

OPEN MIDDLEWARE

5拠点に分散した3,000台のPCをJP1で集中管理 問題対応を大幅に迅速化、TCOも30%削減



LG.PHILIPS LCD
ITチーム
チーム長
ソ ジュンテ 氏



LG.PHILIPS LCD
ITチーム
インフラ パート リーダー
リー ヨンジョ 氏



LG.PHILIPS LCD
ITチーム
マネージャ
ヤン ビョンホ 氏



ATEC SYSTEM
グミ ブランチ
テクニカル サービス チーム
マネージャ
パク スンモク 氏

USER PROFILE

LG.PHILIPS LCD

設立: 1999年
資本金: 1兆4,000億ウォン
従業員数: 約4,000名
売上高: 2兆2,000億ウォン(2001年実績)
企業概要: 1999年7月にLG電子のLCD部門にフィリップスが資本参加する形で設立。ソウルに本社、アニャンにR&Dセンタ、グミに3工場、そして海外に4法人をもつ国際的なLCD専門企業である。コンピュータ用LCDモニタ分野では世界トップシェア。今後は液晶テレビなどの分野にも進出する予定になっている。



LG.PHILIPS LCD

1999年に韓国LG電子とフィリップス社の合併企業として設立され、現在ではコンピュータ用LCD(液晶)モニタ分野でトップシェアを誇るLG.PHILIPS LCD。ここでは5拠点に分散した約3,000台のPCのデスクトップ管理に、JP1の配布管理・資産管理を利用している。PCハードウェアと搭載されているソフトウェアの資産管理やソフトウェア配布、リモートコントロール機能を利用することで、PC管理の集中化を実現しているのだ。これによって問題発生時の対応を大幅に迅速化し、24時間ノンストップの生産活動を強力に支援。TCOも約30%と大幅な削減に成功している。

ITへの依存度高まる生産現場 PC運用が生産効率を左右する要因に

日常的な業務がITに依存する度合いは、かつてなかったほど高まっている。毎日使っているPCがトラブルを起こすと業務そのものが停止してしまうといったことも、もはや珍しいものではない。ITの活用は業務処理を効率化し、社内外の情報共有やコミュニケーションを大幅に円滑化する。しかしその一方で、膨大な数のPCの管理に悲鳴を上げている企業も少なくないはずだ。

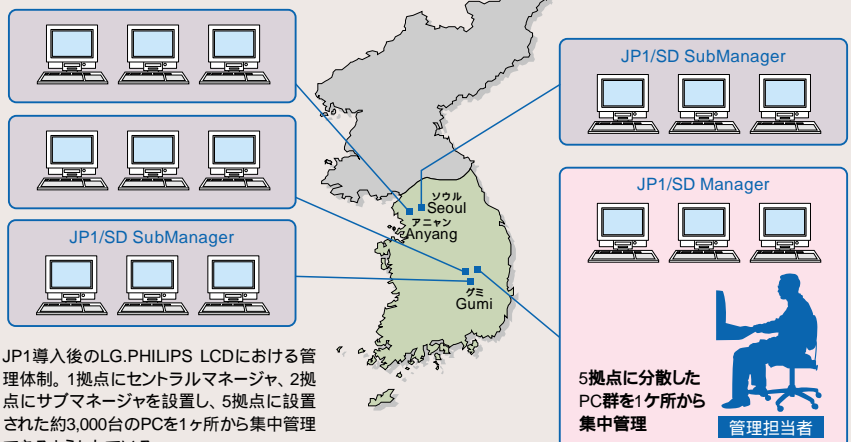
今回紹介するLG.PHILIPS LCDも、PCのデスクトップ管理に悩んでいた企業のひとつ。同社は1999年に韓国LG電子のLCD部門にフィリップスが資本参加する形で設立されたLCD専門の国際企業であり、コンピュータ用のLCDモニタ分野では世界トップシェアを誇る。その活動拠点は韓国国内だけで、ソウル

