

# 最適なネットワークIT環境を実現する 「統合ネットワークサービス」

清水 智

インターネットに代表されるIPネットワークの進展により、社会はネットワークを媒介にして高度にそして急速に結合し連携を強め、いわゆる「e社会」を形成しつつある。この「e社会」において各企業は、ネットワークを活用して新たなビジネスを創造したいと考え、また社内のビジネスフローを改善しようとしている。しかし、情報通信技術の変化やビジネスモデルの進展は非常に激しく、競争に乗り遅れないために、企業は、IPネットワークをベースにしたIT環境（以降、ネットワークIT環境と呼ぶ）を早急に確立し、これを有効活用した企業経営・事業戦略をスピーディに実行する必要がある。

ここでは、e社会における企業競争力を高めるネットワークIT環境の構築を支援する統合ネットワークサービスの全体像と各サービスの内容を紹介する。

## 企業経営者の悩みは？

企業を取り巻く情報通信環境の激しい変化の中において、企業経営者は、様々な悩みや課題を抱えている。

- ・ビジネスの進め方に関して、SFA（Sales Force Automation）、CRM（Customer Relationship Management）など、次々出てくる新しい仕事のスタイルやプロセスに如何に取り組み、新しいビジネススタイルに対応したネットワークIT環境としてどのようなシステムを用意すれば良いのか。
- ・整えるべきネットワークIT環境そのものに関して、「ハードウェアやソフトウェアの革新の激しい今、システムをつくって、いつまで持つのか」、また「システムを使いこなすには、技術の変化が激しくなかなか追従できない」など事業投資と効果を最大限に発揮するための方策はどのようなものがあるのか。
- ・さらに、よりの確に企業経営戦略を実現していくための「本業のビジネスに社内のリソースを集中し、システムの維持管理などはプロフェッショナルに任せたい。」など数え上げるときりがなくらいである。

## 統合ネットワークサービス

今回紹介する統合ネットワークサービスは、事業戦略にとって最適なネットワークIT環境を構築、運用するためのベストソリューションである。

「e社会」において企業は、お客様である個人・企業あるいは社内ユーザに、より簡単で、より快適で、より便利な「サービスブリッジ」を提供することが大切である。このために企業にとっては、企業戦略に合ったネットワークIT環境を整備し、これを最適な状態で維持管理し続けることが重要な課題となる。このような課題の解決をサポートするために、企業ユーザの最適なネットワークIT環境の企画・構築および維持管理を支援する「統合ネットワークサービス体系」を用意した。このサービス体系に基づき、コンサルティングサービスを通して、マーケティングやセールス、製造・受発注や物流など、企業のあらゆる事業局面を考慮した、ビジネス企画からシステム設計、構築、保守・運用までの情報化戦略の具体化を、専門家集団が「ワンストップ」で提供する。

私たちは、自社はもとより沖電気グループ（システムソリューションカンパニー、ネットワークシステムカンパニー、沖電気カスタマアドテックなど）およびハード、ソフトベンダ、通信サービスプロバイダ、各種サービスプロバイダが提供する情報通信サービスやソリューションを選択・融合することにより、システムとネットワーク（情報と通信）のサービスを統合する。

「統合ネットワークサービス」は、図1に示すように、大きく7つのサービスカテゴリを統合したネットワークIT環境を提供する。

ビジネスサポート、サービスレベル管理に代表される運用時支援サービスやネットワークセキュリティサービスをベースとして、上位の各種アプリケーションサービスを有機的に結合して、効率の良いネットワークIT環境を実現する仕組みを構築することが可能である。

