

Sungard と DCA

IT リーダーが Micro Focus® Data Center Automation により
復旧と本番環境の効率を大幅に向上

概要

Sungard Availability Services (Sungard AS) は、マネージド IT サービス、情報の可用性に関するコンサルティング、ビジネス継続性管理ソフトウェア、障害復旧サービスを北米、欧州、インドの顧客向けに提供する大手プロバイダーです。世界各地に耐障害性に優れた 90 以上の施設と 40 以上の復旧ユニットを抱える Sungard AS は、IT とビジネスに精通した約 3,000 人のプロフェッショナルを擁して、ミッションクリティカルなデータとシステムに中断なくアクセスできるよう、世界中の顧客を支援しています。

課題

IT の効率性と予測可能性を高めて、サービスデリバリーコストを削減するため、

「Micro Focus UCMDB の IT ブループリントデータを、Operations Orchestration で実行されるエンドツーエンドのワークフローに変換することで、高コストで、時間がかかり、エラーが発生しやすい、手作業による復旧手順の保守と実行を排除できました。」

KAUSHIK RAY 氏

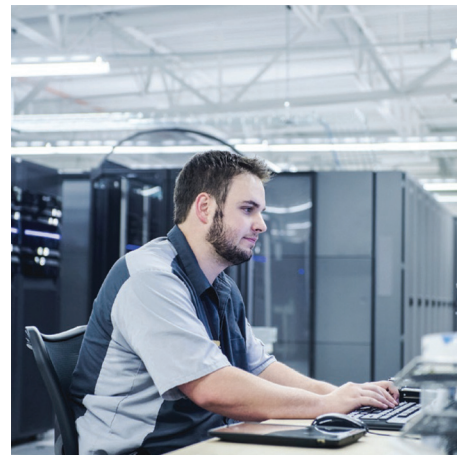
Vice President, Global Architecture,
Customer Engineering
Sungard Availability Services

Sungard AS はエンドツーエンドの自動化とオーケストレーション、さらには操作不要のアプリケーション復旧プロセスを実現するための変革に着手しました。

技術が急速に進化するなか、従来の障害復旧プロセスとタスクには、多くの手作業と高度な専門知識が必要でした。どれだけ高度なスキルを有する組織でも、手作業のタスクに依存しているのは、人的エラー、コストの増加、プロジェクトの複雑化は避けられず、業務遂行の妨げとなります。

Sungard AS には大胆なビジョンがありました。それは、手作業を大幅に削減 (または完全に排除) することで、エラーとリスクの軽減、予測可能な IT の実現、復旧時間の短縮、およびコストの削減を達成しながら、シームレスなカスタマーエクスペリエンスを提供することです。

「多くの従業員が現在でもスプレッドシートを使用しており、それによっていくつかの問題が生じています」と、Sungard AS、Global Architecture and Customer Engineering、Vice President の Kaushik Ray 氏は語ります。「障害復旧関連のドキュメントを常に最新の状態に保ち、可用性を維持するのは簡単ではありません。当社では通常、数千のサーバー上で数百のアプリケーションを実行しています。手順が正しくても、それを実行する人間がミスをする場合もあります。メーカーの説明書を読みながら家具を組み立てるようなものです。手順



概要

■ 業界

コンピューターサービス

■ 所在地

ペンシルベニア州ウェイン

■ 課題

インフラストラクチャとアプリケーションの障害復旧手順をエンドツーエンドで自動化、オーケストレーション、実行

■ 製品とサービス

データセンターの自動化
Universal Discovery
Universal Configuration Management Database
Software Education Services

■ 成果

- + テスト成功率が 90% に上昇 (業界平均は 35%)
- + お客様向けインフラストラクチャの構築時間を平均 70 ~ 75% に短縮することで、将来のビジネスの成長に必要なスケーラビリティを獲得。
- + 障害復旧に要する時間を 60 ~ 65% 短縮し、目標復旧時間 (RTO) の達成率を改善
- + 不適切な障害復旧手順に起因するインシデントや手作業によるエラーを 50% 削減

や順番を1つ間違えただけで、すべてが崩れてしまいます。当社の最終目標は、障害復旧のプロセス全体を事実上操作不要にすることででした。」

ソリューション

Sungard AS のイノベーションの目標は、エンドツーエンドの自動化とオーケストレーション、さらには操作不要のアプリケーション復旧手順を通じて、障害復旧を変革することでした。そのための鍵となったのが、Data Center Automation (DCA) ソフトウェアソリューションです。Sungard AS はまず、Universal Discovery (UD) と Universal Configuration Management Database (UCMDB) を使用して、自動化された、エージェントレスな Application Discovery and Dependency Mapping ソリューションを導入しました。これは、顧客環境のパラメータを検出し、そのデータを構成管理データベースに保存するソリューションです。UD において必要な資格情報資格情報の共有を希望しない顧客に関しては、手作業で設定管理データベースに入力しました。いずれの場合も、Application Discovery and Dependency Mapping ソリューションにより、Sungard AS は顧客の IT システムのトポロジ (ブループリント) を完全に把握できました。

