

NTT データ CCS が、 仮想化基盤の運用プロセス最適化に 運用マネージドサービスを活用

HPE GreenLake Management Services を採用し
統合インフラの監視・運用・保守全体の品質を向上

業界

IT

目的

統合仮想化基盤における監視・運用・保守体制の見直し。システムの安定稼働を通じてサービス品質を向上させるとともに、運用担当部門の負荷軽減を図る。

アプローチ

インフラ監視・運用・保守全体をカバーする運用支援サービスへ移行し、分断されていた問題検知から解決までのプロセスを一貫させる。

IT の効果

- HPE GreenLake Management Services を採用しインフラ監視・運用・保守の一貫した支援体制を確立
- 高い技術スキルを備えシステム環境に精通した Customer Success Manager がサポート品質を向上
- 問題解決の迅速化、サービス品質の向上、運用担当部門の負荷軽減を同時に実現

ビジネスの効果

- システム安定稼働とサービス品質の継続的な改善を行うチーム体制を確立
- 5年間のインフラ関連のトータルコストを削減し、より戦略的な投資を可能に
- IT 部門の運用負荷軽減により、より重要度の高い業務への注力が可能に



NTT データ CCS が、自社が利用する業務系・情報系・基盤系システムを統合する仮想化基盤を構築した。既存3系統の仮想サーバー群を集約し、インフラ機器を大幅にシンプル化。同時に、監視・運用・保守のフローを大胆に見直して、問題解決の迅速化、運用負荷の軽減、サービス品質の継続的な改善に成果をあげている。統合インフラの運用プロセス最適化に寄与したのは、株式会社エフタイムが提案した運用マネージドサービス「HPE GreenLake Management Services」である。

チャレンジ

創業50年、海底から宇宙まで 先進的なITソリューションを提供

NTT データ CCS は2020年に創業50周年を迎えた。「海底から宇宙まで」というキャッチコピーの通り、ITソリューションカンパニーとして同社が活躍する領域は幅広い。ENEOSグループを中心とするエネルギー・資源ソリューション、多彩な

ビジネスソリューションの大きく2軸で事業を展開し、豊富な業界経験と最新テクノロジーを融合させたソリューション＆サービスは顧客企業から高い評価を得ている。経営企画本部 品質保証部部長の高山泰之氏は次のように紹介する。

「NTT データ CCS は、IT とビジネス、IT とサイエンスそれぞれの分野における豊富な経験をもとに、ユニークな IT ソリューションを提供しています。

“HPE GMSは、運用支援パッケージでありながらサービスメニューを柔軟に構成できるところがユニークですね。運用開始後に要件の追加や変更が可能なことは、私たちにとって大きな安心材料です”

— 株式会社NTTデータ CCS 経営企画本部 品質保証部 部長 高山 泰之 氏



株式会社NTTデータ CCS
経営企画本部 品質保証部
部長 高山 泰之 氏



株式会社NTTデータ CCS
経営企画本部 品質保証部
課長代理 野中 実 氏



株式会社NTTデータ CCS
経営企画本部 品質保証部
課長代理 宮本 光男 氏

たとえば、1980年代に研究を始めたリモートセンシング・画像処理技術は、AIによる最先端の衛星画像解析サービスや、農業の未来を支えるITサービスの事業化に結びついています」

NTTデータ CCSでは、顧客企業の様々なニーズに応えるアプリケーション開発やインフラ構築を手掛けており、サービス提供のためのシステム基盤を多数運用している。一方で、自社の会計・人事システムやメールシステムはNTTデータグループの共通基盤を活用しているという。ビジネスの競争力を支える独自の業務システム群はオンプレミスで構築され、長年にわたり自身で運用してきた。

「2020年に、自社で利用する業務系システム、社内ポータルやグループウェアなどの情報系システム、Webや認証などの基盤系システムからなる3つの仮想サーバー環境を、1つの仮想化基盤に統合しました。パブリッククラウドサービスへの移行も含めて検討した結果、最も移行が容易でコスト的にも有利だったオンプレミスシステムを採用しました」と高山氏は話す。

新しい仮想化基盤は、HPE ProLiant DL380 Gen10サーバーとHPE Nimbleストレージによって構築された。インフラ設計・導入をリードしたのは、経営企画本部 品質保証部の野中実氏と宮本光男氏である。

