NetIQ システム監視ソリューション「AppManager」導入事例

三菱電機情報ネットワーク株式会社

より高度に、より効率よく。
ITILに適合した運用監視サービスを支える



三菱電機情報ネットワーク株式会社（以下、MIND）は、ネットワークとデータセンターの事業拡大を図るためにお客様企業のICTシステムを24時間365日、運用監視する統合運用管制センター（Integrated Control Center:MIND-ICC）をリニューアルした。新センターでは、ITILに適合した運用監視サービスを提供し、お客様企業のニーズに高い次元で応えていく。新センターの中核、新統合運用管制システムのサブシステムの一つであるサーバ監視システムとして、NetIQのシステム監視ソリューション「AppManager」を導入。採用の決め手は品質と運用の容易さ、手厚いサポートがポイントに。今後のサービス拡大においても「AppManager」への期待は大きい。

ITILに適合した統合運用監視基盤の確立へ

ICT（Information and Communication Technology）の可能性を拓く先進技術を、業界に先駆け社会に送り出している三菱電機情報ネットワーク。同社は「情報通信サービスインテグレータ&プロバイダ」としてネットワーク、データセンターからアプリケーションまで多様なICTサービスをワンストップで提供している。

同社のサービス基盤を支えているのが、三菱電機グループをはじめとしたお客様企業のICTシステムを24時間365日、運用監視するMIND-ICCだ。近年、ICTサービス領域の拡大に伴い、ICTシステムの運用管理において負担の増大、ニーズの高度化・複雑化が企業にとって大きな課題となっている。この課題に応えるために同社はITIL（Information Technology Infrastructure Library）適合、プロアクティブ（能動的）監視サービスの強化を目的に、統合運用管制センターのリニューアルを図った。

ITILに適合した運用監視基盤を確立することで、ICTサービスの品質と継続性の向上、ICT投資効果の可視化、ICTシステムの可用性向上などお客様メリットの拡大に努めていく。また、運用監視業務の標準化と自動化を一層進め、対応の迅速化を図るとともに、事前予防型のプロアクティブな監視サービスといった、高度な運用監視サービスの提供にも注力していく。こうした新しいサービス提供のベースとなるのが、同センターとともに刷新された新統合運用管制システムだ。

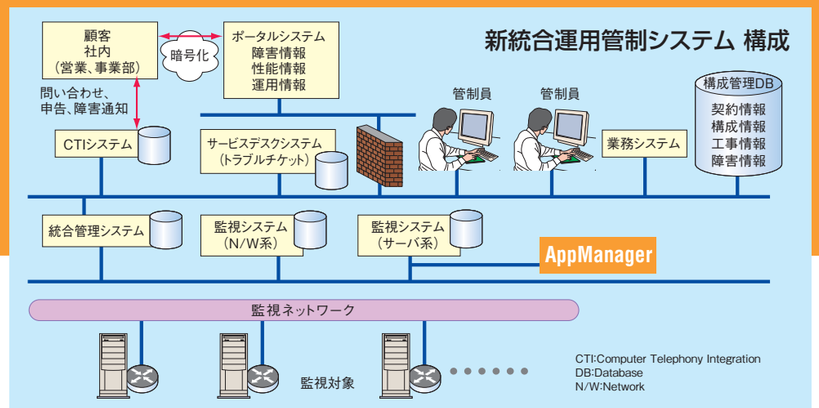
まず品質、運用効率やサポート面も採用の決め手に

新統合運用管制システムは、サービスデスクシステム、監視システム、統合管理システム、業務システムおよび構成管理データベース（CMDB）などの各サブシステムによって構成されている。なかでも監視システムは、監視対象となるお客様企業のICTシステムを遠隔から常時運用監視し、異常が発生した場合、自動的に検知・分析を行い、障害として通知する、運用監視の最前線を担うシステムだ。それだけに、監視ツールの選択には慎重を要した。

「新サーバ監視システムとしては2004年の春から監視ツールの検討を重ねました。お客様のビジネスの生命線であるICTシステムの安定運用が私たちの最大のミッションですから、まず品質を最重要視しました」と、同社管制技術部の猪股義晴氏は当時を振り返る。

また運用面から「お客様サーバへのエージェントのインストールの容易さや、カスタマイズ性もポイントにしました」と、管制技術部技術第二課の本部祐史氏も付け加える。同社の求める要望をクリアできた製品が「AppManager」だった。