これらの統合化されたIT環境は、情報と通信を融合し

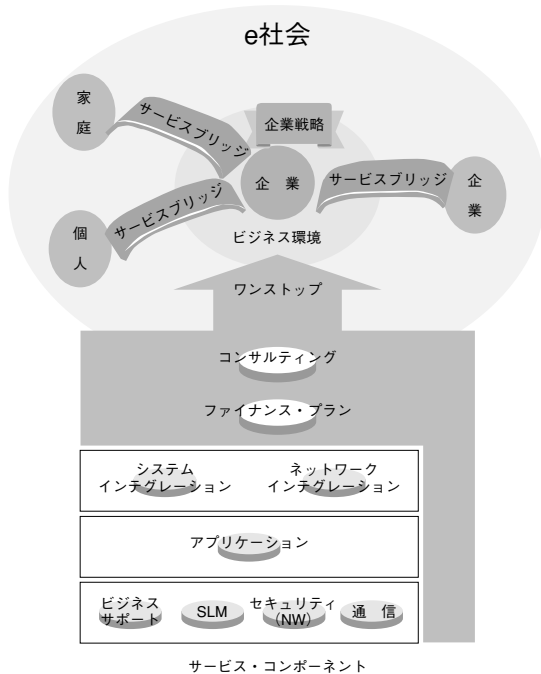


図1 統合ネットワークサービス体系

た沖電気グループの豊富な知識・ノウハウと安心いただける実績を有する運用支援体制に加え、強力なパートナー企業との連携により提供される。

## コンサルティング

新しいビジネスの立ち上げや既存ビジネスの効率化を実現するネットワークIT環境整備を様々な視点から分析、支援する。

変化の激しい環境下では、変貌する環境と照らし合わせながら、お客様のネットワークIT環境を的確に実現するために必要な具体的なソリューションを提言する。

- ・ 情報化戦略の視点：ビジネスの方向性、要求条件
- ・ システム構築の視点：信頼性、拡張性、安全性
- ・ 運用の視点：運用体制、教育、メンテナンス
- ・ 投資の視点：システム化／運用投資計画

ハード、ソフト／ネットワークインフラ（回線サービス）／データセンタ、およびそのサービスなどの環境選定から、現行システムからのマイグレーションプラン、運用計画などの立案を支援する。

さらに、良好な企業経営のための、重要なファクタとなる「持たざる経営」を支援する様々なファイナンスプランを提供する。これを活用することによって、初期投資を押さえ、平準化された投資計画に基づいてネットワークIT環境を実現する事ができる。

## ビジネスサポート

事業企画や社内業務効率化計画など本業のビジネスにリソースを集中できるように、ネットワークIT環境の運用をサポートする様々なサービスを提供する。

ビジネスサポートサービスは、ネットワークIT環境の運用コストを軽減し、適切な状態を維持管理するために、図2に示すような監視系と管理系を統合したシステム運用支援サービスを提供する。

### (1) システム監視

ネットワークIT環境を構成する各種ネットワーク機器およびネットワークサーバ、アプリケーションサーバを監視センタより遠隔監視し、異常発生時には障害復旧支援へとサービスレベルをエスカレーションする。

### (2) 障害復旧支援

障害箇所の診断や原因の一次解析を実施し、問題箇所のハードウェア保守ベンダや通信キャリアに対する復旧指示を代行する。

インターネットを介したサービス提供、商品の販売や受発注、企業情報の公開など、常時アクセスされることを考慮した今後のネットワークIT環境を維持管理するためには、このような監視系サービスを24時間365日に渡り適用する必要がある。

### (3) パフォーマンス管理

様々なアプリケーションや機能が搭載され、複雑さを増すネットワークIT環境のパフォーマンスを維持管理することは、顧客満足度向上ために大変重要な要素である。「パフォーマンス管理サービス」では必要なパフォーマンス情報収集・分析を実施し、この結果に対する対処を要する箇所の指摘、さらには改善・対応策の立案支援までを行う。このサービスによりシステムの状態を的確に把握することができ、問題が発生する前にネットワークIT環境に対する改善策を実行することが可能となる。

### (4) 構成管理

納入機器やその設置・運用条件・システム設定情報などの管理を受託する。事業拠点の新設や統合による機器増減設などのお客様の環境変化による設定情報の変更に伴って、同情報を更新し、常に最新の状態に保つことにより、障害発生時の対応や性能改善などの対処をより円滑に実施することができる。

