

ネットワーク運用管理のリーディングプロバイダーマイクロミューズ社が提供する ビジネスサービスマネジメントソリューションと日本市場での取り組み

【インタビュー1】

効果的なEnd to Endの観点から 運用上とビジネス上の価値を提供

革新的なネットワーク管理ソリューションを提供してきたマイクロミューズ社は、世界45カ国以上で販売を展開する障害管理&サービス保証ソフトウェアの大手プロバイダーである。特にコアコンポーネントの「Netcoolスイート」は、ネットワークベースの重要な顧客サービスやアプリケーションのアップタイムの確保を目的に、世界中の大手通信キャリアが採用している。ここでは、同社の会長兼CEOのロイド・アンドレ・カーニー氏に、製品の特長と事業ビジョンをお聞きした。

大規模通信事業者を中心に 世界45カ国以上で販売を展開

はじめに、マイクロミューズ社の概要をお話してください。

カーニー氏 当社は、1989年に英国ロンドンのウォンズワースで設立されました。そして1996年に、当社のコアコンポーネントであるリアルタイム統合監視ソリューション「Netcoolスイート」の出荷を開始しました。Netcoolスイートは、複雑な問題を単純な方法で解決するという特長から、IT管理ソリューションの中核として、世界各国の大手通信キャリアやエンタープライズ企業に採用されています。このNetcoolスイートの急激な伸びにより、1998年にはNASDAQに株式を公開。現在は、世界45カ国において、1,700を超えるお客様を抱えています。

“複雑な問題を単純な方法で解決する”というNetcoolスイートの特長

を解説してください。

カーニー氏 Netcoolスイートは、広範囲にわたる通信機器、デバイス、システム、アプリケーションをサポートしながら、強力なイベント収集能力により、さまざまな視点から情報を表示して、問題をいち早く発見・解決していくソリューションを提供しています。例えば、Netcoolスイートのコアアプリケーションであるビジネス保証システム「Netcool/OMNIBus」は、ネットワークインフラストラクチャ全体のステータスをリアルタイムで監視して、異なるネットワークデバイスや管理環境からのレポートを1つの画面に統合し、読みやすく色分けされたネットワーク全体の“ダッシュボード”ビューとして提供します。

このような機能により、サービスがネットワーク上のさまざまな障害によって停止してしまう前に、サービスを提供するITインフラストラクチャ全体の障害をリアルタイムで



マイクロミューズ社
会長兼CEO

ロイド・アンドレ・カーニー氏

監視して、迅速に発見・解決することで、IT事業運用者はサービスのアップタイムを常に維持することができますようになります。

収益の増加や経営効率の向上により 高い顧客満足度とROIを実現

Netcoolスイートをはじめとしたマイクロミューズ社の製品が多くのユーザーから高い評価を獲得している理由は何でしょうか。

カーニー氏 Netcoolスイートを導入されたお客様は、その理由として、主に「収益の増加」「経営効率の向上」「リスク管理」をあげています。それは、Netcoolスイートが提供するEnd to Endの監視・管理ソリューションが、SLA（サービス品質保証）の監視および測定、新サービスの迅速な導入、ツールの統合と最適化、設備投資と運用コストの削減、異なるアーキテクチャの統合、セキュリティ情報の管理、顧客チャーン（顧客の離反/解約率）の低減などを実現することができるからです。ま

た、世界各国の大手通信キャリアが当社の製品を採用していますが、それは、当社の製品が、大きな損失を招くダウンタイムを回避するだけでなく、MTTR（修復にかかる時間）の短縮や稼働率の向上、リソースの縮小と生産性の向上などを可能にし、高い顧客満足度とROIを実現しているからです。

ビジネス運用管理の基盤を統合する BSMソリューション

昨今の企業におけるネットワーク管理の状況を、どのように捉えていますか。

カーニー氏 近年、多くの企業において、ITインフラストラクチャが個々のビジネスを支えていることは言うまでもありませんが、旧世代の管理ソリューションは、個々のビジネスを支えるネットワークとシステムの可用性を高めることを目的としたものが主流でした。しかし、収

