

Emovis UK は WhatsUp Gold を使用して サイバー死角を排除し、損失を回避

導入事例



業種
運輸

製品
WhatsUp Gold

概要

Emovis は、400台のサーバーを管理していましたが、サイバー上の死角があることがわかりました。この問題を解決できるネットワーク監視ソリューションを探した結果、プログレスの WhatsUp Gold を使用することにしました。ネットワークを完全に可視化する WhatsUp Gold は、ネットワーク問題が発生したらすぐに警告する高度なアラートシステムを提供し、大幅なコスト削減を達成することができました。

「WhatsUp Gold を使用して、イベントログ、アプリケーションプール、WMI メトリックの監視を開始しました。監視がダウン状態を検知すれば警告通知を受け、オンコールの待機要員も Opsgenie 統合を介して自動電話を受信します。アップ状態に戻ると、アップ通知メールが届き、Opsgenie アラートがクローズします。この状況に、全員が満足しています。」

James Scott 氏
インフラストラクチャ部長、
Emovis UK

課題

Emovis UK は、停車不要の料金徴収システムを構築する高速道路インフラストラクチャ会社です。また、英国の大規模な橋梁プロジェクトも統率しています。Emovis UK のインフラストラクチャを管理する IT 部門は、400台のサーバーを監視する必要があります。問題が起きたときに解決するには、それらのサーバーを完全に可視化できなければなりません。以前のネットワーク監視ソリューションのアラートシステムは非常にベーシックなもので、デバイスがダウンしたときに ping するものの、そのデバイスが復旧しても電子メールや電話で更新情報を提供することはありませんでした。

このソリューションにあった「サイバー死角」は Emovis の収益損失につながり、また、問題が起こったとき自動的に修正する措置が講じられておらず、同じ問題が繰り返し発生していました。例えば、Emovis UK の音声録音 IVR サービスが IT 部門で気付かれないまま1日半ダウンしてしまったことがあり、その間の自動支払い処理が機能せず、最終的にコンタクトセンターが処理しなければならなかったコールの数に基づいて、見過ごされた KPI に対するペナルティが発生しました。

WhatsUp Gold の予備知識を持っていた IT 部門員たちが、WhatsUp Gold ソリューションが直感的で使いやすく、直面したネットワーク監視の既存の問題を解決できると判断しました。そのため、プログレスの WhatsUp Gold を実装しようという決断がスムーズに下されました。

ソリューション

Emovis は、Advanced Cyber Solutions の協力を得て、プログレスの WhatsUp Gold を実装し、400台のサーバーの監視を開始しました。その後、アプリケーション、Web サービス、スイッチを含むインフラストラクチャ全体が統合的に監視できるようになりました。さらに、以前のソリューションでは監視できなかった、イベントログの監視も開始しました。

WhatsUp Gold は、電子メールによる通知、オンコールの待機要員を直接呼出し、問題解決時に Opsgenie アラートをクローズする Opsgenie 統合を含む、はるかに高度なアラートシステムを提供しました。Emovis UK のインフラストラクチャ部長である James Scott 氏は、次のように述べています。

「プログレスの WhatsUp Gold は、すべてのインフラストラクチャの可視性を提供し、アプリケーション、Web サービス、スイッチなどの監視ができるようになりました。私たちは、Web サービスを実行している IIS ボックスが多数存在するインフラストラクチャを毎日24時間無休でサポートしており、何かダウンしたらすぐに知る必要があります。私たちは、WhatsUp Gold を使用して、イベントログ、アプリケーションプール、WMI メトリックの監視を開始しました。監視がダウン状態を検知すれば警告通知を受け、オンコールの待機要員も Opsgenie 統合を介して自動電話を受信します。アップ状態に戻ると、アップ通知メールが届き、Opsgenie アラートがクローズします。この状況に、全員が満足しています。」

IT部門では、WhatsUp Gold を使用して、以前の失敗を繰り返さないよう、修正アクションを設定しました。自動支払いが機能しなくなるよう、IVR システムの Web サービスボックスを監視して、問題があったら自動復旧アクションを起動します。また、障害に発展しそうな兆候があれば警告するプロアクティブな監視を行っています。新しい問題が発生した場合、同じ問題が再び発生する前に警告通知が受けられるよう、追加の監視事項を設定する体制を整えています。

結果

Emovis が WhatsUp Gold を導入する前は、同じ問題が何度も発生していました。Scott 氏は、次のように説明します。「どうしてこの問題がまだ起きているのか、どうしてこれがわからなかったのか、と疑問をぶつけていました。結局、そのとき使用していたツールが私たちのシステムには機能しなかったのだと思います。WhatsUp Gold を使用している現在、このインシデントを今日解決しました。解決後に最初に行ったのは、WhatsUp Gold を開いて、同じことで再びダウンすることがないように、監視と通知の設定を行うことでした。これで、ダウンする前に迅速に対応できます。」

Emovis は、WhatsUp Gold を使って、インシデントが発生したら迅速に対応し、同じインシデントが再発し続けないようにします。問題が解決されたらインシデント管理プラットフォームは自動的に更新され、管理者に解決通知が送付されます。WhatsUp Gold の導入は、高度な監視機能が得られただけに留まらず、ソフトウェアのコスト削減にもつながりました。「WhatsUp Gold は、監視の可視性のギャップを埋め、問題に迅速に対応し、ソフトウェアのコストだけで数千ポンド節約するのに役立ちました。WhatsUp Gold を導入する前は、同じ問題が何度も発生していました。サービスがダウンしたとき検知できなかったため、自動支払い処理が停止する事態になりました。結果として、コンタクトセンターへの通話量が増加し、厳格な KPI を達成できずに金銭的なペナルティが科せられました。」と、Scott 氏は話します。

Emovis は、次に、WhatsUp Gold の設定管理機能を使用して、すべてのスイッチとファイアウォールの設定をバックアップすることを計画しています。

Emovis Operations UK について

Emovis Operations UK Ltd は、世界最大の有料道路コンセッションネアの1つである Abertis の完全所有子会社です。リーズ市とマージーサイド郡のオフィスから、顧客サービスを提供し、英国ベースの IT システムを管理しています。詳細は、<https://www.emovis-tag.co.uk/> をご覧ください。

Advanced Cyber Solutions について

Advanced Cyber Solutions は、ITセキュリティに関する経験と知識を活かして設立された、CISO と IT 管理者のニーズを理解する先鋭的な IT セキュリティソリューションプロバイダーです。サイバー犯罪、内部脅威、フィッシング、ランサムウェア、コンプライアンス義務、データ保護規制などについての経験に裏打ちされています。



サイバー死角を排除し、ネットワーク全体を可視化するのに
プログレスの WhatsUp Gold が大きく貢献します。

プログレスについて

プログレス (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。プログレス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、プログレス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: www.whatsupgold.com/jp/blog