次に、Sungard AS はこれらのトポロジに基づき、Operations Orchestration を使用して復旧手順を自動化しました。「UCMDB の IT ブループリントデータを、Operations Orchestration で実行されるエンドツーエンドのワークフローに変換することで、高コストで、時間がかかり、エラーが発生しやすい、手作業による復旧手順の保守と実行を排除できました。」このソリューションは特定のテクノロジーや復旧方針に依存しないため、ハイブリッド IT 環境全体に総合的な方針を適用できます。

画期的な障害復旧実行システム

Sungard AS の商用障害復旧自動化ソリューションの中核を成すのが、Recovery

Execution System (RES) と呼ばれるカスタムアプリケーションです。RES (エンドツーエンドの自動化のためのポータル) により、自動検知を通じて CMDB から障害復旧設定を取得し、Resource Planning Systems と統合して復旧用のアセットを取得し、障害復旧ワークフローを生成して実行できます。また、Sungard AS チケットシステムと統合して例外を解決することも可能です。

Operations Orchestration は柔軟性に優れ、マルチプラットフォームをサポートしています。RES は特定のプラットフォームに依存することなく、Microsoft Windows、Linux、Solaris などの OS、そして 9 社のベンダーが提供するバックアップテクノロジーをサポートしているため、既知のテクノロジープラットフォームと障害復旧戦略の 84% を自動化できます。Sungard AS は、自社環境のソリューションに Server Automation (SA) を統合することで、カスタムコードの記述とテストに何か月もかけることなく、さまざまな物理/仮想コンピューティングプラットフォームを超高速度でプロビジョニングできます (数日かかっていたのを数分に短縮)。

「RES は 4 つのパートで構成されます」と Ray 氏は説明します。「復旧したい構成を UCMDB に保存します。当社が開発した商用プログラムである RES が、CMDB から設定を読み取り、実行ワークフローを動的に作成します。作成されたワークフローが Operations Orchestration で実行されます。Operations Orchestration は、Server Automation などのツールを活用して、サーバー側のタスクを自動化します。」

コラボレーションで RES の開発を促進

適切な水準の障害復旧効率を可能な限り速やかに達成するために、Sungard AS はすべてのアクティブ顧客を 2 年以内に UCMDB にデプロイするという野心的なスケジュールを設定しました。このスケジュールを迅速に達成し、RES の開発について支援を受けるため、Sungard AS は Software Services を利用しました。「Software Services は当社の

ビジョンを理解し、実装やトレーニングのサービスを通じて、ビジョンの実現を支援してくれました。また、当社の研究開発部門とも緊密に連携し、ソフトウェア製品開発にも協力してくれました。Software Services を選択した理由は、これまでの長期的な関係を通じて、Software Services の担当者なら信頼できると考えたからです」と Ray 氏は述べます。

Software Services は、RES ポータルによる自動復旧を実現するため、400 以上のワークフローを作成しました。Sungard AS は数百の顧客にサービスを提供しており、顧客ごとに設定が異なります。そこで Software Services は、どの顧客が障害復旧テストを実行しても動作するようワークフローを作成しました。また、Software Services チームは、アジャイル手法 (3 ~ 4 週間のスプリントごとに本番環境にリリースするなど) の採用により、業務上の価値をプロジェクト完了時に一挙に実現するのではなく、段階的に実現したいという Sungard AS の希望に対応しました。「1 年半で、アクティブ顧客ベースの半分以上を検出することに成功しました。これは、Software Services の協力がなければ決して実現しなかったでしょう」と Ray 氏は言います。「困ったことがあれば、必ず助けてくれるという確信がありました。」

また、Sungard AS は Education Services のワークショップを利用し、Adoption Readiness Tool (ART) を活用して UCMDB に関するトレーニングをスタッフに提供して、浸透率を高めることにより、ソフトウェアへの投資から最大限の価値を引き出しました。「数百人単位の従業員をクラスルームトレーニングに参加させるのは現実的ではありません。そこで、Adoption Readiness Tool に投資して、すべての従業員にトレーニングを提供することにしました。CMDB と OO 用の既製の ART モジュールも利用しましたが、Sungard AS 用の専用モジュールも作成しました。これが浸透率の向上に大きく寄与しました。」