益の増加、競争上の優位性、経営効率の向上、リスク管理といった事業目標を達成するためには、個々のビジネスの運用管理基盤を統合して、適正なユーザーにアクション可能なインテリジェンスをタイムリーに提供できるネットワークおよびシステムを構築することが必要です。

このような課題の解決策はありませんか。

カーニー氏 当社の事業領域である障害管理&サービス保証の観点からこの課題を考えると、まずビジネスの視点からネットワークを含めたシステムの状況を把握することで、ビジネス毎のパフォーマンスを分析し、可用性を維持しながら、さまざまな障害が個々のビジネスに与える影響を最小限にしていかなければなりません。そのために当社では、Netcoolスイートに実装される強力なイベント収集能力で集めた情報を

もとに、ビジネスサービスマネジメント（BSM）をベースとしたソリューションを提供しています。BSMとは、事業全般のパフォーマンスを向上させる手段として、IT事業運用者と、彼らがサポートしているビジネスサービスとを一体化させるためのマネジメント手法です。

BSMとSQMを一体化する 実践的なソリューションを提供

マイクロミューズ社の製品は、多くのサービスプロバイダーに採用されていますが、サービスプロバイダーに向けた今後の取組みをお話してください。

カーニー氏 企業の統廃合や新規サービスの早期投入が予想されるサービスプロバイダーに対しては、“BSMからSQM（Service Quality Management：サービス品質マネジメント）の変換”を提唱しています。これは、ビジネス毎のパフォーマンスとともに、最も複雑で困難なサービス品質に関連した課題には、より効果的なSQMを実現する実践的なソリューションを駆使してサービスプロバイダーのニーズに即応していくということです。

IPの成長により、サービスプロバイダー間の競争が激化し、音声とデータネットワークとの統合が進む中、当社の市場機会はたくさん見受けられます。今後も市場のニーズに即応したソリューションを積極的に提供していきます。

表1 マイクロミューズ社製品の特長とメリット

サービス管理にとって唯一の効果的インタフェース

- ・任意のサードパーティの単一管理ツールと仮想的に統合
- ・スケーラブルで弾力性のあるアーキテクチャ
- ・アプリケーション、システム、ネットワーク、メインフレーム、音声、セキュリティ間にわたる可視性

唯一の自己管理リアルタイムサービスモデル

- ・イベントベースの挿入機能を介したリアルタイムでの更新
- ・自動ディスカバリおよび自動関連マッピング
- ・サードパーティに依存している情報に対するオープンアクセスによる統合情報モデル

複数の管理ドメイン間にわたる広域ディスカバリ

リアルタイムビジネスと運用指針に対する広域アクセス

スタックの最深部とトランザクション間でのモニタリング

ネットワーク運用管理のリーディングプロバイダーマイクロミューズ社が提供する
ビジネスサービスマネジメントソリューションと日本市場での取組み

【インタビュー2】

製品ラインアップを拡充して
BSM領域の更なる優位性を確立

通信事業者の業務を支えるOSS (Operation Support System) ソリューションのトップベンダーとして高い評価を獲得しているマイクロミューズ社。現在、同社が注力している市場が、日本を含めたアジア・太平洋地域である。ここでは、マイクロミューズ社の日本法人として国内における製品の販売とサポートを展開しているマイクロミューズ・ジャパン㈱の代表である市原裕行氏に、日本市場の特性と事業展開、今後の取組みなどについてお聞きした。



マイクロミューズ社
日本担当副社長兼
マイクロミューズ・ジャパン㈱代表
市原 裕行氏

市場のニーズにフィットした
ソリューションを提供

わが国のネットワーク&システム
マネージメントの状況をどのように捉
えていますか。

市原 1997年から1998年にかけて、
世界各国のエンタープライズ企業を
中心に、「統合管理」を目的とした
システムマネージメント製品が大量
に採用されました。当社の
「Netcoolスイート」をはじめとし
た、各社の代表的なネットワーク&
システム監視ツールは、この時期に
登場しました。しかしこの頃はまだ、
統合管理を実現するツールや技術、
企業の体制などが整っていなかった
ため、運用管理はプラットフォーム
毎に行われていました。

