを別々に開発しなければならないので、開発工数としては、半分から3分の1程度に短縮できる感覚があります。同じデザインで開発すると、もっと大きな差になるかもしれません」

さらに赤羽氏は、「ROCポータルを活用すれば、これまでエンジニアが作成していた紙のレポートを廃止することもでき、レポート作成の時間を本来のサポート業務に費やすことができます。また、お客様と同じ画面を見ながら話ができるので、サポート業務においても、意思の疎通も容易になります」と話している。

今後の展開

CTCグループでの展開に期待

原氏は、「今後さらに MotionBoardを使い込んで、ROCポータルの機能を強化していくことはもちろん、CTCグループが展開しているお客様向けサービスにも MotionBoardを活用できればと考えています。最近では、製造現場や病院、教育機関などでも、スマートフォンが活用されるようになりました。そこで、スマートフォンからROCポータルを利用できるようにすることで、お客様の満足度をより一層向上できることを期待しています」と話している。



テクニカルサポート第2本部
リモートオペレーションセンター

- 部長 原 真由彦氏 (中央右)
- ROC 企画グループ グループリーダー 赤羽 雄一郎氏 (右)
- ROC 開発グループ 濱本 祐輔氏 (左)
- ROC 開発グループ 本山 貴之氏 (中央左)

- 使用製品
- Dr.Sum EA
 - MotionBoard

