

チューリッヒ・ファイナンシャル・グループは1872年に設立され、保険を中心とした金融サービスを提供しています。本社はスイスのチューリッヒにあり、170ヶ国以上の顧客にサービスしています。同社の「エクセレンス・センター」はビジネス・アプリケーションの分析、開発、実装を担当し、運用にも責任をもっています。その使命を果たすために選ばれたのはTango04社のVisual Message Center(VMC)でした。

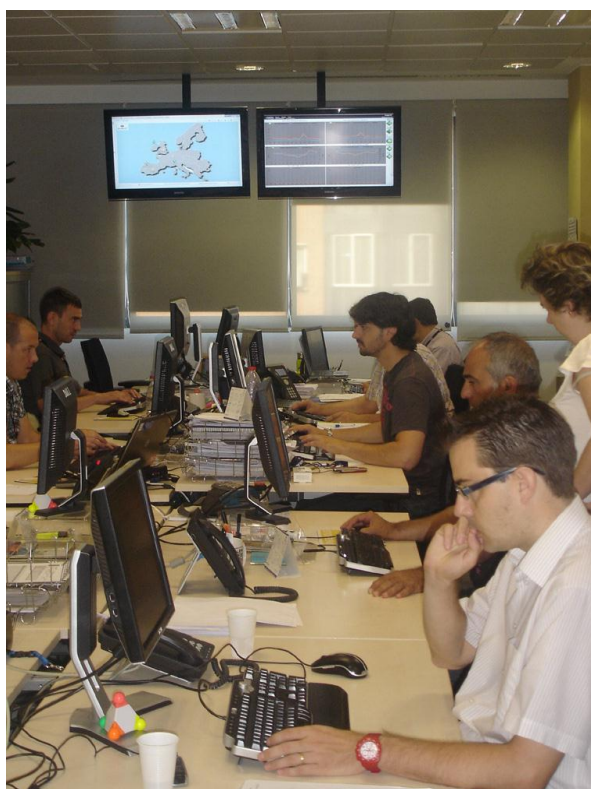
卓越したサービスを提供するというコミットメント

130年以上にわたる歴史をもつチューリッヒ社は50ヶ国以上に支店を持ち、5大陸の170ヶ国以上にサービスを行い、全世界で3800万人以上のお客様を擁しています。いうまでもなく、こうした成長は同社のサービス品質に対するコミットメントなしには達成できないものでした。

サービスの品質を担保するためにチューリッヒ社は「エクセレンス・センター(CoE)」を設立し、重要なビジネスアプリケーションの分析・開発・実装をおこなっています。CoEはこれらのアプリケーションの運用に責任を持ち、同時に各国で展開されるサービスのパフォーマンスと品質を常時モニターしています。

運用アーキテクチャー管理者のピエール・ブタン氏は次のように述べています。

「我々は、実運用中のアプリケーションの挙動がまったく見えていないという大きな問題を抱えていました。つまり、アプリケーションの実行が通常より遅延しているとか、正常に稼働していないとか、それによってどう影響が出るとか、なぜそれが発生しているのか、といったことです。」



チューリッヒ社 CoE オフィスのスクリーン

Tango/04の技術者はプルーフオブコンセプト(PoC、概念実証)によってチューリッヒ社のニーズを把握しました。そしてCoEにおいては自動化されたダッシュボード上に情報をグラフ化(トランザクション、ユーザー、レスポンスタイム等々)して簡単で直感的にビジネ

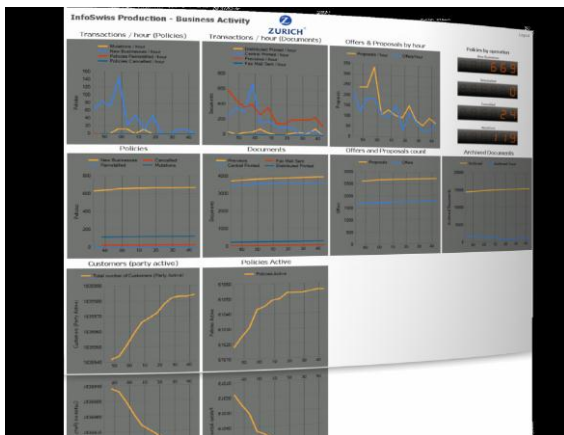
ス活動をモニターすることとしました。

「弊社では多くの会社から様々のツールを購入しています。CA,IBM...等々。CoE のプロジェクトを始めるときには、我々はそれ以前の AS/400 のセキュリティ監視プロジェクトを通じて Tango/04 社を知っていました。このプロジェクトのアイデアが生まれたとき、Tango/04 のチームは PoC を通じて、多くの異なるレイヤーから情報を収集してきて全てをダッシュボードに表示する、というこのソリューションの可能性をデモンストレーションしました。」「我々には時間がなかったし、我々に機敏さをもたらすソリューションを必要としていました。いまでは VMC が我々の要求を満たすものであるということを実に納得しています。」とブタン氏は説明しています。