「当社のニーズのすべてに応えてくれる製品はなかなか見つかりませんでした。2004年の秋頃、「AppManager」と出会って、これならいけるかなと思いました。「AppManager」を導入しているNetIQのお客様からもお話を伺うなどして、品質に関しても問題がないという確信が得られました。導入時の作業ボリュームもそれほどかからないという点も採用を後押ししました」（本部氏）。





管制技術部
次長
猪股 義晴 氏



管制技術部
技術第二課
本部 祐史 氏

導入に際してはサポート面も重要なポイントになった。「NetIQは私たちの質問や要求に対してレスポンスが早かった。手厚いサポートも決め手の一つになりました」。今回、NetIQのSEサービスが、監視システムの設計から構築、運用までをサポートしている。「NetIQにはSEサポートに加え、お一人、常駐というかたちでプロジェクトに参加していただきました。他のサブシステムとの連携や試験時に発生したトラブルへの対応など迅速にサポートしていただきました」（猪股氏）。

運用効率面も大幅に向上アプリケーション監視も検討へ

新統合運用管制システムは2005年度から設計、構築を開始。その後、試験等を進め2006年8月にカットオーバー、新システムによる運用監視サービスがスタートした。監視ツールの採用で最も重視した品質について猪股氏は「今のところ、大きなトラブルもなく安定運用しています」と、「AppManager」を評価する。さらに「運用していく中でバージョンアップはどうしてもでてきます。その際、製品によっては監視装置とエージェントのバージョンを合わせないといけないものもありますが、「AppManager」は三世代まで混在可能なので、お客様のご都合に合わせ、作業負荷を軽くしつつ、安定したサービスの提供を行えるのも魅力です」。

「AppManager」に対して現場から評価の声もあがってきている。「これまでは規模が大きくなるほど、インストールの手間はかかっていましたが、AppManagerではインストールの手間が大幅に短縮されたと評価する声はよく聞きます。またカスタマイズにも柔軟に対応することができ、お客様のご要望に対し容易に応えることが可能になりました。また、メールによる質問に対する解答も早いですし、手厚いサポートは今も変わっていません」。

今後の展開について猪股氏は「ITILに添ったレポートの充実や、プロアクティブなサービスの拡大を図っていきたい」と、力強く語る。サービス拡大に関しても「AppManager」に期待するところは大きい。「現在、「AppManager」を使って障害が発生したらアラーム通知を行う運用監視を行っていますが、もう少し踏み込んだかたちで閾値や、統計情報を用いたプロアクティブな運用監視を行っていきたいと考えています。また現在は「AppManager」をサーバの稼動監視やリソース監視を行っていますが、今後はユーザー側から見たレスポンスの計測などアプリケーションを含んだ監視への使用も検討していきたいと思います」。

新統合運用管制センターはデータセンター内に設けられており、強固なセキュリティのもと、データセンターと一体化したサービス展開も進められている。また、新センターでは従来に比べ運用監視規模の倍増も図っている。「監視対象規模が拡大しても監視人員を増やすことなく品質の高い監視サービスが提供できる。この点にも「AppManager」を選択した理由があります」。新センターのサービス事業の成長とともに、「AppManager」の活躍するシーンも広がる。

PROFILE

三菱電機情報ネットワーク株式会社

本社所在地 ： 〒102-8483 東京都千代田区麹町1-4-4
代 表 者 ： 代表取締役社長 岩崎 高美
資 本 金 ： 22億円［三菱電機株式会社100%出資］
従業員数 ： 1604名（2006年度首）
事業内容 ： ・ネットワーク及びアプリケーションの構築・運営・保守サービス
・ネットワーク及び情報システムのアウトソーシングサービス
・セキュリティサービス
・データセンタ関連サービス



NetIQ
ネットアイキュー株式会社 URL：http://www.netiq.co.jp
〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町1-1 住友市ヶ谷ビル12F
TEL：03-5206-9500 FAX：03-5206-9501 e-mail：info-japan@netiq.com

※NetIQ、AppManager及びNetIQのロゴは、米国NetIQ Corporationの商標です。 ※この文書で使用されているその他の企業名はあくまでも指摘を行うことを目的としており、それらは一般にそれぞれの所有者に帰属する商標及び登録商標です。