

ネットワーク管理ソフトウェア WhatsUp Gold が KHS の生産性を向上させ、利益増大に寄与

導入事例



功学社 集團

産業
製造

製品

WhatsUp Gold

概要

KHS は、ネットワーク管理の効率を高める必要がありました。迅速で直感的なインターフェースを持つ WhatsUp Gold を導入して、設定と管理が極めて容易になりました。

KHS (功学社) は、1930年に台湾の高雄に「萬屋」として創立され、1945年に現在の KHS に名称変更されました。各種楽器の製造・販売とともに、音楽教室も運営しています。世界十大楽器製造会社の一つとして、アジアと欧米に楽器製造販売拠点を持っています。本社は新北市蘆洲区にあります。

「企業の運用システム、ビジネス戦略、マーケティング戦略などは IT と密接に連結しています。IT 部門はあらゆる情報とサービスを提供して意思決定者や管理者をサポートしなければなりません。」と話すのは、功学社教育用品、システム運用部マネージャーの曹國輝氏です。現在の人員で5年以内に収益と市場価値を倍増させるといふ、最高経営責任者の梁欽貴氏が掲げた目標を達成するために、まず IT システムの改革が計画されました。

古いシステムから新しいシステムへの大改革

顧客からのさまざまな要求を満たすために、散在するいろいろな子会社が異なったタイプの業務を行っていました。KHS の子会社の業務、財務、IT のそれぞれの部門は独立してシステムを運用していましたが、10年ほど前に、企業グループの全 IT 運用を KHS 本社の IT 部門に統合することに決まりました。それ以来、異種システムの混在からの移行という大問題に頭を悩まされ続けました。

それまで、各子会社は個々の事情に応じて独自に異なるブランドの POS システムや ERP ソフトウェアを購入していました。IT 運用の統合により、IT 部門はロジックも異なる多種多様の POS や ERP を管理しなければならませんでした。あまりの混乱に、古いシステムはすべて破棄して、新しいアプリケーション環境とシステムを統一的にサポートできる効率的な高機能ネットワーク管理システムを構築しなければならないとの結論に達しました。

IT の生産性を上げるには、オープン・ソースの OpenNMS ネットワーク管理ソフトウェアから移行する必要がありました。曹國輝氏は、「オープン・ソースのソフトウェアは設定するのが困難でした。問題が起きると、それを解明するのに経験と知識があるスタッフに頼らざるを得ません。メンテナンスするにも時間と人手がかかり過ぎます。新しい機器が必要なのか、必要に応じた特別な設定をすればいいのか、判断できるまでに長い時間を要します。人員は増やせないで、ただでさえ忙しい IT 部門のスタッフにはとてつもない負担でした。」と述懐します。

また、OpenNMS は基本的な機能しかなかったため、アプリケーションやシステムに障害が起きたとき、それがアプリケーションパフォーマンスの問題なのか、オペレーティング・システムに起因するのか、サービス中断があったのか、判断することができませんでした。仮想化データセンターの設立に続いて、会社のすべての重要アプリケーションを統合する新世代 ERP システムへの大改革が始まりました。新システム導入から完全移行までの適応プロセスの全工程は、1年から2年かかり、その間の IT スタッフへの負担も倍増します。「現在の人員で収益と市場価値を倍増させるといふ目標を達成するには、高い価値を提供してくれるソフトウェアが必要です。直感性に優れ、より使いやすい高機能ソフトウェアに移行する必要がありました。」と曹國輝氏は説明します。

異種システム混在による混乱とメンテナンスの負担増などの経験を通して、新システムの評価基準は3つにまとめられました。1つ目はソフトウェアのサポート能力です。サーバーやアプリケーションを含め内部 IT システムの90%以上がサポートされなければなりません。2つ目は、設定や操作が簡単で直感的にわかりやすい管理インターフェースを持っていることです。3つ目の、将来のメンテナンス費用も含めて総所有コストが低く抑えられることも重要なポイントでした。