このような状況は今もまだ続いて
いますか。

市原 近年、変わりつつあります。
それは、ITインフラストラクチャ
のマネージメントを「統合化して効
率よく行っていかなければならな

い」という動きが市場のトレンドに
なってきたからです。そして、IT
事業運用者と彼らがサポートしてい
るビジネスサービスを一体化した、
ビジネスサービスマネジメント
(BSM) を目指す企業が増えてきま
した。

このような動きに対して、マイク
ロミューズ社では、どのような取組み
を進めていますか。

市原 当社の製品の長は、ITイン
フラストラクチャを幅広くサポー
トしながら情報を収集・表示して、
問題をいち早く解決することができ
ることです。つまり、ネットワーク
の全レイヤーの障害をリアルタイム
で監視して、平均解決時間を短縮し、
サービスおよびアプリケーションの
可用性を高め、ビジネスの差別化を
実現できるということです。このよ
うな長は、BSMをベースとした
統合マネージメントを実現する上
で、大きなアドバンテージになると
思います。

運用管理業務の最適化と
BSMの最適化を展開していく

日本市場での展開にあたり、注力
していることは何でしょうか。

市原 日本市場の特性として、第
一に「ブランド指向」があげられま
す。ここで言うブランドとは、製品
の採用実績とパートナー企業を含め
たビジネスに対しての信頼性です。
どのような企業に採用されていて、
どのくらいの成果をあげているの
か。そして、製品そのものの品質や
機能のレベルとともに、どのような
パートナーと組んでビジネスを展開
しているのか。これらが、製品の採
用を決定する大きな要因になってい
ます。この点を踏まえてビジネスを
進めていかなければなりません。

そこで当社では、お客様に直接コ
ンタクトして、製品を理解していただ
いた上で、質の高いサービスを提供
していくことを心がけています。
ただし、当社の製品の販売は全てパ
ートナー企業が行っているため、そ

の連携を強化し、それぞれが得意としている領域において、お客様のニーズに即応した製品とサービスを提供しています。

わが国の企業の運用管理のニーズは、どのようなものでしょうか。

市原 これまでプラットフォーム毎に行われてきた運用管理の統合に向けて、ITインフラストラクチャのマネジメントの見直しを行っている企業が数多く見受けられます。そのため、Netcoolスイートなどへの問い合わせも統合を目的としたものがほとんどです。一方、当社の事業展開は、統合とともに、その次の領域であるBSMをターゲットにしたものです。ITはビジネスの成長を助けるツールですが、ITをより最適に活用するためには、ビジネスそのものの見直しを行う必要があります。当社は、ネットワーク&システムの運用管理の最適化を図るとともに、その上で展開されるビジネスの最適化も提案してきたいと考えています。

次世代ホスティングサービスにNetcoolスイートが標準採用

マイクロミューズ社の製品は、世界中の通信事業者採用されていますが、日本でも同様ですか。

市原 当社のお客様の割合は、世界市場で見ると情報通信系企業が約60%を占め、残りをファイナンス、製造、ガバメント、といった企業・機関が占めています。また最近、ファイナンスや製造に関

連したエンタープライズ企業の採用が増えています。その他、アウトソーシングサービスを提供している企業での採用が増えています。

NTTコミュニケーションズ㈱の次世代ホスティングサービス「AGILIT(アジリット)」の統合ネットワークマネジメントと自動障害管理にNetcoolスイートが標準採用されましたが。

市原 これは、Netcoolスイートがアウトソーシングサービスに採用された代表的なものです。AGILITは、障害の発生・検知から料金返還に応じる「SLA100%保証」、あらかじめ定めている目安時間を超える場合、超過時間に応じて料金返還率が上がる「復旧時間保証」、高負荷時にオンデマンドでのサーバ増強といった「迅速な処理システム」を保証している業界最高水準の高品質なホスティングサービスです。またAGILITは、ネットワークからミドルウェアの運用コストの削減、可用性の向上・ノードダウンタイム化といったITのライフサイクル全体の最適化を実現しています。このAGILITの高いハードルを全てクリアするためには、大規模なネットワーク環境での実績があり、可用性が高く、幅広いITインフラストラクチャをサポートして強力な障害管理を行えるNetcoolスイートが最適であるとの理由から、採用が決定されました。また、世界有数の通信事業者に採用されているデファクトスタンダード製品であることも、採用の

