

Vodafone Shared Services

次世代の IT 運用管理を実現する Operations Bridge ツールによりアラームを 70% 削減

概要

Vodafone は、世界最大クラスの携帯電話通信プロバイダーです。26 ヶ国に事業を展開し、55 を超すネットワーク会社と提携しています。Vodafone の顧客は、全世界で 4 億 4400 万人にのぼります。

課題

Vodafone がリーダーとしてのポジションを維持するためには、運用コストを完全にコントロールしながら、新しいサービスを迅速に市場に投入する必要があります。全世界に及ぶ大規模な IT インフラストラクチャの運用モデルは断片化されていました。プロセスには多数の引き継ぎが必要で、関係者は連携を取らずに作業していました。Vodafone Technology Shared Services の ITOM ソリューションアーキテクトの Mohammed Shata 氏は、システムのモニタリングに異なる

ツールとコンソールが使用されていたときのことを振り返ります。「コンソールは断片化されていました。サービスの停止を示すアラームが鳴ると、それはファイアウォールなのか、データベースなのか、重要なアプリケーションなのかを把握するために、チームは多大な労力をかけて異なるコンソールを使い分けていました。インシデントが業務に及ぼす影響は不明でしたし、どのシステムについても、エンドツーエンドの可視性はありませんでした」

この断片化されたモニタリングモデルでは、IT 部門が業務部門を効果的にサポートするのは不可能でした。「IT 部門が提供するサービスは可視化されていなかったため、業務部門は IT 部門が提供する価値を把握していませんでした」と Shata 氏は語ります。

Vodafone は、デジタル変革について自社の顧客と話し合い、必要なエンドツーエンドの可視性を実現するには、IT の業績評価指標 (KPI) がどのように事業の収益に影響するかを把握することが不可欠だという結論に至りました。

ソリューション

ハイブリッド IT インフラストラクチャの全体像を 1 つの画面で把握するために、Vodafone は OpenText™ Operations Bridge を選びました。これにより、自社環境に関するエンドツーエンドの統合されたビューを実現しました。Operations Bridge には 200 を超えるツールを統合できるため、情報を切り貼りすることなく、統合された情報に基づいてハイブリッド IT インフラストラクチャ

「モニタリングを自動化することで負担が減ったことで、エンジニアは実際の開発とサービスの拡張に専念できるようになりました。RCA の解決には何時間もかかっていたのが、わずか数分で自動的に管理されるようになりました。Operations Bridge の導入後、アラームは 70% 以上減少しました」

MOHAMMED SHATA 氏

ITOM ソリューションアーキテクト
Vodafone Technology Shared Services



概要

■ 業種

電気通信

■ 所在地

グローバルの Vodafone Shared Services

■ 課題

エンドツーエンドの可視性を実現するハイブリッド IT モニタリングの自動化により、IT とビジネスの連携を緊密化し、新しいサービスを迅速に提供する

■ 製品とサービス

Operations Bridge

■ 成功ポイント

- + アラームが 70% 減少
- + イベントの相関関係と統合により、ノイズレベルを低減
- + DevOps のアジャイルアプローチにより、チームのコラボレーションを改善
- + 開発とサービスの拡大にリソースを配分

「汎用的なデータ収集アプローチを提供する Operations Bridge によって、複雑さが大幅に簡素化されました。Vertica ベースの COSO データレイクが本格稼動すれば、高度な運用分析と機械学習アルゴリズムによって運用を改善できます」

MOHAMMED SHATA氏

ITOMソリューションアーキテクト
Vodafone Technology Shared Services

お問い合わせ



を監視することができます。Operations Bridge によってシグナルとノイズが区別されるため、IT 運用部門は症状に対応するのではなく根本原因に集中することができます。

Shata 氏は、統合された可視化は同社に大きなメリットをもたらしたと説明します。「モニタリングは 3 層アーキテクチャで行われ、統合された Operations Bridge コンソールにより、異なるドメインから送られてきたイベントが管理されます。解決のためのフローを自動化して、必要に応じてチーム内のチケットの作成がトリガーされるようにしました。インシデントを検出するだけでなく、インシデントの相関関係を調べることで、重複を排除し、イベントのパターンを照合して関連するイベントを自動的に完了することができます。すべてを 1 つの画面に統合することで、診断から修復までの時間を短縮できました」

同社のチームは、モニタリング処理にアナリティクスを使用しています。Vodafone は、データのモニタリングとログソースに基づいてアナリティクス予測とベースラインを作成しています。Business Value Dashboard (BVD) は、IT とビジネスの状態に関する情報をリアルタイムで出力します。ログ管理と運用分析には Splunk との双方向統合が使用されます。Vodafone は、Vertica ベースの Collect Once Store Once (COSO) コンセプトによって指標を統合できる可能性に期待しています。

ハイブリッド IT のモニタリングに特化した Operations Bridge のオープンなアーキテクチャは、トップクラスの技術によって手間をかけずに統合することができます。Vodafone の集中イベントモニタリングは、AppDynamics、Dynatrace、vCenter および Cloud Optimizer、

Oracle Enterprise Manager、BMC Remedy からデータを取得しています。

成果

Operations Bridge によりハイブリッド IT のモニタリングを自動化したことで、統合された環境のノイズレベルが低減されました。チームの作業効率が向上したため、コラボレーションが改善され、エンドツーエンドのアプリケーションライフサイクルが可視化されました。Vodafone が DevOps 環境の拡大に強い関心を持っている理由について Shata 氏は次のように説明します。「我々が関心を持っているのは Monitoring as Code (MaC) です。ビジネスケースの観点からモニタリングする、真のシフトレフトになると考えています。開発者はイベントを API で Operations Bridge に送ることができるため、イベントを動的に設定できるようになるでしょう。これは間違いなく、我々のロードマップの一部です」

Vodafone は、機械学習を活用した、人工知能による IT 運用モニタリング (AIOps) も視野に入れていますが、設定不要の、すべてのデータタイプ、イベント、トポロジ、指標の異常検出と予測分析が含まれます。

Shata 氏は次のように締めくくります。「モニタリングを自動化することで負担が減ったことで、エンジニアは実際の開発とサービスの拡張に専念できるようになりました。RCA の解決には何時間もかかっていたのが、わずか数分で自動的に管理されるようになりました。Operations Bridge の導入後、アラームは 70% 以上減少しました。今後の可能性に期待しています」

詳細はこちら：

www.opentext.com