「障害復旧をまったくの別次元に引き上げることができました。人の介入を最小限に抑えながら、クラウドのようなユーザーエクスペリエンスを提供することに成功しました。」

KAUSHIK RAY氏

Vice President, Global Architecture, Customer Engineering
Sungard Availability Services

お問い合わせ先:
www.microfocus.com

成果

堅牢な障害復旧、ビジネススケラビリティ、イノベーションロードマップ

RESにより、Sungard ASは障害復旧に要する時間を60～65%短縮し、目標復旧時間(RTO)の達成率を改善しました。目標復旧時点(RPO)に関するサービスレベル契約を満たす、または上回ることが可能になり、顧客が重要なデータを失うことがないように保護できます。Operations Orchestrationにより、不適切な障害復旧手順に起因するインシデントや手作業によるエラーを50%削減することで、Sungard ASは業務効率を高め、顧客サービスを改善できました。さらに、障害復旧テストの成功率も業界平均の35～38%から95%にまで上昇しました。

「障害復旧をまったくの別次元に引き上げることができました」と、2016年Software Innovator Award共同受賞者および2016年International Business AwardsのゴールドStevie Award受賞者(IT Executive of the Year)のRay氏は語ります。人の介入を最小限に抑えながら、クラウドのようなユーザーエクスペリエンスを提供することに成功しました。結果には再現性があり、復元性も改善できるため、当社の顧客は常に障害に備えることができます。」

現在、Ray氏と彼のチームは、RESとすべてのコンポーネントを顧客の社内(Sungard ASのネットワークの外)にまで展開しています。また、RESオーケストレーションフレームワークを障害復旧以外の2つのユースケース(顧客企業への導入とデータセンターマイグレーション)にも拡張しています。

Sungard ASは、カタログ化したワークフローをマネージドサービスで再利用することで、プロセスの簡素化、時間短縮、リスク軽減をエンタープライズ顧客向けに提供できるようになりました。顧客のインフラストラクチャ構築時間を平均70～75%高速化することで、Sungard ASはビジネス成長のためのスケラビリティを獲得しています。

OpsBridgeソリューションでUCMDBを活用

別のチームに所属するRay氏の同僚は、UCMDBをOperations Manager i (OMi)、Operations Bridge、SiteScopeと組み合わせ、 「検知修正」 モニタリング、イベント相関、アラート通知、およびチケットに活用することで、ITサービス管理に変革をもたらしています」とRay氏は述べます。「設定管理データベースがなければ、解決時間を短縮することはできません。UCMDBには派手さはありませんが、ITOMに不可欠のソリューションであることは確かです。重要なのは、適切なパートナーを選ぶことです。当社がUCMDBを選択した理由は、優れた検出パターンを備え、多数の未知の設定の中から特定の設定を探すのに便利で、当社が当時必要としていたマルチテナントに対応していたためです。現在、Sungard ASの複数のプロジェクトチームが、さまざまなシナリオで使用しています。」

イノベーションはエンタープライズの未来を左右する

Sungard ASほどのボリュームの要件を抱えた企業は少ないかもしれませんが、しかし、自動化およびオーケストレーションソフト

ウェアソリューションはさまざまな用途に活用できます。UDにより、ITアセットを効率的に検出できます。UCMDBにより、IT環境を完全に制御できます。Server Automationにより、構成管理を自動化できます。Operations Orchestrationにより、次世代のオーケストレーションを実行できます。一方、Software Servicesにより、革新的なビジョンを業務上の成果へと転換するための専門知識と協力を獲得できます。「これはすべての人に理解してほしい点なのですが、当社が達成した成果は、個々の製品ではなく、統合されたソリューションによって得られたものなのです。統合されたソリューションとは、強力なソフトウェアと各担当者の献身的な支援の組み合わせです」とRay氏は言います。

Micro Focusのソリューションとサービスにより、機能の自動化とオーケストレーションを進めることで、Sungard ASは顧客サービスを改善し、利益を生み出す新たなビジネスチャンスを開拓することが可能になりました。「障害復旧の高速化とリスクの軽減を通じて、お客様に円滑なサービス体験を提供できています」とRay氏は言います。「これを実現するために、障害復旧を一新しました。ハイパーイノベーションと迅速なスケラビリティのための基盤を構築し、差別化を図ることに成功したと考えています。これにより、当社のビジネスを拡大するだけでなく、業界に変革をもたらすことができます。」

詳細情報はこちら:
www.microfocus.com/dca

マイクロフォーカスエンタープライズ株式会社
jp-info-enterprise@microfocus.com
www.microfocus-enterprise.co.jp