

Lindesberg の多数ユーザーが同時使用するネットワークの信頼性と品質の向上にプログレスの WhatsUp Gold が貢献

導入事例



産業
行政機関

製品
Progress® WhatsUp® Gold

概要

Lindesberg Municipality のネットワークには、およそ5,500人のユーザーが同時にアクセスするので、ネットワークと IP テレフォニー接続がひんぱんに途切れるという問題がありました。IT 部門には大量のサポートコールが入り、大きな負担になっていました。WhatsUp Gold を導入して、接続とサーバーサービスを監視し、アクセスポイントをチェックするようにしたところ、ネットワークサービス品質が向上し、稼働時間は99.9%になり、ユーザーの満足度も高くなって、サポートへの問い合わせも少なくなりました。

「これまでネットワークについての詳細な情報がなかったため、すべてのネットワーク機器とその接続ラインを完全に監視しコントロールするようにしました。どのラインが正確にいつダウンしたのかが確認できる統計情報を入手して分析する必要がありました。これらの統計情報に基づいて、ラインの品質を向上させるためのアクションプランを作成することができました。」

ANDERS WIDEGREN 氏
IT と電気通信マネージャー
Lindesberg Municipality

課題

地方自治体、Lindesberg Municipality の職員は、学校関連部門、建築物管理部門、役所、健康医療関連部門、都市計画部門、ゴミ収集や給水関連事業に従事する部門など、様々な部署で毎日ネットワークを使用しています。IoT デバイスや Wi-Fi 接続を含め、ネットワークにはほぼいつでも約5,500人のユーザーが同時にアクセスしていました。

Lindesberg のネットワークは100ほどの LAN で構成されており、接続問題が発生してもトラブルシューティングは困難でした。ネットワークへの接続はよく切断され、ひどい場合は1日に20回接続が切れても IT 部門ではそれに気付かないといったようなこともありました。ネットワークの稼働状況をチェックする前は、Lindesberg では、ユーザーがログインできずに、1人のユーザーに対して1日に4~5回のパスワード変更要求処理を行わなければならなかった理由もよくわかっていませんでした。ユーザーからは大量のサポートへの問い合わせが寄せられますが、ユーザーは自分に今起きている問題を訴えるだけなので、IT 部門では根本原因がわからないまま、大量のサポート案件を処理しなければなりません。IP テレフォニーも頻繁に使われており、ネットワーク問題を訴えるサポートコールの増加そのものがさらにネットワーク接続問題を増幅させることとなります。18人の IT 部門では、単なるサポートを超えた戦略的なプロジェクトに取り組みたいと考えていましたが、この大量に押し寄せるサポート依頼の山をどうにかしないと動きが取れません。

IP テレフォニーのような新しい技術を推進しようとしていた Lindesberg にとって、ネットワークの品質を確保することも重要でした。まず、ネットワークを監視し、そのアクティビティの統計情報を収集して分析することが必要でした。

ソリューション

Lindesberg Municipality は、スイッチやルーターの接続を監視するのに、ネットワーク監視ソリューション、WhatsUp Gold (WUG) をインストールしました。現在では Azure や Office 365 などのサーバーサービスも監視しており、Lindesberg Municipality の職員が使用する種々の重要なアプリケーションの多くも、WUG で監視されています。WUG からの警告通知を活用した、24時間体制の「オンコール/スタンバイ」サービスもあります。

WhatsUp Gold が提供するネットワークマップを見れば、サポートスタッフは、ユーザーが実際に直面している問題をより正確に把握することができます。ただ接続できないといった表面的な現象だけではなく、どこに高負荷がかかっているか、どのデバイスが障害を起しているかといったことがわかり、トラブルシューティングしやすくなります。技術者は、独自のパーソナライズされたビューで、ネットワークと監視しているすべてのサービスをリアルタイムで表示できます。WhatsUp Gold は、学校のアクセスポイントに接続しているユーザーの数に関する統計情報を調査するのにも使用されました。ユーザー数が特定のしきい値（この場合は60）に達したら、アクセスポイントの追加を検討するようにしています。Lindesberg Municipality の IT および電気通信部門マネージャー、Anders Widgren 氏は、次のように述べています。「WUG を使用したアクセスポイントの最大同時接続監視は、Wi-Fi ネットワー

