

WebSAM BOM 導入事例

三和コンピュータ株式会社様

シンプルで低コストな監視サービスを実現し、
障害の早期発見・早期対応が可能な監視体制を確立

三和コンピュータ株式会社様
ソリューション事業本部
ヘルプデスク センター長
本間 信行 氏



三和コンピュータ株式会社様
システム本部
ICTソリューショングループ 主任
小坂 知久 氏



三和コンピュータ株式会社様
ソリューション事業本部
SIソリューション部
鈴木 久美子 氏

事例のポイント

課題・背景

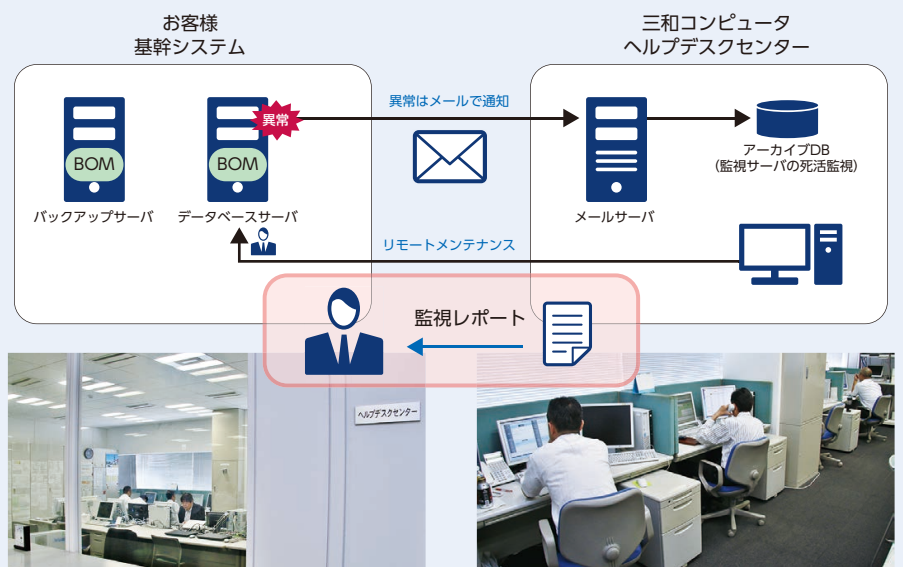
- 他ベンダーが構築した基幹システムがブラックボックス化してしまっていた
- 基幹システムで障害が発生した際、原因特定が困難だった
- お客様社内に情報システム部門がなく、システムを監視できる要員がいなかった

成果

- **サービス向上**
適切なコストですばやく円滑に監視サービスを提供
- **運用負担低減**
お客様に代わり三和コンピュータ様の監視スタッフが障害の早期発見・早期対応を実現
- **可用性向上**
監視サービスのレポートをもとにシステムの運用改善を行い、システムの可用性が大幅に向上

導入ソリューション

WebSAM BOMを利用したシステム監視サービス



監視対象となる顧客サーバへ WebSAM BOMを導入し、サーバの稼働を監視。サーバの異常は、瞬時に三和コンピュータ株式会社様（以下、三和コンピュータ様）のヘルプデスクセンターへメールで通知され、通知を受けた監視スタッフはすばやく状況を把握し、リモートメンテナンスでシステムを修復する。また、監視対象サーバのログを一定間隔でアーカイブデータベースへ書き込むことにより、死活監視を実現。さらに、顧客に対してはシステムの監視レポートを提供し、システムの安定稼働に役立っている。

SCC 三和コンピュータ株式会社

社名：三和コンピュータ株式会社
所在地：本社：〒106-0047 東京都港区南麻布
3-20-1 麻布グリーンテラス
設立：1971年
事業内容：コンサルからソフトウェア設計、ハードウェア据付・環境整備・保守サービスまで、コンピュータ関連の事業およびライフサイクルサービスをトータルサポート
資本金：1億2千万円
売上高：65億円(2016年3月期)
従業員：482名(2016年3月末現在)
URL：http://www.sanwa-comp.co.jp/



導入前の背景や課題

お客様の基幹システムがブラックボックス化、障害箇所の特定が困難に

三和コンピュータ様は、多様な業務システムをワンストップで統合的に提供するSIerです。ヘルプデスクセンターを自社に構え、24時間365日、お客様に運用支援・保守サービスを提供しています。お客様の中には、他ベンダーが基幹システムを構築し、時間の経過とともにベ

ンダーとの関係が希薄になり、システムがブラックボックス化している例が少なくありませんでした。

今回ご紹介するのは、データセンターへ預託した基幹システム用サーバ8台がブラックボックス化してしまったお客様に対する三和コンピュータ様の対応事例です。

三和コンピュータ様のお客様であるA社様は、夜間にシステムを停止してデータベースのバックアップを行っていましたが、翌朝の営業開始時間までに終わらず、システムの稼働を優先させるために、バックアップを中断させなければならぬことがありました。