本社、アニャンR&Dセンタ、そしてグミの3工場がある。これら5拠点に約3,000台ものPCが分散して設置されているのだ。

「生産現場をいかにして24時間365日ノンストップで動かすか。これは私たちにとって最も重要な課題です」と、LG.PHILIPS LCDでITチーム全体を統括するソ ジュンテ氏はいう。「そのためには各工場に設置されたPCのトラブルを最小限に抑える必要がある。工場での生産活動もITに大きく依存しているからです」

PCのトラブルを最小化するには、各PCの状況をきめ細かく把握し、トラブル発生時に迅速に対応できる体制が欠かせない。またコンピュータウィルスの被害を防ぐためには、最新のウイルス定義ファイルやパッチの迅速な配布も求められる。つまりハード/ソフトの情報を集約する資産管理、リモートコントロールを含めたヘルプデスク支援、ファイルなどの配布管理

図1: LG PHILIPS LCDのPC管理体制のシステム構成図



JP1導入後のLG.PHILIPS LCDにおける管理体制。1拠点にセントラルマネージャ、2拠点にサブマネージャを設置し、5拠点に設置された約3,000台のPCを1ヶ所から集中管理できるようにしている。

といった機能が必要なのだ。

LG.PHILIPS LCDではこれらの機能を実現するために、2001年初頭にデスクトップ管理製品の導入検討を開始。2001年3月にJP1の採用を決定したのである。

事前にベンチマーキングを実施 最高得点を獲得したJP1を採用

LG.PHILIPS LCDではデスクトップ管理製品を選択する際に、JP1以外も含む数社の代表的なソリューションを複数ピックアップ。これらをパイロットシステムで実際に使いながらベンチマーキングテストを実施した。各ソリューションをそれぞれ1週間使い続け、あらかじめ決められたチェックリストによって、それぞれの機能や性能の評価を進めていったのだ。チェックリストの内容は大きく5つのカテゴリから成る。ソフトウェア資産管理機能、ハードウェア資産管理機能、リモートコントロール機能、ソフトウェア配布機能、そしてこれら以外のチェック項目群である。

「最終的にJP1を採用したのは、このベンチマーキングで最高の総合得点を獲得したからです」というのは、LG.PHILIPS LCDのITチームでシステムインフラ担当のインフラパートナーを務めるリー エンジョ氏。単に総合得点が高いだけでなく、ほぼすべてのチェック項目で他の製品に比べて高い得点を獲得したという。

一方、リー氏の前でC/Sシステムのマネジメントを担当しているヤン ピョンホ氏は「スペック上の機能だけを見れば、他の製品もJP1と同等の機能を持っていました」という。「しかし実際に使ってみると、パフォーマンスや処理の成功率がかなり違う。特にリモートコントロールは速度や安定性が重要です。JP1なら最も実用的に利用でき、導入効果も高いと判断したので」

LG.PHILIPS LCDでは実際の運用管理作業を外部のIT企業にアウトソースしているが、この作業を担当しているATEC SYSTEMのバク スンモク氏も「JP1は使いやすい」という。「特に使いやすいのはリモートコントロール。速度や安定性が高いだけではなく、装備している機能もユニークです。例えばリモコン操作時の画面を動画として取得できるのもそのひとつ。取得した動画をイントラネットに手順書として掲載することで、エンドユーザー自身が手順書を見ながら問題に対応できる可能性が高まります」

また機能や性能面だけではなく、韓国語への迅速な対応も大きな評価ポイントとなった。今回比較検討された他の製品は英語版が提供されており、韓国語には未対応。しかしJP1は韓国のエンジニアによるローカライズが行われており、今回のベンチマーキングでも韓国語版を利用することができたのである。

