

## Avocent Case Study



# KDDI株式会社

リモート管理による運用効率化と省スペースを実現  
さらに海外拠点の運用管理にも利用を拡大

法人顧客のIT資産運用に関するさまざまなソリューションサービスを提供しているKDDI株式会社のICTソリューション運用センター。お預かりしているお客様の各システムに監視システムを個別に構築していたが、数の増加に伴って運用効率化と省スペースが課題となったため、アボセントのソリューションDSシリーズを導入し課題を解決した。さらにその効果が評価され、国内にとどまらず海外拠点の運用にも利用を広げている。

## 導入要件と解決策

### 問題点/課題

#### 【初期】

- アラームが出るたびにお客様の個別監視システムへ移動。同じ階の数メートルの距離ではあるが回数が増えると非効率。
- お客様のシステムはそれぞれ環境が異なるため、管理手法が煩雑

#### 【国内利用拡大期】

- お客様の数の増加に伴って監視システムの数も増加し、設置スペースは限界に来ていた。

#### 【海外利用拡大期】

- お客様の海外拠点システム日本から運用管理して、サービス品質を向上したい。

### 解決策

#### 【初期】

- DSR<sup>®</sup> (デジタルKVMスイッチ)を導入。スタッフはデスク着席のままリモート運用できるようになり運用効率が向上。
- DSView<sup>®</sup> 3 (ITインフラ統合管理ソフトウェア)を導入。単一画面によって操作性が向上した。

#### 【国内利用拡大期】

- 国内のお客様監視システムを全てアボセントソリューションでリモート運用したことによって、オフィス内に設置していた個別監視スペースが不要になり、省スペース化を実現。(導入前の3分の1)

#### 【海外利用拡大期】

- DSRおよびDSView 3によって日本から世界各地の拠点にあるお客様システムの運用管理が可能になり、高度で一元的なサービス提供を実現。
- ACS(シリアルコンソールスイッチ)を導入。海外拠点のシリアル機器(ネットワーク機器、ルータ、スイッチなど)のリモート管理が可能になり、品質の高いサービス提供を実現。

## アボセント導入決定

運用の効率化と省スペース化を可能にするデジタルKVMの導入を計画、アボセント製品だけでなく他社製品についても比較検討。KDDIは、お客様へ品質の高いサービス提供とお客様システムに対する責任およびお客様満足度を第一義として、製品の信頼性の高さを重視。アボセントのDSシリーズに候補を絞り、実機による検証を経て導入が決定した。

## 評価ポイント

- DSRIはKDDIの運用環境で求められる十分な性能がある。
- DSView 3の操作性が優れている点と、冗長性のある利用が可能である。

## プロフィール

### 組織名

KDDI株式会社  
運用統括本部サービス運用本部  
ICTソリューション運用センター

### 所在地

東京都新宿区西新宿2-3-2

### 業種

通信業

### Web サイト

<http://www.kddi.com/>

### 導入ソリューション

DSR<sup>®</sup>  
DSView<sup>®</sup> 3

### 業務概要

国内外の電話サービス、携帯電話、ブロードバンドサービス、インターネット接続サービス、コンテンツサービス、ケーブルテレビとの連携サービス、法人向けソリューションなど、多彩な通信事業を展開しているKDDI株式会社。その中で、ICTソリューション運用センターは、法人顧客が抱えるIT資産のアウトソーシングニーズに対し、「ICT資産管理ソリューション」、「データセンターソリューション」、「セキュリティソリューション」、「WAN/LANソリューション」、「グローバルICTソリューション」、「IPコミュニケーション」、「SaaSソリューション」を提供し、国内外にサービスを展開している。

「ICTソリューション運用センター内に設置されていたお客様監視システムスペースは、全てリモート管理できるようになったので不要になり、50㎡ほど省スペースできました。導入前と比較して現在は、コストは3分の1に減っています....今まではデジタルKVMを使う場面はあるのだろうかと思っていましたが、DSシリーズは使ってみたら思った以上に便利でした」

