



### ビジネス上の課題

ブレイキング地域評議会は多数の IT システムとさまざまな監視技術を保有していましたが、それらは一元的に可視化がされておらず、連動しながら体系的にアラームやアラートに対処することはできませんでした。

### ソリューション

ブレイキング地域評議会では、IBM ビジネス・パートナーの Atea 社と Compose IT Nordic AB 社がアジャイル方式で Compose Operation Platform を実装した結果、膨大な数の IT システムを総合的な視点で捉えて一元的に監視することができるようになりました。Compose Operation Platform には IBM® Watson AIOps Event Manager アプリケーションと Compose Collection モジュールが組み込まれており、イベント管理やアラート・ルーティングを動的に実行できます。



Jens Svendsen  
ブレイキング地域の  
システム管理者

## 成果

### 全体像の把握

多数の独立した IT システムの全体を把握し、監視やアラーム管理に役立っています。

### 事前対応型の運用の強化

事前対応型の運用が強化され、インシデント対応時間が短縮されます。

### 手作業を最小限に

手作業によるアラームおよびインシデント対応を最小限にとどめます。

# ブレイキング地域評議会 IT システムの総合的な監視 および管理

1863 年に創設された [ブレイキング地域評議会](#)（外部リンク）は、スウェーデン南部ブレイキング県の医療、公共歯科治療、公共交通機関、地域開発、文化、教育を所管しています。ブレイキング県には 5 つの地方自治体があり、約 16 万人が居住しています。ブレイキング県は全国最小の県で、スウェーデンの国土全体に占める割合は 1% 未満です。

**「Watson AIOps は、多様なソースから情報を収集し、1カ所で集中管理する能力が非常に優れています。」**

—Compose IT Nordic AB 社 (IBM ビジネス・パートナー)、プロフェッショナル・サービス主任、Markus Carlsson 氏

Compose IT

ATEA

共有する



## 多数の IT システムと低い可視性

多くの政府機関と同様に、スウェーデンのブレーキング地域評議会は、その関係機関全体に膨大な数の IT システムやアプリケーションを保有していました。それらすべてのシステムの監視を担当する IT インフラストラクチャー部門は、困難な課題に直面していました。それぞれのシステムに対して多種多様な監視ソリューションがあるうえに、その環境を一元的に可視化する手段がありませんでした。ツール間の統一性がないため作業が重複し、問題の解決に長時間を要していました。統合されたイベント監視ソリューションがないため、IT 担当者はアラームの真偽を体系的に区別することができず、最終的には手作業でアラームとテレメトリーを関連付けるよりほかありませんでした。

Atea 社のプロジェクト・マネージャー、Anna Trägårdh 氏は次のように述べています。「お客様はモニタリングの全体を把握する必要がありました。お客様は、組織としてより効果的かつ事前対応的に IT システムの全体を把握したいと考えていました。」

優先順位やお客様固有の要求事項を見極めるために、Atea 社は事前調査の実施を提案し、ブレーキング地域評議会のニーズについて、調査と可視化を行い、候補となるソフトウェア・ソリューションを検討しました。事前調査の終了時、ブレーキング地域評議会に最適なソリューションとして浮上したのが、現在は IBM Cloud Pak® for Watson AIOps に含まれている Watson AIOps Event Manager アプリケーションでした。

次に Atea 社は、経験豊富なコンサルタント企業でありシステム・インテグレーターでもある Compose IT 社に話をもちかけました。同社の Compose Collection モジュールは、Watson AIOps ソリューションの補完を目的に設計されています。2019 年 3 月、Compose IT 社はデモンストレーションを実施して、お客様に適した Watson AIOps ソフトウェアの機能を説明し、夏までに運用を開始できることを確約しました。

