

イクシアコミュニケーションズ

ネットワーク基盤の高性能化とセキュリティの向上に向けて、イクシアのソリューションを採用

統合IPおよびワイヤレスネットワークテストソリューションを提供するイクシアコミュニケーションズは、同社のBreakingPointセキュリティ・テスト・ソリューションとIxLoadレイヤ7パフォーマンス・テスト・ソリューションが、マクニカネットワークス（本社：横浜市港北区）の技術検証施設「マクニカネットワークス技術検証センター」で採用されたことを発表した。

マクニカネットワークス技術検証センターは、マクニカネットワークスおよび同社の100%子会社であるマクニカソリューションズが取り扱っている様々なネットワーク、セキュリティ、ストレージ製品の機能検証、パフォーマンス検証を行う統合検証施設として2011年7月に開設された。当技術検証センターは、マクニカネットワークスの顧客の利用環境に応じた試験、検証が行える施設であり、様々な分野の技術スペシャリストが同社顧客のIT環境構築のための検証を強力にバックアップしている。

マクニカネットワークス技術検証センターの開設以降、企業ネットワークの高速化、複雑化、および高レイヤ化が進み、新たな要件に対応すべく、従来のテスト基盤を強化・拡充する必要が生じてきた。そこで、マクニカネットワークスは2012年春に同技術検証センターの強化・拡充に向けた社内プロジェクトを立ち上げ、新たに導入するテスト・ソリューションの選定に着手した。同社は複数のベンダー・ソリューションを慎重に比較・検討した結果、イクシアのBreakingPointセキュリティ・テスト・ソリューションとIxLoadレイヤ7パフォーマンス・テスト・ソリューションを新たに導入することを2012年10月に決定し、同年11月29日より稼働開始した。

イクシアコミュニケーションズ TEL：03-5326-1948

オーシャンブリッジ

ANAグループ企業のインフィニがリモートコントロールツールを採用

オーシャンブリッジは、同社のリモートコントロールツール「ISL Online（アイエスエル・オンライン）」がANAグループ企業のインフィニ トラベル インフォメーション（本社：東京都港区／以下、インフィニ）に採用され、カスタマーサポートでのオンラインサポートツールに利用されていることを発表した。

インフィニは、国内の旅行会社や旅行代理店向けに、全国で約20,000台の航空券予約・発券システムを提供している。そのシステムに関する様々な問い合わせが日々寄せられているため、カスタマーサポートを行っている。以前は、オンラインサポートツールがなかったため電話対応が中心だったが、電話だと相手側の状況が正確に把握できず、訪問して現地サポートを行わなければならないケースが発生していた。そのため、解決までお客様をかなり待たせてしまうことがあった。また、システム障害の原因を分析するために、お客様のサーバ内のログデータを取り出して分析しなければいけないこともあった。ログデータは、航空座席予約に関わる重要なもので、データ容量も大きいため、メールで送ってもらうようなことはできず、直接お客様先に取りに行く必要があった。その結果、カスタマーサポートのための出張が絶えない状況だった。

このような状況の中、直接お客様の画面を遠隔操作できるISL Onlineを知り、「接続時に手間がかからない」、「ファイル転送の容量制限が無い」、「低価格」という3点の理由で採用を決定した。採用後は、お客様トラブルの解決時間を約50%短縮することができているそうだ。

オーシャンブリッジ TEL：03-5464-2112