跡部 英彦 氏

KDDI株式会社  
運用統括本部サービス運用本部  
ICTソリューション運用センター  
企画調整グループ課長補佐

## 導入時の工夫

DSシリーズ導入当時、ICTソリューション運用センターのオフィスにあったお客様個別監視システムは約40あったが、当初は16のシステムに導入し経過を観察した。DSRの検証作業を担当していた企画調整グループ課長補佐の跡部英彦氏は、「デジタルKVMを使うこと自体が初めてでした。検証段階で、当初はレスポンスタイムが10秒前後かかりスタッフには不評でした。今までアラームのたびに端末の前まで移動して作業していたことを考えると、明らかに便利になっているのは間違いないのですが(笑)、待ち時間はストレスになるようです。そこでネットワーク設定の見直しやチューニングの結果、3秒ほどに短縮できました」と当時を振り返る。その後数ヶ月の観察期間を経てお客様個別監視システムの全てにDSシリーズを導入。省スペースの観点からネットワークオペレーションセンターなどの他部門にも利用は広がっている。



また、KDDIでは以前から国内と海外にあるお客様システムの運用管理を行っていたが、よりサービスの品質を向上させる「グローバルICT戦略」計画が新たに持ち上がった。担当部長の梶島隆富氏は、「その一環として、新宿のオフィスから世界各地の拠点を運用監視することになり、それならデジタルKVMを(拡大して)使えないかという話になりました。弊社は国際回線を潤沢に持っていますので、管理用回線を張ればよいだけです。省スペース目的で導入したDSシリーズと運用イメージをそのまま海外に展開すればいいのですから、うまく行かろうと思いました。」この結果、2009年初頭からアジア、ヨーロッパ、アメリカの各地の拠点に順次DSシリーズが導入され、ICTソリューション運用センターからの運用管理が実現。海外拠点をモニターに表示し、アラートを知らせる独自システム(写真)とDSシリーズを連動させた利用を行っている。

また、KDDIでは以前から国内と海外にあるお客様システムの運用管理を行っていたが、よりサービスの品質を向上させる「グローバルICT戦略」計画が新たに持ち上がった。担当部長の梶島隆富氏は、「その一環として、新宿のオフィスから世界各地の拠点を運用監視することになり、それならデジタルKVMを(拡大して)使えないかという話になりました。弊社は国際回線を潤沢に持っていますので、管理用回線を張ればよいだけです。省スペース目的で導入したDSシリーズと運用イメージをそのまま海外に展開すればいいのですから、うまく行かろうと思いました。」この結果、2009年初頭からアジア、ヨーロッパ、アメリカの各地の拠点に順次DSシリーズが導入され、ICTソリューション運用センターからの運用管理が実現。海外拠点をモニターに表示し、アラートを知らせる独自システム(写真)とDSシリーズを連動させた利用を行っている。

## 導入後の効果と将来のビジョン

「ICTソリューション運用センター内に設置されていたお客様監視システムスペースは、全てリモート管理できるようになったので不要になり、50㎡ほど省スペースできました。導入前と比較して現在は、コストは3分の1に減っています。また、以前は月平均で約1万件のアラームが出ていて、その度に席から監視端末へ移動していましたが、この無駄もなくなりました。」

跡部氏は、導入当初に期待していた省スペースと運用の効率化について「いままではデジタルKVMを使う場面はあるのだろうかと思っていましたが、DSシリーズは使ってみたら思った以上に便利でした」と評価している。

一方、センター長の山本浩一氏は、「省スペースはかなり魅力的」だが、それだけがメリットではないと話す。「法人のお客様がITインフラの管理をアウトソーシングする流れはますます加速すると思います。それに伴ってデータセンターに求められる機能や位置づけも、より高度なソリューションを提供する報告ヘシフトしています。弊社でもさまざまなサービスを展開していますが、例えば今回の海外拠点への展開も、現地のコストを下げるのが主目的ではなく、高度ソリューションサービスを海外に拡がるデータセンターでも展開したいということが最大の目的でした。できるだけ効率的に質の高いサービスを展開するためのツールとしてデジタルKVMスイッチの効果は大きいと思います。また、データセンターの設置場所も都心である必要がなくなりますから、グリーンITという面でもデジタルKVMスイッチは使い道があると思います。さらに、地方の雇用創出という点でも役立つのではないのでしょうか。」

Avocent、Avocent ロゴ、DSR、DSView は、Avocent Corporation の米国またはその他の国における商標または登録商標です。その他、社名、商品名、サービス名は、各社の商標または登録商標です。この事例に記載されたお客様の導入結果 / 効果はお客様の固有の状況に基づくものです。



センター長  
山本浩一 氏



担当部長  
梶島隆富 氏



企画調整グループ課長補佐  
跡部英彦 氏



データセンターグループ課長補佐  
佐野剛 氏

## システム構成概略図