大きな理由になりました。

販売チャネルの拡充とモバイル系サービスの領域を開拓

今後の取組みについてお話ししてください。

市原 販売チャネルの拡大に向けて、新たなパートナー企業とのアライアンスを今年度中に行います。そして、エンタープライズの領域とともに、競争のさらなる激化が予想されるモバイル系サービスの領域での採用に注力していきます。その第一弾として、携帯のハンドセットの中にエージェントを組み込み、P2Pの通信における品質や受信状況をモニタリングするソリューションを用意しています。

アライアンスを結んでいた米国Quallaby社を買収しましたが。

市原 米国の調査会社Heavy Reading社が2005年4月に発表したレポートにおいて、OSSソリューションのトップベンダーの認定をいただいた当社が、唯一課題としていたのが、パフォーマンスマネジメントのレイヤーです。今回、買収したQuallaby社は、BTをはじめとした通信キャリアにおいてパフォーマンスマネジメントソリューションを提供してきたベンダーです。同社のソリューションが新たに当社の製品ラインアップに加わることで、BSMの領域での更なる優位性が確立されると思います。

ネットワーク運用管理のリーディングプロバイダーマイクロミューズ社が提供する
ビジネスサービスマネージメントソリューションと日本市場での取組み

【製品紹介】

「Micromuse Netcool Suite」が提供する ビジネスサービスマネージメントソリューション

マイクロミューズ社のコアコンポーネント「Netcoolスイート」は、重要なビジネスサービスやアプリケーションサービスをサポートするITインフラストラクチャ全体をマネージメントするリアルタイム統合監視ソリューションとして、世界各国の大手通信キャリアや、インターネット、ワイヤレス、ブロードバンドサービスなどの各種サービスプロバイダー、そして、エンタープライズ企業などに広く採用されている。ここでは、Netcoolスイートの主なソリューションについて紹介する。

統合監視から始まった Netcoolスイート・ソリューション

マイクロミューズ社のNetcoolスイートは、1990年代中旬に英国British Telecom向けに開発されたキャリアクラスの統合監視ソリューション「Netcool/OMNibus」から始まった。Netcoolスイートは、開発の当初から、メガキャリアクラスの統合監視ソリューションを提供するために、高速処理が可能なメモリ常駐型の中央レポジトリエンジン「Netcool/ObjectServer」を核として、軽量で大量のITインフラストラクチャ情報（イベント）を収集可能なソフトウェアモジュール「Netcool/Probes」により、物理層からアプリケーション層までの1,000を超えるインフラストラクチャから情報をリアルタイムで収集および統合できるようになっている。その方法も、直接各デバイスから直接イベントを収集することはもちろん、お客様のサイトで既に導入済みのネットワーク監視システムやエレメント監視システムからもイベントを収集するなど、既に投資した資産

を無駄にすることなく、オープンな設計思想で、真の統合監視ソリューションを提供してきた。

また、オープンな情報収集モジュールだけでなく、オープンな他社システム連携モジュール「Netcool/Gateway」もリリースされており、イベントを統合した後、自動で他社製のシステムに情報を送信し、アップデートされた情報を返信してもらい、他社製システムでのステータスをもオペレーターに一元通知することができる。例えば、障害情報をトラブルチケットシステムに送信する

と、対応番号と対応状況が返信され、オペレーターはイベント情報の他にチケットの対応状況も見る事が可能である。

統合監視からBSMへ

Netcoolスイートの統合監視ソリューションによるレイヤー1からレイヤー7までの個別のITイベントは、Netcoolスイートの高度な各解析エンジンにより、イベントにインテリジェンスを加え、オペレーターへ通知される。