**「Watson AIOps Event Manager に組み込まれた Compose Collection ソフトウェア・モジュールは、お客様にとって申し分のない機能を実現するツールでした。」**

—Compose IT Nordic AB 社 (IBM ビジネス・パートナー)、セールス・ディレクター、Peter Håkansson 氏

## 統合型イベント監視ソリューション

Atea 社と Compose IT 社のチームは、ブレーキング地域評議会の IT インフラストラクチャー部門の担当者やその他のステークホルダーとの協業を開始しました。Atea 社は、事前調査の実施中にこのプロジェクトのリスク、依存関係、問題点、オポチュニティーを特定し、ビジネス要件を文書化していました。この詳細なレポートは、実装チームの実装ロードマップとして大変役立ちました。

チームは、Watson AIOps Event Manager ソリューションを組み込んだ

Compose Operation Platform を実装しました。これにより、複数の環境にまたがる地域評議会の IT システムを一元的に表示することができます。また、AI や機械学習機能から実用的な洞察が得られます。このソリューションでは、同じ問題に関連したイベントを自動的にグループ分けし、コンテキストを確認して早期解決を図ることができます。

「Watson AIOps は、多様なソースから情報を収集し、1 カ所で集中管理する能力が非常に優れています」と Compose IT 社のプロフェッショナル・サービス主任、Markus Carlsson 氏は述べています。

Compose IT 社は、システム統合やコンサルティングのほかに、総合的ソリューションの重要なコンポーネントも提供しました。同社の Compose Collection ソフトウェア・モジュールである Dynamic Dashboard、Dynamic Event Management、Event Routing、Reports and Visualization には、統合型ダッシュボードやイベント分類エンジンが装備されているため、ブレーキング地域評議会は Watson AIOps システムでイベントをより効果的に管理できます。

Watson AIOps ソリューションでは、さまざまな情報源の監視と視覚化を行い、複数のシステムに関する重要な情報を得ることができます。Compose Collection モジュールを使用すると、それらの情報を分類し、どのアラートを誰に表示するかを指定することができます。これにより、ユーザーには関係のある情報だけが表示され、アラートとアラームは適切な受信者に送信されます。Watson AIOps の包括的シ

**「成功要因の 1 つは、お客様と協業するための事前調査を実施できたことと、価格よりも価値を重視したことです。」**

—Atea 社 (IBM ビジネス・パートナー)、プロジェクト・マネージャー、Anna Trägårdh 氏

ステムに Compose Collection ツールが加わることで、お客様はドリルダウン機能や強化されたアラーム機能を使用し、グループの作成やビューのカスタマイズが可能になります。

Compose IT 社のビジネス開発ディレクター、Hans Wahlgren 氏は、Watson AIOps などの監視ソリューションに動的なイベント管理を組み込むことの重要性を次のように述べています。

「このような運用センターにおける目下の課題の 1 つは、多数のスクリーンに数千件のアラームやイベントが表示されることです。ユーザーは、その中でどれが本当に重大なイベントなのかを明確に判断できません。」現在では、対処が必要なイベントとアラームだけがユーザーに表示されます。

Atea 社と Compose IT 社の合同チームは、アジャイル方式によるデプロイメントを選択し、プロジェクトの進行に伴って発生するお客様のニーズに適切に対応していきました。スプリント期間中の作業で、チームはシステムと Watson AIOps アプリケーションを統合してお客様に提供し、フィードバックを受け取りました。2019 年の初夏、確約どおりこのソリューションの運用

が実際に開始されました。その後、チームは秋まで一時的に活動を中断後、2020年の初めにプロジェクトの最終スプリントを終了し、1年でプロジェクトを完了しました。

## 一元的な可視化により誤警報が減少

Atea社およびCompose IT社との協業でWatson AIOps Event Managerソリューションを実装した結果、プレーキング地域評議会は大量のITシステムを単一のソリューションで監視できるようになりました。この全体的な可視性は、Compose Collectionモジュールの動的なイベント管理、ダッシュボードの視覚化、イベント・ルーティング機能によって強化されます。

地域評議会は、さまざまな役割、ステークホルダー、およびそのニーズに応じたビューを表示することができます。ユーザーは地域評議会の施設マップでアラームを視覚化し、グラフィカル・レポートをリアルタイムで表示することができます。