直感的に管理でき迅速に対応可能な WhatsUp Gold

「多くの利用者が存在するプログラムの WhatsUp Gold は、迅速で直感的なインターフェースを持ち、設定や管理が極めて容易です。これが私たちが WhatsUp Gold を選択した理由です。」と曹氏は話します。運用試行中に、システム障害の警告を送信したり、サービスエラーや中断が起きたときにレポートしたりといった、いくつものケースをテストしてみました。WhatsUp Gold はそれらの課題をクリアしただけでなく、SQL Server データベースの詳細な監視レポートでデータベースのボトルネック発見にも貢献しました。

KHS は、2014年に、KHS 全社と子会社のすべての主要機器を管理するため、評価基準を満たし、運用テストにも合格した WhatsUp Gold と 3つのモジュール、アプリケーションパフォーマンス監視、設定管理、仮想環境監視をインストールしました。

それ以来、KHS で管理できる範囲はネットワークからアプリケーション・システムへと大きく拡張しました。有線・無線ネットワークに加え、オペレーション・システム、VMware ESX サーバーも監視できます。CPU、メモリ、ディスク IO なども監視し、正しく稼働しているかをチェックできます。クラウドに移動したアプリケーション・システムについても安定的に動作しているか確認できます。

WhatsUp Gold を使うことで、さまざまな好結果が得られました。

- **トラブルシューティング時間を80%削減：**以前はネットワーク監視機能が十分でなく、システム障害をユーザーが報告してから原因を解明するまでに半日近くかかっていました。「今は、WhatsUp Gold のダッシュボードから、アプリケーションのパフォーマンス悪化、サーバー容量の不足、ネットワークの障害などが確認できるので、トラブルシューティングの時間が80%削減できました。ネットワーク管理の効率が上がったので、IT スタッフはプロセスの改善といったより重要な仕事に時間を使えるようになりました。」と曹氏は指摘します。
- **積極監視で問題が顕在化する前に解決：**設定されたしきい値を超えたら警告が出されるので、容量不足やパフォーマンス悪化を速やかに検知し、問題が顕在化する前に解決することができます。
- **ネットワーク機器の設定変更を効果的に管理：**設定管理モジュールにより、支社や子会社のスタッフがコンプライアンスを満たさない変更を加えても本社で検知できます。

「WhatsUp Gold のダッシュボードから、アプリケーションのパフォーマンス悪化、サーバー容量の不足、ネットワークの障害などが確認できるので、トラブルシューティングの時間が80%削減できました。ネットワーク管理の効率が上がったので、IT スタッフはプロセスの改善といったより重要な仕事に時間を使えるようになりました。」

- 曹國輝氏
功学社教育用品 システム運用部マネージャー

- **仮想環境管理が効率化：**VMware の vCenter には基本的な監視機能しかありませんでしたが、WhatsUp Gold の仮想環境監視モジュールは vCenter に直接接続して、複雑な設定作業をしなくても詳細な監視情報を提供します。
- **顧客の満足度が上昇：**以前は店内の IT 障害で請求書が発行できなかったり会員手続きがうまくいかなかったりも、なかなか原因がわからず、顧客から苦情が寄せられました。今は問題があっても30分で解決でき、顧客満足度が上昇しました。
- **オンラインショップを効率的に管理：**以前のオンラインショップの監視システムは機能不足で、システム障害やパフォーマンス悪化をすぐに検出することができませんでした。問題解決の遅れは評判を落としますから、しっかり監視することができるようになったのは大きな改善です。

WhatsUp Gold は定期的に進化しているので、KHS もアップグレードを行っています。プログラムのソリューションは KHS の高効率化に大いに役立っています。



WhatsUp Gold の無料試用版をお試しください。

www.whatsupgold.com/jp/trial

プログラムのについて

プログラム (NASDAQ: PRGS) は、インパクトが大きいビジネスアプリケーションを開発、展開、管理するための先進的な製品を提供します。プログラムの包括的な製品スタックは、テクノロジー部門の生産性を高めるよう設計されており、プログラムの製品を使用することで、戦略的なビジネスアプリケーションの作成と配信を加速し、アプリの設定、展開、スケーリングのプロセスを自動化し、重要なデータとコンテンツをよりアクセスしやすく安全なものにすることができます。これは、競争力のある差別化とビジネスの成功につながります。詳細については、ホームページ www.progress.com をご覧ください。

Web サイト: <https://www.whatsupgold.com/jp>

ブログ: <https://www.whatsupgold.com/jp/blog>