プロジェクトの概要

チューリッヒ社に導入された VMC は同社に機敏さをもたらしました。それは同社のビジネスと IT インフラの状態を集中的かつ能動的にモニターしているからです。CoE の運用部門だけでなく、各ビジネスエリアのスタッフもそれぞれのプロファイルに応じてウェブ経由でカスタマイズされたリアルタイムのダッシュボードを見ることができます。それによってビジネス活動、トランザクション、重要なプロセスの状態を知ることができます。

ブタン氏はプロジェクトの対象について以下のように説明します。「弊社のアーキテクチャはとても複雑で、処理される情報は膨大です。それは単に iSeries のデータを収集するだ



測定された数字によりすべてがコントロールされます。例えば一日当たりどれだけの見積書が作成されたかがサービスのパフォーマンスとなります。

けではありません。時には CA Wily のようなアプリケーションからデータを収集しなければなりません。あるいはウェブ・サーバー、インターフェースなどからも...。情報は一様ではなく、一か所ではなくいろいろなところに分散しています。我々がプロジェクトを始める前にチェックしたのは、VMC が様々のソースから情報を集められるか、そして我々のサービスの品質を充たすパラメータが得られるかでした。いざ始めてみると、プロジェクトは 3~4 週間で終了しました。本当に迅速でした。」

得られた成果: 可視性と能動性

「今では我々は何が起こっているかを知ることができ、稼働中のアプリケーションの挙動を目に見ることができます。なにか事故が起きた場合は、アーキテクチャーのどのレベルでそれが発生したかとか、あるいはどのアプリケーションモジュールが問題を起こしているのかを知ることができます。これはとても重要なことです。VMCは我々に可視性と能動性をもたらしてくれました。それによって、どこにミスがあったかをより速く知ることができ、修正をより素早く行うことができるようになったのです。」とブタン氏は満足して述べています。

このプロジェクトによって、CoEの異なる部門が別々の画面を使って主要な数字を見ることができるようになりました。アプリケーションのレスポンスタイム、トランザクションの量、異常の発生、…。プログラム・マネージャー、アーキテクト、運用部門のスタッフ、その他許可された人々がダッシュボードを見ることができ、アプリケーションの挙動をリアルタイムに知ることができます。

「これは単に何か動いていないとということを確認しているだけではありません。大事なことはパフォーマンスを確認するということです。」とブタン氏は説明します。

「我々の組織は従来のもので少し違います。運用チームはスイス、イギリス、スペインにあります。しかしそれらはITインフラのレベルです。アプリケーションレベルの知識はここCoEに集中しているので、我々は異なった視点を必要とします。CoEがVMCのモニタリングソリューションを採用したのは、チューリッヒのサービスを展開するために必要なこの視点を確保するためです。」

次のステップ

プロジェクトが成功した後、チューリッヒ社のCoEはソリューションの範囲を広げることにとりかかっています。最初の目標はモニターするプロセスを拡張するように新しいダッシュボードを作成することです。

「現在使われていてまだモニターされていないアプリケーションをカバーしたいと思います。現在はクリティカルなアプリケーションを定義して、各アーキテクチャーレイヤーでモニターできるようにすることに取り掛かっています。」とブタン氏は述べています。

また、CoEは新しい国にモニタリングを広げようとしています。「VMCは製造におけるモ

ニタリング基盤ととらえるべきです。新しい国手 CoE のアプリケーションが使われるたびに、アプリケーションレベルでのモニタリングが VMC で行われます。」

VMC の満足度について聞かれると、ブタン氏は躊躇なくこう答えました。「VMC に満足しているかですって？ イエス、イエス、イエスですよ!私の上司はかつて一日の終わりに 2 錠のアスピリンを飲んでいると言っていました。今では彼はビールで一日を終えています (笑)」