

サクセスストーリー

日立ストレージソリューション

稼働中

ec Telecom社

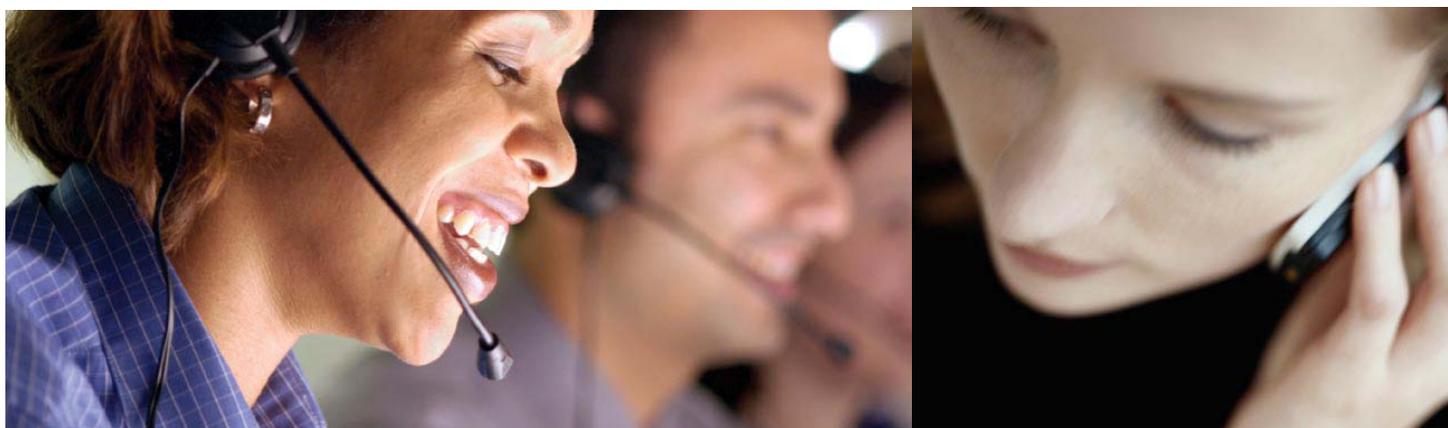
業種 テレコミュニケーション

ソリューション ストレージ管理

ハードウェア — Hitachi Adaptable Modular Storage model AMS500

ソフトウェア — Hitachi Dynamic Link Manager software

サービス — Hitachi Data Systems Global Solution Services



「Hitachi Adaptive Modular Storage Platform を支える、ストレージ管理ソリューションは、システムのパフォーマンス、信頼性、スケーラビリティを大幅に改善しました。それは、今日の競争激化するマーケットで我々のビジネスが最先端を走り続けることに必要な条件です。」

ec Telecom
IDD1507
EC 電話有限公司 EC Telecom Limited

Mr. Edmund K.K. Chan
Assistant General Manager
ec Telecom

Hitachi Storage Management Solution によって ec Telecom のカスタマサービスが大幅に効率アップ

変化の激しい市場で事業を展開する ec Telecom は、自社のシステムが会社の成長に伴っていないことに気づきました。とりわけ、ユーザーの需要が拡大したことにより、システムのパフォーマンスが許容できないレベルまで低下したことが、それを顕著に表していました。そこで同社は、Hitachi Adaptable Modular Storage と Hitachi Dynamic Link Manager ソフトウェアをベースに構築したストレージ管理ソリューションを選択しました。ec Telecom のカスタマサービスセンターでは、レスポンスタイムの 50% アップとシステムの安定性の大幅な改善が認められました。

香港の国際ダイレクトダイヤル (IDD) サービス市場は、近年の規制改正やテクノロジーの変化によってますます競争が激化しています。香港を拠点とする IDD サービス事業者の ec Telecom は 2003 年にこの市場に参入し、安価な長距離国際通話サービスを顧客に提供しています。ec Telecom のサービス加入者は設立以来、大幅に増加し、わずか 3 年で家庭用 IDD 市場の上位 5 社に入るまでに成長しました。