「統合によりインフラ機器はシンプルでコンパクトな構成に生まれ変わりましたが、ひとつ課題が残りました。本システムを置くデータセンターの標準サービスでは、24時間365日体制で稼働状況を監視しています。問題が検知されたり障害が発生した時点で私たちに連絡が入るのですが、その後の問題の切り分けや原因の特定、ベンダーとの調整を含む復旧手続きは、すべて私たちが行わなければならないのです」（野中氏）

「インフラが最新化されても運用が従来そのままでは、私たちの業務は改善しません。監視から運用、保守の流れを一貫させる支援サービスが不可欠でした」と宮本氏も続ける。

課題の解決に貢献したのが、運用マネージドサービス「HPE GreenLake Management Services」である。日本ヒューレット・パッカートのプラチナパートナーであるエフタイムが提案し、これが採用された。

ソリューション

HPE GMSを採用し、監視から運用、保守の流れを一貫通貫に

HPE GreenLake Management Services (GMS)は、HPEが持つIT運用管理のベストプラクティスをもとに、顧客企業ごとに最適なIT運用管理サービスを提供する。幅広いサービスカタログから、自社のニーズに合ったメニューで柔軟にサービスを構成できることが特長だ。IT運用にかかる工数とコストの削減に寄与するとともに、運用の継続的な改善およびインフラの最適化も可能にする。エフタイムの柳澤均氏は、提案における3つのポイントを次のように話す。

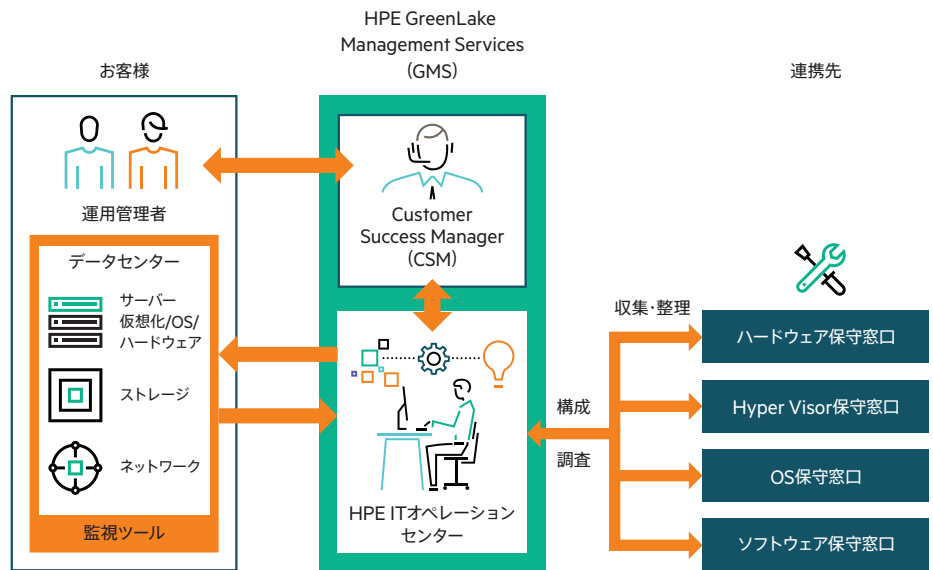
「①お客様の最大の課題である運用面・保守面を、しっかりとご支援できる体制を第一に考えました。②さらに、日々の運用を行っていく過程で明らかになった課題をお客様と共有し、継続的に改善するプロセスを構築することをご提案しました。③要件に対して過不足のないサービスメニューを構成しつつ、コストを膨らませないことも考慮しています。『HPE GMS』なら、これらすべての価値をお客様にご提供できます」

IDCがまとめたHPE GMSの価値調査によると、HPE GMSの活用により、計画外停止を85%削減し、IT運用業務を35%効率化し、3年間の運用コストを27%削減できたと報告*されている。

* Document #US45620019 2019 IDC.



株式会社エフタイム
第二営業部 副部長 兼
第二営業チームリーダー
柳澤 均氏



柳澤氏はHPEと協力してNTTデータCCSの要件をヒアリングし、HPE GMSのサービスメニューを精査していった。同時に「監視から運用、保守の流れを一貫させる」仕組みの設計にも着手した。

「お客様側に監視マネージャーを置かないSaaSベースの監視システムを活用し、24時間365日のシステム監視・運用を『HPE ITオペレーションセンター』から実施します。何らかの問題を検知するとHPE ITオペレーションセンターが問題を切り分け、速やかに必要な対応を開始します」(柳澤氏)

HPE GMSの特長のひとつに、高い技術スキルを備えた「Customer Success Manager (CSM)」のアサインがある。CSMは、顧客担当マネージャーとして運用デリバリー全体の責任を持ち、中長期的な視点からシステムの最適化・リスク低減を支援する。

