

GroundWork Monitor Professional によりホスティング会社が顧客向けにカスタマイズしたITモニタリングを提供

課題

- 既存のソリューションではわずかなコンフィギュレーションのオプションしかなかった
- 顧客ごとに特有なニーズに適合するカスタマイズソリューションができない
- 限られたレポートと分析
- 新しい顧客にソリューションを教えることが難しい

成果

- 個々の顧客ごとにカスタマイズできるようになった
- 追加エンジニアを雇い入れる計画を中止
- 著しい分析能力の向上
- 誤報アラームの100%削減が期待される
- メンテナンス時間帯の短縮が期待される
- カスタムソリューションの維持にかかるコストが低減が期待される

イントロダクション

Blue Gecko (www.bluegecko.net)は、管理およびホスティングITサービスを提供している一企業のオペレーティングシステムからWebサーバとeメール、そしてそれらシステムを動かしているネットワークコンポーネントとアプリケーションまでのすべてを監視する。

この会社の35の顧客には、ワールドワイドの国際ファンドやグローバルな保護団体およびゲーム会社Cranium, Inc などがある。幾つかの顧客は、その下流に多くの顧客を持っており、それらもBlue Geckoがサポートしている。すべての顧客はBlue Geckoにそれぞれの企業のニーズに合わせて独自にカスタマイズされたサービス提供を依存している。

課題

Big Brother の拡大

2005年始め、Blue Geckoは自社のIT監視ソリューションに不満を募らせていた。会社ではオープンソースのモニタリングツールBig Brother(R)を使っていた。当初はそのツールでニーズを満たしていたが、会社が急速に拡大するにつれてそのソリューションは急速に役に立たなくなった。その時、二つのデータセンターと75台のサーバがネットワークトラフィックを管理しており、しばしば100Mbit/秒を超えた。「我々は一握りの数のサーバをはるかに超えた時点で限界を認識し始めた。」とBlue Gecko社執行役員Chuck Edwards氏は言う。「我々は、多くの作業をすること無しに、多くのBig Brother機能を必要とした。」

顧客へのカスタマイズのニーズ

Blue Geckoは、会社の監視ソリューションを各顧客ごとのレベルまで詳細にできるようにカスタマイズする能力を必要としていた。たとえば、3社の顧客が同じバージョンのApacheを実行していて、1社はある回数高いトラフィックを記録したときに、別の1社はその時点でイベントの通知を受けたいかも知れない、3社目はクラスターサーバ構成かもしれない。これらの差は、サービス障害の際に必要なアクションを著しく変える。結果として、Edwardsと彼の組織は、Big Brotherのコードにカスタムコードを加え続け、それが経営課題となっていた。「Big Brotherの使い方を説明するだけではすまない地点まで着ていた。どこが個別変更であるかのすべてを示さなければならなくなっていた。」と彼は言う。

より良いレポートと分析のニーズ

Blue Geckoは、問題点を識別したりネットワーク機能性を維持するのに必要な適切なレポートと分析ができない点にも不満を持っていた。「Big Brotherでは、すべての監視データを捕捉して、分析することのできる中央に集める容易な手段が無かった。これは、我々が顧客のためにパターンや根本原因を識別するのに致命的であった。」と彼は補足した。

ソリューション：Ground Work Monitor PROFESSIONAL

オープンソースを次のレベルにするため、Blue Geckoは、無償でダウンロードできるオープンソースのIT監視ツールNagiosを配備する検討を始めた。しかし、Edwardsは、彼のチームがオープンソースソフトウェアの課題 - 限られたドキュメント、サポートやインテグレーションサービスやが機能拡張ない - と向き合わなければならないことを知っていた。

Blue Geckoはどの様にしてこの隙間を埋めるかに取り組み(Nagiosを含む)オープンソースのIT監視コンポーネントを組み合わせて完全にサポートされたソリューションを提供するオープンソースのITマネジメントソリューション

ロバイダ、GroundWork を見つけた。

「我々が Nagios の導入を進める過程で、我々のシステムとの統合とデータをデータベースに入れるのにAPIを書く必要があるが分かった。」と Edwards は言う。「そこで、サービスとサポートを含むオープンソースソリューションの意味がよりいっそう分かった。」