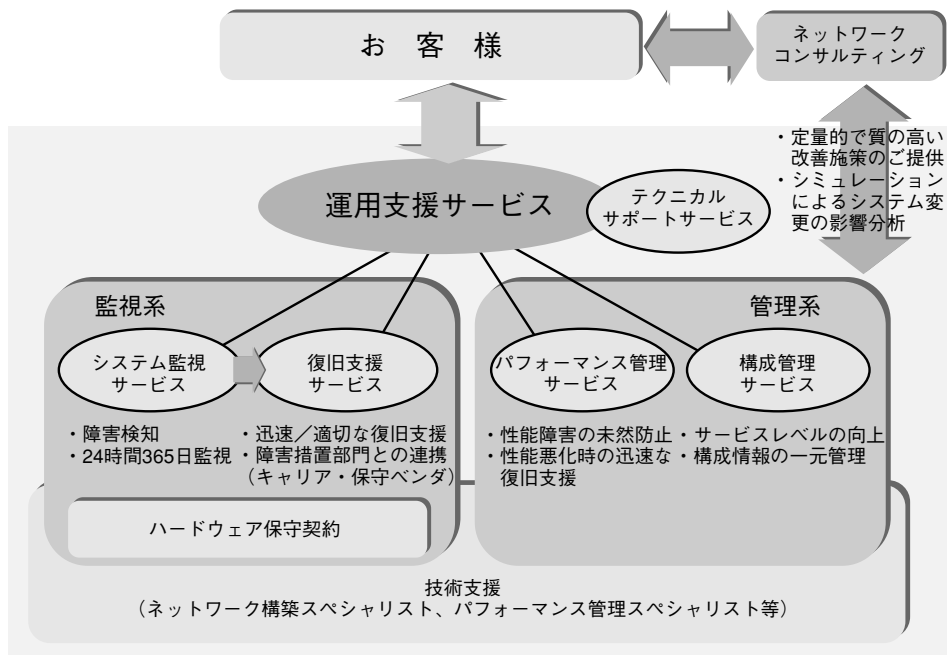


図2 運用支援サービス

(5) テクニカルサポート

ネットワークIT環境の運用上発生した様々な問題や疑問を解決するために、運用の専門家が状況をヒアリング、状況に見合った対処方法を提示、緊急時の問題解決までの時間を短縮し、効率の良いシステム運用を実現する。

運用状態の変化や劣化に対する改善策の提示も含めた運用支援をネットワークシステム構築の専門家が実施するので、安心してIT環境の運用をお任せいただける。

さらに、ビジネスサポートサービスでは、お客様のネットワークIT環境の運用を代行する運用代行やハウジング・ホスティング形態による運用受託サービスも提供する。

SLM (サービスレベル管理)

顧客満足度やビジネスの効率を向上するためのサービスレベル情報を提供する。

アプリケーションのWeb化に伴い、利用者へのレスポンスやアベイラビリティなど、顧客満足度に大きく影響するネットワークシステムの満たすべき要件は時々刻々に変化する。また、システムのパフォーマンスはビジネスの効率に

大きく影響する。

サービスレベルマネジメントサービスでは、図3に示

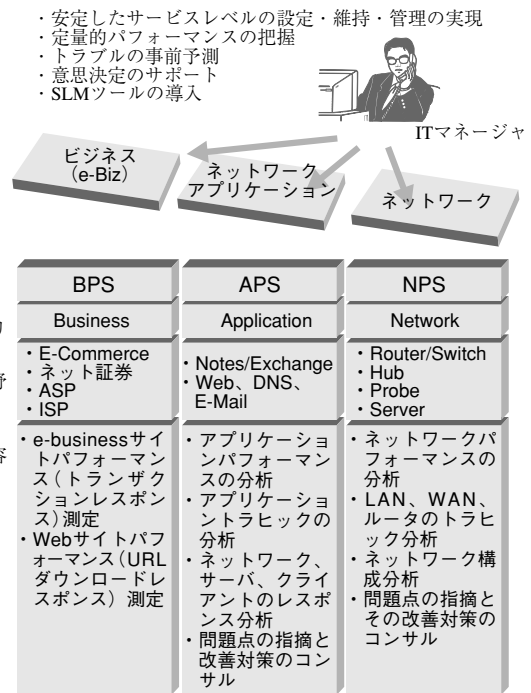


図3 サービスレベル管理サービス

す通り、ネットワークやアプリケーション、Webシステムのパフォーマンス情報やアベイラビリティの測定・分析を行い、適切なコストでサービスレベルを維持管理するために必要な情報を提供する。

本サービスの関連記事が、本号の記事「Web性能監視サービスIPnetVisy」に掲載されている。

### セキュリティ

データ保護と利用者への利便性を両立させ、より実践的なセキュリティシステムを提供する。

インターネットが普及し、世界中のネットワークが接続された今日では、信頼性の高いセキュリティ機能が必須である。しかし、セキュリティを重視するあまり利用者に使い勝手の悪いシステムになってはならない。コストとパフォーマンスのバランスが取れたシステムが望ましい。

セキュリティサービスでは、ネットワークシステムへの不正な侵入を未然に防ぐ機能、ファイアウォールの設置・設定などのセキュリティ環境構築に加え、個人認証(シングルIDサインオン)、搭載するアプリケーションのセキュリティ対応構造の規定なども含めたアクセスコントロールなどの機能を有した情報セキュリティ環境の構築を支援する。