「テクノロジーに精通したCSMと私たちが、同じ目線で、同じ情報を共有しながら問題解決に取り組めることは、非常に大きな安心となりました。データバックアップの不調が発生した際には、インフラ機器、バックアップソフト、仮想化環境を横断的に分析して原因を特定することができました。個別ベンダーのサポートに頼っていた従来の体制では、とても対応できなかったと思います」と野中氏は話す。

**潜在的な課題を明らかにし
確実に運用品質を向上**

HPE GMSにおけるCustomer Success Manager (CSM)の役割は問題解決の迅速化にとどまらない。柳澤氏の言う「日々の運用を行っていく過程で明らかになった課題をお客様と共有し、継続的に改善するプロセスを構築する」とは具体的にはどのようなことか。

「統合仮想化基盤の運用にかかわるメンバーの定例ミーティングを、月次で実施しています。ここでは、CSMより、運用と保守の状況、パフォーマンスや障害などの現状分析、潜在的な課題などが報告されます。また、システムの性能と安定性を維持するためのアドバイスも受けられます」と宮本氏は話す。

HPEから提供されるレポートをもとに、プロアクティブなシステム運用を実践でき、中長期的な視点でIT投資計画を最適化していくことも可能になる。

「システムの安定稼働を維持しサービス品質を高めるために何が必要か、いつまでに何を対応すべきか、優先順位はどうか——そうした課題と目標が正しく共有されることで、関係者間でスムーズに対処方法を協議でき、問題が顕在化する前に手を打てるようになりました。このプロセスを継続していけば、確実に運用品質を高めることができるはずですよ」と野中氏も評価する。



“システムの安定稼働を維持しサービス品質を高めるために何が必要か、いつまでに何を対応すべきか、優先順位はどうか——そうした課題と目標が正しく共有されることで、関係者間でスムーズに対処方法を協議でき、問題が顕在化する前に手を打てるようになりました”

— 株式会社NTTデータ CCS 経営企画本部 品質保証部 課長代理 野中 実 氏

導入製品

導入サービス

- HPE GreenLake Management Services

導入ハードウェア

- HPE ProLiant DL360 Gen10サーバー
- HPE Nimble Storage

ソリューションパートナー



ベネフィット

無線LAN環境の運用支援へ HPE GMSの適用範囲を拡張

NTTデータ CCSでは、2020年3月からHPE GMSの運用を開始している。その明らかな効果进行评估し、HPE Arubaによるネットワーク環境にHPE GMSの適用を拡張することを検討している。

「仮想化基盤からネットワークまで、段階的にHPE GMSのサポート範囲に加えていきたいと考えています。HPE GMSは、運用支援パッケージでありながらサービスメニューを柔軟に構成できるところがユニークですね。運用開始後に要件の追加や変更が可能なことは、私たちにとって大きな安心材料です」と高山氏は評価する。

「インフラ製品からサービスまでを一気通貫で、リーズナブルに提供できることがHPEの強み」と言う高山氏が次のように締めくくった。

「問題解決をプロアクティブに、運用改善を継続的に、IT投資をより合理的に——私たち自身がそうした意識に変わりつつあることもHPE GMS導入の成果と言えるでしょう。クラウドとの連携もいよいよ視野に入ってきました。負担になっていた運用管理業務から解放されて、チームは戦略的で付加価値の高い業務に注力できるようになると期待しています。エフタイムとHPEには、より良いサービスとテクノロジーで、私たちのビジネスを支えてもらえることを願っています」

詳しくはこちら

hpe.com/jp/gms

お問い合わせはこちら



カスタマー・インフォメーションセンター

0120-268-186

(または03-5749-8279)

Call 月曜日～金曜日 9:00～19:00

(土曜日、日曜日、祝日、年末年始、および5月1日お休み)

日本ヒューレット・パカード株式会社
〒136-8711 東京都江東区大島 2-2-1

**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2020 Hewlett Packard Enterprise Development LP

本書の内容は、将来予告なく変更されることがあります。日本ヒューレット・パカード製品およびサービスに対する保証については、当該製品およびサービスの保証規定書に記載されています。本書のいかなる内容も、新たな保証を追加するものではありません。日本ヒューレット・パカードは、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、脱字に対して、責任を負いかねますのでご了承ください。記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

CMS10000-01 記載事項は個別に明記された場合を除き2020年10月現在のものです。