A社様には情報システム部門がなく、このような運用上の問題が発生しても、お客様自身では原因の特定および問題解決ができませんでした。

「情報システム部門がないお客様にも手軽に監視サービスをご提供できるよう、シンプルな仕組みを考えました。特に監視が必要なデータベースサーバとバックアップサーバを中心に監視サービスをご提案しています。システムの運用管理に慣れていないお客様でもインターネット環境さえあれば、弊社がサーバの状況をお客様の代わりに監視し、問題が起こればすぐに対処します。」とヘルプデスクセンターの本間信行氏は述べます。

「WebSAM BOMは低コストで、環境構築を最短1日で実現することができます。また、弊社がお客様にサービスを提供するうえで必要な支援をハードウェアメーカーであるNECとWebSAM BOMのメーカーであるセイ・テクノ

選択のポイント

WebSAM BOMによるシンプルで低コストな監視サービスを実現

三和コンピュータ様はA社様から良い解決方法はないかと相談を受け、システム監視サービスを活用することでA社様のトラブル発生原因をつかみ、問題解決につながる提案ができないかと考えました。

「一般的な監視サービスは初期投資費用が大きく、A社様は利用に二の足を踏んでいましたが、今回はスピーディな構築・利用が可能で初期投資費用が抑えられるWebSAM BOMを使った監視サービスを提案しました」とシステム本部

の小坂知久氏は述べます。

三和コンピュータ様ではすでにWebSAM BOMをお客様に納めた実績があり、その使いやすさを実感していました。そこで、WebSAM BOMをヘルプデスクセンターの運用支援・保守サービスと組み合わせることで、A社様にとって最適なサービスが実現できると考えたのです。

「WebSAM BOMは低コストで、環境構築を最短1日で実現することができます。また、弊社がお客様にサービスを提供するうえで必要な支援をハードウェアメーカーであるNECとWebSAM BOMのメーカーであるセイ・テクノ

ロジーズから受けることができ、私たちは自信を持ってお客様に監視サービスをお勧めすることができました」と小坂氏は振り返ります。

「情報システム部門がないお客様にも手軽に監視サービスをご提供できるよう、シンプルな仕組みを考えました。特に監視が必要なデータベースサーバとバックアップサーバを中心に監視サービスをご提案しています。システムの運用管理に慣れていないお客様でもインターネット環境さえあれば、弊社がサーバの状況をお客様の代わりに監視し、問題が起こればすぐに対処します。」とヘルプデスクセンターの本間信行氏は述べます。

導入後の成果

システム障害の早期発見・解決および障害の未然防止が最大のメリット

A社様は2016年2月よりWebSAM BOMを活用した監視サービスを利用し、バックアップの状況やデータ処理状況を視覚的に把握し、システムの安定稼働に役立てているそうです。

エラーが発生した場合はWebSAM BOMからアラートメールが三和コンピュータ様のヘルプデスクセンターへ届き、エラー内容に応じた対処を受けることができます。緊急性の高いエラーには、即座に対応してもらえます。

アラート確認から1時間以内にシステムを止め

ることなく障害を解消できたケースもあり、監視サービスを利用することにより、基幹システムの可用性が飛躍的に向上したといえます。

また、監視サービスのレポート機能を活用したディスクの利用状況分析を行った結果、データ量の増加により、バックアップに要する時間が想定以上にかかっていることが分かりました。ボトルネックになっているリソースの特定ができ、運用改善の必要性を認識し、三和コンピュータ様に改善提案を依頼しました。

そして現在、A社様はバックアップを行っている状態でも業務に支障をきたすことなく基幹システムを使用しています。

「今回のA社様への経験を活かして監視サービスの横展開を図り、同じような悩みを抱えるお客様へ貢献できればと考えています」と本間氏は述べます。

最後に、SIソリューション部の鈴木久美子氏が次のように抱負を述べます。「情報システム部門を持たないお客様には弊社のヘルプデスクセンターをお客様の情報システム部門として活用していただけたらと思います。監視サービスをご提供することにより、システムを安定的に運用していただけるよう、より一層お客様のお役に立てればと考えています」

お問い合わせは、下記へ

NEC パートナーズプラットフォーム事業部 (ソフトウェアお問い合わせ)

〒108-8424 東京都港区芝五丁目33番8号(第一田町ビル)

TEL: 03(3798)7177

[受付時間]9:00~12:00 13:00~17:00 月曜日~金曜日(祝日・NEC所定の休日を除く)

URL: <http://jpn.nec.com/websam/bom/>

- 本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
- このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。
- 本製品の輸出(非居住者への業務提供等を含む)に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。

UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。



環境にやさしい植物油インク
を使用しています。