「ネットワークの品質が上がり、エンドユーザーの満足度も向上しました。毎日のサポート依頼も少なくなっています。年月が経って、Lindesberg は、ネットワーク中心のインストールからサービス中心のインストールに移行し、何よりもまず、ユーザーが満足のいくエクスペリエンスを得られる状況を実現できます。今では、サービスの可用性を保証するだけでなく、サービスエクスペリエンスを向上させることを念頭に入れて取り組むことができます。」

ANDERS WIDEGREN 氏
IT および電気通信部門マネージャー
Lindesberg Municipality

クの品質を向上させるために有用な好例です。この統計情報があれば、Wi-Fi ネットワークの拡張について適切に計画することができます。」

Widegren 氏は、このような統計情報を確認できるので、Lindesberg で何を実装すべきかの判断がしやすくなると話します。「これまでネットワークについての詳細な情報がなかったので、すべてのネットワーク機器とその接続ラインを完全に監視しコントロールするようにしました。どのラインが正確にいつダウンしたのかが確認できる統計情報を入手して分析する必要がありました。これらの統計情報に基づいて、ラインの品質を向上させるためのアクションプランを作成することができました。」

結果

WUG を導入する前は1日に何度もダウンするラインがあってもダウンしたことにすら気が付かないようなこともありました。今では、Lindesberg のネットワークのすべてのラインで稼働率の平均は99.9%以上です。18人で構成される IT 部門にとって、WUG は日常業務で最も重要なツールになりました。Lindesberg のネットワークは大幅に拡張しています。インストール後15年の間に、ネットワーク中心の監視システムから、ネットワーク、アプリケーション、サーバー、IP テレフォニー、環境、および様々なクラウドサービスを監視する重要なシステムへと適応しました。

Widegren 氏は、稼働率の高い信頼できるネットワークの重要性を、次のように強調します。「ネットワークの品質が上がり、エンドユーザーの満足度も向上しました。毎日のサポート依頼も少なくなっています。年月が経って、Lindesberg は、ネットワーク中心のインストールからサービス中心のインストールに移行し、何よりもまず、ユーザーが満足のいくエクスペリエンスを得られる状況を実現できます。今では、サービスの可用性を保証するだけでなく、サービスエクスペリエンスを向上させることを念頭に入れて取り組むことができます。」

Lindesberg では、WUG を導入したことで、提供するサービスを管理できるようになりました。以前の問題発生後に対応に苦慮する状況とは打って変わって、統計情報をとって分析し、問題が顕在化する前にプロアクティブに対処できます。サーバーがリミットに達するよりかなり前に、いつごろにはサーバーの RAM や CPU を増やすべきかがわかります。最も必要とされる場所にリソースを割り当てることができ、支出費を最大限に活かすことができます。

次のステップとして、Lindesberg では、ネットワーク環境に接続されるすべての iPad も監視するようにすることを計画しています。

Lindesberg Municipality について

Lindesberg Municipality は、スウェーデン中部の Örebro 郡にある自治体で、人口は23,000人を超えています。庁所在地は Lindesberg 市です。現在の自治体は、1971年に旧 Lindesberg 市と、旧 Frövi、Ramsberg、Fellingsbro の各自治体が統合されて設立されました。詳細については、www.lindesberg.se をご覧ください。



WhatsUp Gold の無料試用版をお試しください：
www.whatsupgold.com/jp/trial

プログレス・ソフトウェア・ジャパン株式会社
〒106-0047
東京都港区南麻布4-11-22 南麻布T&Fビル
www.whatsupgold.com/jp
sales_japan-ipswitch@progress.com