

## 台湾のレンタカー・旅行グループがWhatsUp Goldを使って優れたサービスを提供



### 直面した課題

- インフラの複雑化で異種が混在するIT環境の管理が困難に
- トラブルシューティングに時間がかかり過ぎ、システム中断が頻発
- クライアントのデバイスがよく障害を起こし、メンテナンスに時間がとられる
- 複雑なアプリケーションが多く、管理するのが大変
- トラフィック・コントロール・センターにはもっと信頼性が高いインフラが必要

### 選択したソリューション

- ネットワーク管理ソフトウェア  
WhatsUp Gold
- アプリケーションパフォーマンス監視モジュール

### 結果

- 異種が混在するITインフラを簡単に管理
- ITデバイスはすべて単一のプラットフォームから監視可能
- 毎日のシステム・メンテナンス時間が半減
- 問題が起きたときの処理時間が50-60%削減
- システムが安定し、パフォーマンスが向上
- 人件費が節約でき、ITスタッフはより価値ある業務に注力

40年の歴史がある台湾レンタカー・旅行グループは、電子化と先進を意味する“e”と行動力を示す“go”を組み合わせた“e-go”を商標として使っています。2002年に、社内のコンピュータ・ネットワーク・システムを統合業務パッケージ(ERP、Enterprise Resource Planning)に統合しました。営業規模が拡大し、業務の種類も増加したため、顧客サポートセンターとオペレーションコントロールセンターも設置しました。ハードウェア、ソフトウェアが増大してネットワークは複雑化し、多数のスタッフがITシステムの包括的なアップグレードに投入されました。台湾レンタカー・旅行グループが信頼性の高いシステムを運用し、安定したサービスを提供するのに、イプスイッチのWhatsUp Goldが大きく寄与しています。

「他企業の利用事例を参考にしながらIT業界での長年の経験に基づいて検討し、イプスイッチ社のWhatsUp Goldの導入を決めました。」と話すのは、台湾レンタカー・旅行グループ、アプリケーション・アーキテクチャ部アシスタントマネージャー、郭建男氏です。導入の目的はWhatsUp Goldとアプリケーションパフォーマンス監視モジュールによって異種環境のすべてのシステムを本部で統括的に管理することでした。

### 才能を持った社員を採用し、ITインフラを強化

台湾最大の旅行・運輸会社として、台湾レンタカー・旅行グループは、乗客・乗員の空港送迎、チャーター旅行、福祉バス運行、SNG中継車のレンタル、企業向け長期レンタカー、など、極めて多岐にわたる旅行・運輸サービスを行っており、いくつかの旅行代理店も運営しています。

コンピュータ・ネットワークのERPへの統合に続いて、知的スケジューリング、オンライン問い合わせシステム、車両輸送システムなども導入しました。車種が増え、ルートやサービスが増加するに伴って、業務はますます複雑化しました。旅行・運輸業は時間厳守が前提なので、配車やスケジュール調整、予約管理などの重要業務をサポートするITインフラ運用の効率化は極めて重要です。

そのロゴが示す電子化と行動力のモットーの通り、台湾レンタカー・旅行グループの代表取締役の徐浩源氏はITスタッフを新規採用してITインフラの強化を図りました。3つの目標が設定されました。第1は、エンドユーザーのデバイス管理を改善し生産性を高める強固な基盤を築くことです。第2はIT機器を置き換えてデータセンターを刷新することです。最後の一番重要な目標は多様な異種のシステムを統括的に管理できるIT管理プラットフォームを構築することでした。

クライアント用PC100台とサーバーをアップグレードし、仮想環境を導入後、異種システムが混在する複雑な環境の管理という課題にとりかかりました。それまではIT部門へのコンサルタントが一人いるだけで、保守・運用は別のIT会社に外注していました。新旧デバイスが入り混じり、異種ベンダーが混在し、接続関係も複雑になってくると、システム中断の危険も高まります。

たとえば、「コンピュータが遅すぎる」、「アプリケーションが正常に動作していない」といった苦情に対してIT部門は速やかに原因を解明しなければなりません。ですが、原因は、サーバー障害、CPUの機能不足、データベースへのアクセス問題、ハードウェア障害など、さまざまな可能性があります。根本原因を迅速に解明できなければシステムは中断し業務が滞り、会社にとっては致命的な打撃になり得ます。

それぞれのサーバーは独自の方式で管理されていたので、全体を統一的にチェックすることはできません。原因究明のために個々のサーバーを一つずつチェックする必要があり、非常に長い時間を要します。