### アプリケーション

IT化に必要なアプリケーション環境を、「低コスト」で「早く」「確実に」実現する事ができる。

アプリケーションサービスを利用することにより、これからの企業運営に必要なグループウェア、電子メールなどの汎用的なアプリケーション、個々の業務に対応した個別業務アプリケーション、IPセントレックス(集中管理型IP電話)やバーチャルコールセンタなどの通信アプリケーションの利用環境を低コストでスピーディに構築できる。

また、セキュリティ、サービスレベル管理サービスによって支えられたネットワークIT環境にアプリケーションを組み込む事によって、一元化された管理環境下で統一されたオペレーションによるアプリケーションの利用が可能となる。

### インテグレーション (SI,NI)

システムの構築に際して、業務環境の違いや既存ネットワークとの連携、マルチベンダ環境への対応など様々な要素を考慮し、スピーディかつ確実にシステム構築を実施する必要がある。

インテグレーションサービスでは、豊富な経験を有す

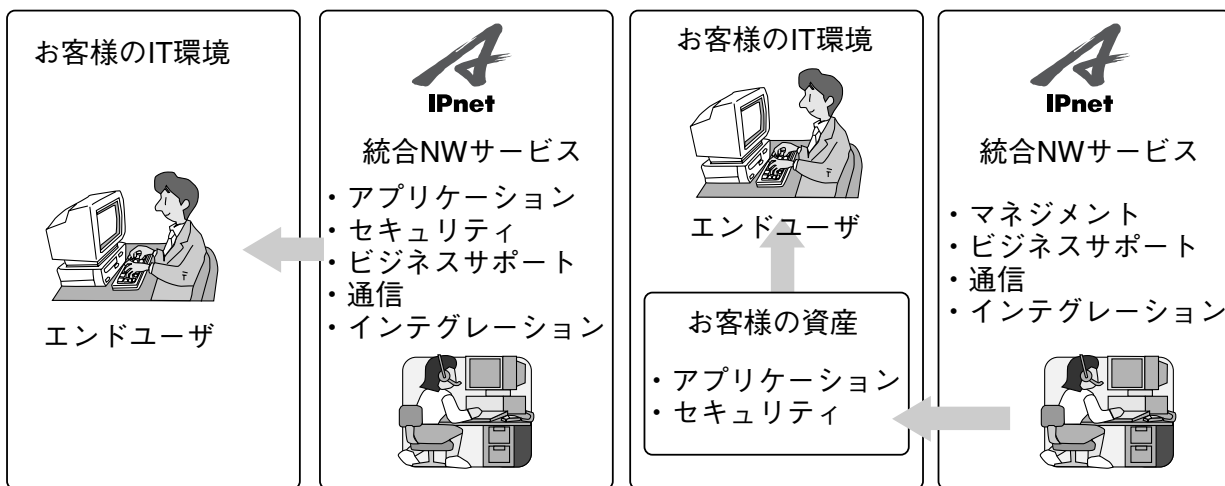


図4 サービスの提供形態

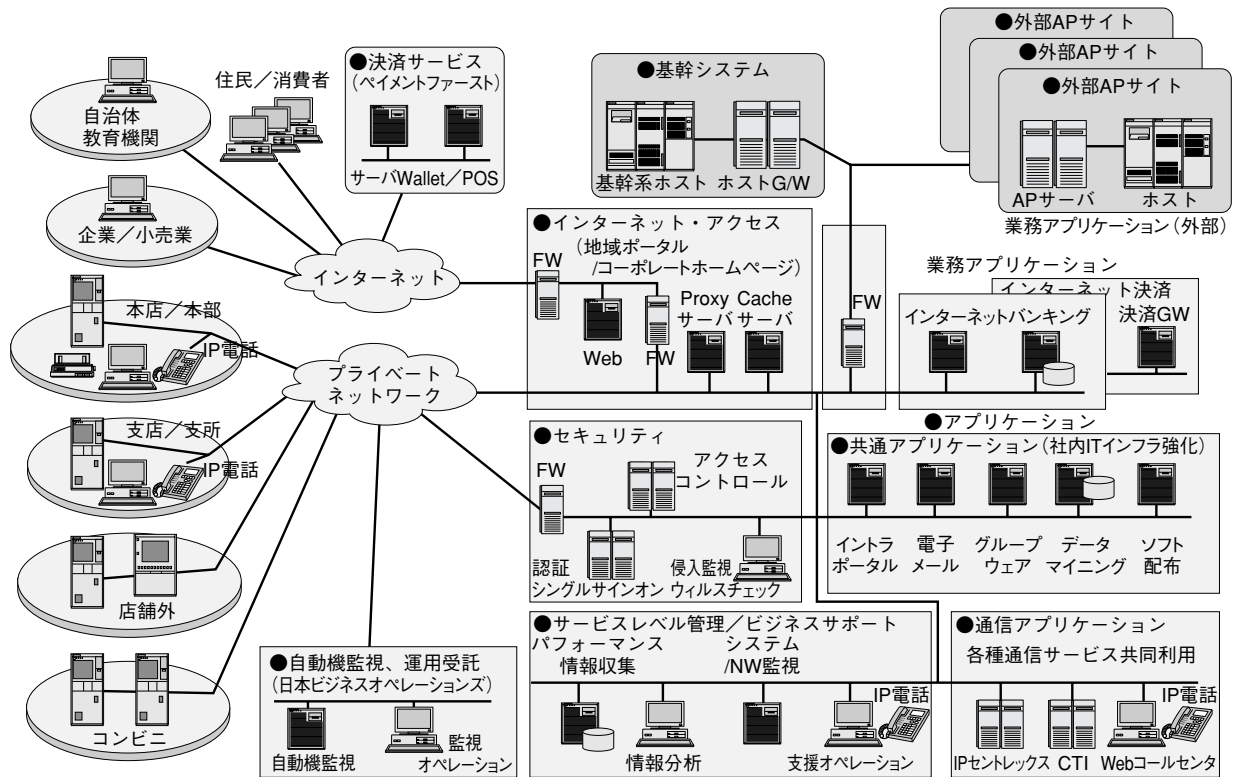


図5 統合ネットワークサービスのリファレンスモデル

るプロフェッショナルが、最新の技術を利用して最適なネットワークIT環境を実現する。

## 通信

多種多様な通信サービスが提供されつつある現在、企業のネットワークIT環境として地域性や採算性（コスト削減度合い）などを総合的に評価分析し、最適な通信サービスを選定、これを利用することが必要である。ネットワークインテグレーションサービスのプロフェッショナルが、通信サービスの申請～開通の手続きを代行し、さらに回線の敷設計画・管理を実施する。

### 「統合ネットワークサービス」の提供形態

企業の規模や他企業、関連企業との連携、エンドユーザとの関係を考慮し、大きく2つの形態で提供される。

#### (1) 全体アウトソーシング型

図4に示すように、ネットワークIT環境全体（または一部）をホスティング形態にて供給し、利用される企業は戦略上必要なデータやアプリケーションの管理のみを実施していただくだけで良い。