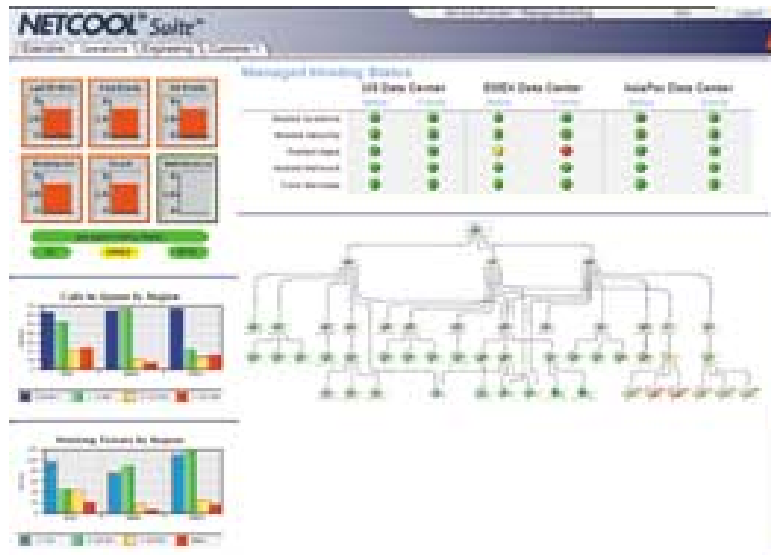


図1 CCAI手法によるNetcoolスイートのビジネスサービス保証の実現モデル

例えば、ビジネス影響分析を表示する「Netcool/Impact」では、外部の資産データベースやCRMデータソースと連携することにより、収集されたイベントに「ロケーション情報」「サービス名」「顧客名」などの情報を付与し、“どの場所で、どのサービスに重大な障害が発生し、どの顧客に影響を与えるか”などの解析が行われる。

また、ネットワーク上のリソース制御をサポートして、在庫データとトポロジデータを収集・表示する「Netcool/Precision」は、デバイスおよび接続性の自動検出、自動トポロジ生成、トポロジをベースとしたイベントの根本原因解析といった相関処理を提供する。さらに、新たに開発された「Netcool Application Discovery」では、アプリケーションの自動検出だけでなく、各アプリケーション間の属性までも検出し、例えば、あるアプリケーションは“Webサーバと複数のデータベースで成り立っている”というアプリケーションの属性トポロジまでも生成する。

そして「Netcool/RAD (Realtime Active Dashboard)」を用いて、PrecisionやApplication Discoveryからの情報をもとに、あるサービスのネットワーク、アプリケーションの全レイヤーの属性トポロジを可視化でき、それらをもとに、サービスの稼働状況、SLA管理、影響分析など、オペレーターにとって最重要な対応の優先付けの一役を担うことが可能となる。



ビジネスサービスの各インフラストラクチャの属性をトポロジ化することにより、オペレーターに視覚的に可用性のステータスを提供する「Netcool/Realtime Active Dashboards」

図2 「Netcool/Realtime Active Dashboards」

マイクロミューズ社は、Netcoolスイートの拡充に向けて、パフォーマンスマネージメントレイヤーに最適なソリューションを提供してきた米国Quallaby社を買収した。これにより、メガキャリアクラスのハイスケラビリティのパフォーマンスマネージメントソリューションがラインアップに加わり、BSM分野で高度な情報を、より一層提供することができるようになった。

大手サービスプロバイダーで採用される Netcool スイート

以上のようなマイクロミューズ社のNetcoolスイートは、世界Top20のキャリア中19社で採用されており、大手通信事業者やサービスプロバイダーにも数多く採用されている。最近では、米フォーチュン誌Fortune500でのTop25社中15社で

採用されるなど、エンタープライズ企業や海外政府機関でも採用され始めている。国内でも、NTTコミュニケーションズ(株)が提供する次世代ホスティングサービス「AGILIT(アジリット)」をはじめ、国内大手通信キャリアやサービスプロバイダーに広く採用されている。その理由は、Netcoolスイートが持つ高いスケラビリティ、多くのオープンな連携モジュールの提供、ビジネスサービスの可視化、パッケージソリューションとしての迅速な投資対効果など、さまざまである。

お問い合わせ先
マイクロミューズ・ジャパン(株)
 E-mail : info-japan@micromuse.co.jp
 URL <http://www.micromuse.co.jp/>