### WhatsUp Goldですべてを1つのプラットフォームからチェック

この問題を解決するため、統合ネットワーク管理システム、WhatsUp Gold が導入されました。WhatsUp Goldを利用すれば、統合された単一のプラットフォームから、異なるベンダーの異種環境をすべて監視できます。

WhatsUp Gold のインストールには、イプスイッチが認定した又碩電機社のWhatsUp Gold認定エンジニアが協力しました。異なるベンダーの異種環境を成功裏に統合して、2週間以内にサーバー、ルーター、スイッチ、無線デバイス、仮想インフラすべてがWhatsUp Gold のプラットフォームに接続されました。

### トラブルシューティング時間が半減、インフラを最良レベルに維持

ITスタッフは、WhatsUp Goldを使って、CPU、メモリ、ハードディスクの使用率などを確認し、サーバーやネットワークデバイスなどから収集されたデータに基づいてネットワークの状況をチェックすることができます。「内部ネットワークシステムと物理マシンと仮想マシンの接続をWhatsUp Goldを使って監視し、問題が発生したら統合ダッシュボードからすぐに問題箇所が特定できます。トラブルシューティングの時間が半減し、ネットワークとインフラを最良のレベルに維持できるようになりました。」と郭建男氏は指摘します。

台湾レンタカー・旅行グループは、多様なサービスを行っており、人材管理、顧客関係管理、企業資源計画、レンタカーや福祉バスの予約管理、財務管理など、40以上のアプリケーションを開発しました。これらのアプリケーションを管理するには、アプリケーションパフォーマンス監視モジュールを使っています。

### アプリケーションパフォーマンス監視で人件費も半減

アプリケーションパフォーマンス監視モジュールを使うと、アプリケーションの状況を容易に追跡でき、アプリケーションの管理プロセスが簡単になるので、SLA(サービス・レベル・アグリーメント)を満たしやすくなります。SLA遵守レポートを分析して、アプリケーションのパフォーマンスと信頼性を向上させ、業務を中断なく安定して稼働させることができます。

「効率的なトラブルシューティングと安定したシステム稼働を実感できて、WhatsUp Gold 導入の恩恵を最も受けたのはフロントエンドの社員でしょう。プロセスを素早くチェックできるので、毎日のメンテナンス時間は半分に削減できました。」と郭建男氏は話します。メンテナンス時間が大幅に削減できたので、ITスタッフは新しいアプリケーションの開発など、時間をより効率的に使えるようになりました。全体として、人件費はほぼ5割削減できました。

台湾レンタカー・旅行グループは、今後も、コンテナやビッグデータ、モバイルなどの新しいテクノロジーを積極的に取り入れ、よりユーザー・フレンドリーで、質の高いサービスを提供できるよう模索していきます。

### イプスイッチについて

イプスイッチのIT管理ソフトウェアは、複雑化するIT環境を中断させることなく運用するという重責を担うIT部門に、業務トランザクション、アプリケーション、インフラストラクチャを高い安全性でコントロールするためのツールを提供します。高機能で柔軟性に富み、簡単に試行できる大変使いやすいソフトウェアです。クラウド、仮想環境、ネットワーク環境での途切れないパフォーマンスでIT部門を支援します。世界100カ国以上のネットワーク、アプリケーション、サーバーを監視するために、そしてシステム、パートナー会社、顧客との間のファイル転送のために、世界中の多くのお客様から信頼を得ています。マサチューセッツ州の本社のほか、米国各地、ヨーロッパ、アジア、中南米に拠点があります。詳しくはホームページ、<https://jp.ipswitch.com/> をご覧ください。

「内部ネットワークシステムと物理マシンと仮想マシンの接続をWhatsUp Goldを使って監視し、問題が発生したらすぐに統合ダッシュボードからその場所が特定できます。トラブルシューティングの時間が半減し、ネットワークとインフラを最良のレベルに維持できるようになりました。」

- 郭建男氏

台湾レンタカー・旅行グループ

アプリケーション・アーキテクチャ部アシスタントマネージャー

無料試用版はこちらからアクセスしてください: <https://jp.ipswitch.com/forms/free-trials/whatsup-gold>

Ipswitch, Inc.  
15 Wayside Rd, 4th Floor  
Burlington, MA 01803  
(781) 676-5700

Ipswitch EMEA Centre of Excellence  
Office 2B, Citypoint, Prospect Hill,  
Galway, Ireland

Ipswitch Japan 株式会社  
〒106-0047  
東京都港区南麻布4-11-22  
南麻布T&Fビル8階