システムの可視性が向上したほか、関連性や重大度の低いアラートがシステムによって除外されるため、アラーム数が減少しました。さらに、アラートとアラームは適切な人物に送信されるため、アラームの手動処理が削減され、インシデント対応時間も短縮されました。

監視操作を一元化することで、ITインフラストラクチャー部門の生産性が向上し、事前対応型の対応ができるようになりました。ITインフラストラクチャー部門内と各部署間の両方で明確な役割と責任が設定され、確実なプロセスとルーチンの開発が進むにつれ、さらなる改善が期待されます。

Compose IT社のセールス・ディレクター、Peter Håkansson氏は「Watson AIOps Event Managerに組み込まれたCompose Collectionソフトウェア・モジュールは、お客様にとって申し分のない機能を実現するツールでした」と述べています。Compose Collectionモジュールは、Watson AIOps Event Managerアプリケーションに事前に組み込まれ、短時間でカスタマイズと実装ができるため、お客様は早期に成果を実感できました。

「お客様は表示の一元化による成果を目の当たりにしました」とHåkansson氏は述べています。「システムを増設するさまざまなオポチュニティーにも気付かれたのでしょうか。お客様は今、この単一ビュー・システムに統合できるものは他にないか検討し始めています。」

プロジェクト・チームは、最初に指定された短期間の運用開始期限を遵守し、お客様の成果の達成を支援することができました。その主な理由は、

Atea社がシステム統合でCompose IT社と連携する前に、事前調査を済ませていたからです。プロジェクトが開始されたときには、従うべき明確なロードマップが既にありました。Trägårdh氏は「成功要因の1つは、お客様と協業するための事前調査を実施できたこと、価格よりも価値を重視したことです」と述べています。

Håkansson氏は、アジャイル方式がこのプロジェクトのもう1つの重要な成功要因であると考えています。「まるで1つの会社のように。私はクライアント、Atea社、お客様と協力しました。クライアントやサプライヤーなど、プロジェクトでの立場にこだわらず、まさに全員が一致団結していました。実に快適でした。」

Trägårdh氏も同意見です。「私たちが担当したのは小さな部分でしたが、早期に成果を収めることができました」と彼女は話しています。「Compose IT、Atea、そしてお客様で構成されたチームは1つのグループのようで、所属による区別はありませんでした。このグループで私たちが維持していた透明性が、もう1つの成功要因であると考えています。これは、プロジェクト・マネージャーとしての私の意見であり、このプロジェクトでの総合的なメリットを実感しています。」

## ソリューション・コンポーネント

・ IBM Cloud Pak® for Watson AIOps

### 詳細情報はこちら

今回ご紹介したIBMソリューションについて詳しく知りたい場合は、お近くのIBM担当員またはIBMビジネス・パートナーにお問い合わせください。

### Atea社について

IBMビジネス・パートナーであるAtea社(外部リンク)は、1968年にスウェーデンのシスタで創設された、同国の主要IT企業です。「ITでスウェーデンを構築する」という同社のモットーには、全国に世界水準のITインフラストラクチャーを構築することで、よりスマートで革新的なスウェーデンの基盤を形成する取り組みが反映されています。Atea社は、顧客のIT環境の運用および管理を合理化する製品やサービスを専門に扱っています。顧客との距離を近づけるため、同社はスウェーデン国内の30カ所にオフィスを構えています。従業員数は2,600人で、そのうち1,500人はコンサルタントです。

### Compose IT Nordic AB社について

IBMビジネス・パートナーであるCompose IT社(外部リンク)は、スウェーデンのストックホルムに本社を置き、IT運用、ITサービス管理、アプリケーション・パフォーマンス管理の分野で25年以上にわたってカスタマイズ・ソリューションおよびサービスを提供しています。同社は、北欧の公共部門、民間部門、ならびに大半の業界にサービスを提供しています。Compose IT社は、ストックホルム、イエブレ、エステルスンドにオフィスがあり、約25人の従業員でおよそ4,000万スウェーデン・クローナを売り上げています。