標準的な機能をリーズナブルに利用する事によって、コストを極力抑さえてIT環境の整備を開始する事ができる。

#### (2) インハウス&運用アウトソーシング型

IT環境の柔軟性を確保しつつ、保守・運用管理にかかるコストを押さえる事ができる。ネットワークIT環境の運用に必要な十分なマネージメントサービスを提供する。

図5は、統合ネットワークサービスを金融機関に対して適用したリファレンスモデルである。

本リファレンスモデルの特徴を以下に示す。

- ①地域性や拠点構成に合った最適なプライベートネットワーク選択、これを介してエクストラネットを構築。セキュリティを考慮したインターネット接続環境も同時に利用可能。
- ②ネットワークおよび上位アプリケーション環境を含めたシステム監視、障害時の復旧支援およびシステムのパフォーマンス管理を監視センタより実施。必要に応じて、システムの改善処置を実施することにより、常に最適な環境を提供。
- ③エクストラネットを介して、各種アプリケーションや

Web情報に対するアクセス制御を実施するためのコーポレートディレクトリサーバによる全社的な個人認証環境を構築。

- ④専用線接続サービス等を利用し、外部アプリケーションサービスプロバイダの提供するアプリケーションへのワンストップアクセスルートを確立し、同サービスをスピーディに利用可能。

## ま と め

今後予想される極めて急激な技術変革の流れに乗って、ビジネスチャンスを拡大し続けるべく、企業戦略を立案・実行するためには、様々な事業断面での適切なシステムプランニングや投資計画に基づいたネットワークIT環境の効率的な構築、運用管理が不可欠である。

今回紹介した「統合ネットワークサービス」は、企業がビジネスの仕組みや仕事のやり方をネットワークをベースに変革しようとする際に発生する様々なニーズに合致したソリューションやサービスを選定し、それを組合わせてワンストップで提供するサービスである。

本サービスを「e社会」における、より簡単で、より快適で、より便利な「サービスブリッジ」を提供するそれぞれの企業戦略に合致した勝ちつづけるためのネットワークIT環境の構築にお役立ていただければ幸である。



## ● 筆者紹介

清水智：Satoshi Shimizu.株式会社アイピー・ネット コンサルティングチーム ディレクター