わずか1週間で全社展開 人事DBとの連携も実現

LG.PHILIPS LCDが導入したシステム構成は図1の通り。グロムにある3つの工場のひとつにセントラルマネージャ、もうひとつの工場とソウル本社にサブマネージャを設置し、各PCにはJP1配布管理のクライアントを導入している。資産管理やソフトウェア配布、リモートコントロールなどのオペレーションは、すべてセントラルマネージャのある拠点で集中的に実行できるようになっている。

また単にJP1を導入するだけではなく、人事データベースとの連携も実現している(図2)。これはクライアントより入力されたユーザー情報を元に、社員IDをキーに人事データベースに問い合わせを行い、その結果をJP1のデータベースに格納するというもの。これによってシステム管理者は、システム上のユーザー情報だけではなく、そのユーザーがどの組織でどのような仕事を行っているのかまで把握できる。これはヘルプデスク業務を効率化する上で大きな効果がある。人事データベースとの連携は、今回独自にC++で作成したプログラムによって、バッチ処理で行われるようになっている。

リモートコントロール機能の実装では、セキュリティ面での配慮もなされている。一般ユーザーがむやみに他のユーザーのPCを操作した

り、サーバを直接コントロールするようなことをすれば、機密情報漏洩やシステムダウンの誘発といった問題が発生するからだ。LG.PHILIPS LCDではリモートコントロールを行う際に、ヘルプデスク側からリモートコントロール要請画面を送り、コントロールされる側のユーザーが「許可ボタン」を押さない限り操作できないように設定。サーバ障害対応のための操作では、管理者のユーザーIDとパスワードを要求するようにしている。

導入開始は2001年5月。全社展開に必要な期間は、わずか1週間だったという。

集中化によってTCOを約3割削減 問題解決の時間も半分に短縮

JP1の導入によって、デスクトップ管理の効率は飛躍的に高まった。

LG.PHILIPS LCDでは毎日100件前後の問い合わせがヘルプデスクに寄せられるが、以前は問い合わせが来るたびに管理者がユーザーのところまで出向き、オンサイトでサポートする必要があった。そのための管理スタッフを、各拠点ごとに2~3名常駐させていたのである。JP1の導入後はソフトウェア関連の問題の約6割がリモートコントロールで対応可能になり、常駐スタッフも各拠点に1名で対応できるようになった。これによってTCOは約3割削減されたという。問題への対応スピードも高まっている。トラブル解決までの時間は、以前は48時間が基準になっていたが、現在では24時間まで短縮されているのだ。

資産管理業務もスピードアップされた。以前は年に4回、人手でインベントリを確認していたが、現在では自動的に情報を収集できる。ソフトウェア管理の徹底も容易になり、「現在では違法コピーはゼロ(ソ氏)になったという。

JP1導入によるIT運用の効率化は、業務のノンストップ化を強力に支援し、企業競争力の向上に大きな貢献を果たしつつある。しかしそれだけではなく「違法コピーゼロ」のように企業イメージを高める上でも、重要な役割を担っているのである。

・会社名、製品名は、各社の商標もしくは登録商標です。

お問い合わせ

株式会社 日立製作所

ソフトウェア事業部 販売推進部

〒140-8573 東京都品川区南大井6-26-2 大森ベルポートB館
TEL.03-5471-2592 FAX.03-5471-2395

<http://www.hitachi.co.jp/soft/>

図2:JP1の資産管理データと人事データベースのシステム概要図

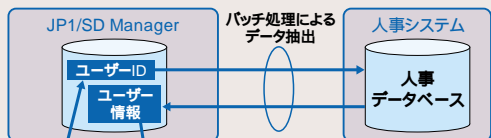


図2:JP1と人事データベースとの連携。JP1に登録された各PCのユーザー情報を元に、バッチ処理によって人事データベースを検索、これによって得られた詳細なユーザー情報をJP1のユーザーデータベースに格納している。このような連携を行うことで、きめ細かいユーザー情報をベースにした迅速な問題対応が可能になる。