競争の激しい IDD サービス市場でビジネスを創出し、維持していくためには、サービスの品質 (QoS) が重要であると ec Telecom は考えています。そこで、顧客からの問い合わせや料金の支払いを処理する、カスタマサービスセンターが設立されました。しかし、バックエンドで稼働する請求およびデータベースシステムは、増え続ける顧客データの量に対応しきれませんでした。恒常的にシステムが遅延するために、カスタマサービスセンターで顧客対応サービスの実施が遅れるばかりでなく、保守コストも余分に発生していました。

適切なソリューションの選択

顧客サービスを高いレベルに維持する必要性に迫られた ec Telecom は、パフォーマンスと信頼性に優れたストレージシステムを導入することにしました。「顧客サービスは弊社の主軸ビジネスです。肝心な点は、カスタマサービスセンターの効率性を高め、サービス実施時の顧客の待ち時間を短縮することです。これらを踏まえた上で、われわれの IT の課題で最優先されるのは、既存のインフラよりも 50% 高速な新しいシステムを探すことでした」と ec Telecom 社アシスタントジェネラルマネージャーの Edmund Chan 氏は語りました。

ec Telecom は、新しいストレージソリューションを検討し、2 社に絞り込みましたが、最終的に、パフォーマンスと信頼性で実績のある日立データシステムズのソリューションが選ばれました。

データパフォーマンスの最適化

Adaptable Modular Storage と Dynamic Link Manager ソフトウェアを組み合わせることにより、ec Telecom が質の高い顧客サービスを提供する上で直面する問題を解決できます。このソフトウェアによってすべてのストレージ入力/出力要求が集中管理されます。また、ソフトウェアのロードバランス機能により、利用可能なサーバーシステムでワークロードを分散させることができます。Dynamic Link Manager ソフトウェアを使用することで、とくにピークのサービス時間におけるデータ遅延やデータフローのボトルネックが大幅に削減されます。また、このソリューションでは、ワークロードを効率化することによって、データベースのバックアップスナップショット作成中にデータベースのパフォーマンスが低下する問題を解消します。

さらに、Dynamic Link Manager ソフトウェアにはフェールオーバーおよびフェールバック機能があるため、データとシステムの可用性が向上します。ec Telecom の請求システムでプライマリの入出力パスにエラーが発生した場合、Dynamic Link Manager のこのユニークな機能を使用して他の使用可能なパスに自動的にデータがルーティングされるため、顧客情報に迅速にアクセスできます。Adaptable Modular Storage は、ec Telecom のカスタマサービスセンターに信頼性の高いバックボーンを提供します。



今では、請求書印刷などの管理に必要な時間は半分に短縮されました。つまり、より多くの要求をより短時間に処理できるようになったのです。

さらに、新しいシステムは以前のシステムに比べてはるかに信頼性と安定性に優れています。バックエンドの請求システムにおけるエラー発生やプロセス中断は減少し、必要なシステムの保守やアップグレードの回数も減りました。その結果、ec Telecom は大幅な IT コストの節約を実現し、より多くのリソースをコアの国際ダイレクトダイヤル (IDD) サービスの向上に費やすことができるようになりました。

「Hitachi Adaptable Modular Storage を使用すると、ビジネスの成長に合わせたストレージネットワークの継続的な拡大に柔軟に対応できます。私にとってこのソリューションは、ビジネスニーズに対する IT の正しい解決策であり、また、サービス指向のビジネスにとって理想的な選択肢です」

Edmund K.K. Chan 氏
アシスタントジェネラルマネージャー
ec Telecom

このオープンなシステムアーキテクチャは、以前のインフラにも増して ec Telecom が自社開発したアプリケーションと日立のストレージソリューションの整合性が強化されるため、処理時間に依存する箇所のパフォーマンスが大幅に向上し、遅延が低減されます。

ビジネスメリットの実現

新しいストレージソリューションの導入以来、ec Telecom ではシステムのレスポンスタイムが 50% アップし、カスタマサービスセンター全体のサービス効率が大幅に向上しました。

「Hitachi Adaptable Modular Storage を使用すると、ビジネスの成長に合わせたストレージネットワークの継続的な拡大に柔軟に対応できます。私にとってこのソリューションは、ビジネスニーズに対する IT の正しい解決策であり、また、サービス指向のビジネスにとって理想的な選択肢です」と Chan 氏は語りました。