カスタマイズ能力

Blue Gecko は、GroundWork のモニタがプラグインするように設計され、API と相互作用することが気に入っている。「その抽象化レイヤーは、フレームワークに触らないで監視コードをアップデートや機能拡張できるので、多くの利点を持っている。この方式で、モニタリングツールへの統合について気にすることなく、付加価値のある監視ユーティリティを書く開発業務に専念することができる。」と Edwards は言う。

レポートと分析

Blue Gecko が GroundWork Monitor Professional で見た最大の好機は、すべての監視情報を捕捉してセンターに集める能力だった。「GroundWork Monitor Professional で、すべてのデータを収集でき、それで何でもやりたいことができる。」と彼は言う。Blue Gecko はオープンソースのディレクトリソフトウェア OpenLDAP と連携して、GroundWork Monitor Professional からすべての会社の IT モニタリングツールへのシングル・サインオンを提供する、GroundWork Monitor Professional のポータルインタフェースも満足している。

コスト低減

Blue Gecko では、代替案を検討する際費用が重要な検討項目である。「我々は2社の商用ソフトウェアベンダを考慮していたが、コストがひどく高く検討を取りやめた。」と Edwards は言い、BMC Patrol でひとつの大きなデータベースサーバだけをモニターコストは、GroundWork でインフラストラクチャ全体を管理する年間コストを超えると、付け加えた。

効果

より良い根本原因分析

GroundWork Monitor Professional により、Blue Gecko は、問題検出と対応をすばやくできるようになった。「メモリ使用率、システムにログインしているユーザ数や他のお互いに記録されている条件などの情報で、我々はどんなアクションを行うべきかという、はるかに知的な判断をすることができる」と彼は言う。たとえば、ある時間帯のデータベース書き込みの待ち時間が高いとし、Blue Gecko は、何が起きているかの明白な像を得るために、すぐに同時帯の物理ディスクのシーク時間、CPU 負荷やネットワーク活動をも容易に相関させることができる。このような洞察力は、Blue Gecko が顧客に、彼らのシステムに関する付加価値情報を提供できるようにする。

より少ない誤報アラーム

Edwards は、会社が受け取る誤報アラーム数の減少を期待している。「我々が現在、誤報アラームを 100%削減することができ、我々が異なる特徴と異なるサービスのために監視をカスタマイズできると考えるのは非現実的ではない。」と Edwards は言う。Edwards は、彼の課題として、1) 不安定性が重大かどうか、2) どこから問題が来ているか、3) 自動的な応答が可能か、を調べるモニターを書くことだと説明する。「GroundWork Monitor Professional により、アラームと通報を微調整するためのデータを今や持っている。」と彼は言う。

メンテナンス時間帯の短縮

GroundWork Monitor Professional が階層と依存関係を理解しているので、Blue Gecko は、通知の洪水を引き起こすことなく、デバイスをメンテナンスのために運転休止にすることができる。これにより Blue Gecko ではネットワーク機器やサーバのメンテナンスのために必要な時間を徐々に短縮できる。「我々は、各メンテナンスの時間帯を最大 30 分削減した」と Edwards は言う。

コスト削減

Blue Gecko は、GroundWork ソリューションをサポートするための 1 名の開発者の採用契約をキャンセルすることができた。「我々は、追加 1 名の雇用コストを節約でき、さらに、仕様を書いたりレビューしたり、テストやメンテナンス継続をしなければならない会社の時間をも削減できた。その代わりに、それらすべてを GroundWork のサポートから得た。」と Edwards は言う。最初の年だけで、Blue Gecko は全体で \$30,000 以上も削減した。「計算したところ、それは簡単なことだった。」と Edwards は言う。「それに加えて、GroundWork の継続的なサポートと革新に対して我々自身のカスタムメンテナンス努力を比較すると、数字はより明確になる。」

GROUNDWORK について

GroundWork Open Source, Inc. は、ネットワークとシステムの監視、サービスデスク管理や IT ダッシュボードのような、オープンソースベースの IT インフラストラクチャ管理のためのソリューションを提供する。GroundWork のソリューションにより、企業は、柔軟で低コストのオープンソースツールを活用し、伝統的なソフトウェアのほんの一部のコストでエンタープライズレベルの可用性、パフォーマンスおよび運用効率性を達成する。

コンタクト情報

866.899.4342

www.groundworkopensource.com

info@groundworkopensource.com

GroundWork Open Source, Inc.

139 Townsend Street, Suite 100

San Francisco, CA 94107