

Yodlee 社、全ITインフラストラクチャ向けに HP OpenView を GroundWork Monitor Professional に置き換え

イントロダクション

インターネットは、ますます金融機関とその顧客間を結ぶのに不可欠のものとなってきた。

革新的で信頼性があり、セキュアなテクノロジーソリューションのプロバイダである Yodlee は、より強力でより有益な顧客関係を築くためにオンラインチャネルを活用して -- 金融勘定を見ることから顧客の口座の中の取引活動と支払い明細について顧客にアラートすること、資金の振り替えまで、そしてそれ以上のすべてを円滑にして -- American Express、Bank of America、Charles Schwab、Fidelity および Merrill Lynch のような企業を支援している。

このレベルのサービスを提供することは、小さな業績ではない。Yodlee の運用をスムーズに稼働させる続けるには、800 台以上のサーバ、30 台のネットワークデバイス、8つのデータベース、ひとつの洗練された社内製の金融集約アプリケーションと 24 名の IT 専門家のチームが必要である。

問題点

2000 年に、Yodlee はコアアプリケーションとネットワークインフラストラクチャをモニタするために HP OpenView を購入した。そのソリューションの柔軟性の無さおよび適切なサポート無さと同様、技術的な複雑さと依存性から、実現が挑戦的であることが分かった。コストもまた問題となった。モニタリング機能のカスタマイズには時間がかかり、そのシステムの維持・管理には専任リソースを必要とした。

コンサルタントと 3 人のスタッフメンバーの 4 ヶ月後、Yodlee はプロジェクトを保留中断した。二年後、Yodlee は、レポートと管理ポータルを含む、HP OpenView を基盤としたモニタリングソリューションを導入した。そのソリューションは、Yodlee のアプリケーションサーバ、データベースサーバおよびネットワーク機器を監視した。

運用は、Yodlee が中核のアプリケーションをアップグレードし、Oracle 8i から 9i にマイグレートして SLA 要件を拡大するまでは比較的安定していた。これらの改善は、新たな要求を強いるものであった。Yodlee のスタッフは、中核のアプリケーションを的確に監視、管理するためには、カスタムスクリプトを開発して HP OpenView に統合しなければならなかった。さらに、HP OpenView の Oracle 9i エージェントはまだ無かったため、Yodlee アプリケーションのデータベース Oracle 9i をモニタするカスタムスクリプトを書かなければならなかった。

扱いにくく、複雑な製品

2004 年まで、Yodlee のチームはだんだんと不満を高めていた。「HP OpenView はシステムを管理するのにフルタイムで 1 名が必要だったが、我々にはそれほどの余裕が無かった」と Yodlee の運用・情報セキュリティ担当上級副社長のティム・オブライエンは語っている。さらに、Yodlee の中核の金融アプリケーションを監視するために配置したカスタムスクリプトは、結果として一日あたりで膨大な量のアラームを発生させた。

オブライエンと彼のチームは、他の監視の選択肢を探すことを決め -- そして、GroundWork Monitor がその短いリストに載った。Yodlee は、HP OpenView にはない SLA レポートのオプションを探していた時に GroundWork のオープンソースベースのソリューションを意識するようになった。

課題

- 商用ソリューションは、導入と維持が難しく、コストがかかる
- ソリューションは管理するのにあまりに多くの時間を要する
- ソリューションは過剰に複雑で、カスタマイズが困難
- アップグレードがわずらわしい

成果

- アプリケーションの可用性向上
- 収集されたモニタリングデータの品質が向上した
- アプリケーションエラーのアラートが一日 2000 件からたった 50 件に減少した
- 必要な要員工数が 1 名フルタイムからわずか 4 分の 1 名分に削減した
- モニタリングシステムの敏捷性が向上した
- トータル・コスト・オブ・オーナーシップが半分以下に減少した

「我々は現在、アプリケーション層の統計をはじめとする、より多くのパフォーマンス測定基準とグラフィカルな形式を見ることができる。我々は現在、今何が起きているかのより良い情報を持ち、正しいことに時間を使っている。」

Yodlee 社運用および情報セキュリティ担当上級副社長
ティム・オブライエン

ソリューション

Yodlee の新しい監視ソリューションの目標は非常に特殊だった。第一に、アプリケーションサーバとネットワーク機器およびアプリケーションコンポーネントについて統一したソリューション要求した。

「我々は、全てのプロダクションITインフラストラクチャの監視と可視化を提供する単一のシステムが必要だった」とオブライエンは語る。「それは、構成設定や調整が容易にできるようにトランスペアレントでなければならず、そして、我々が中核のアプリケーションを進化させたので、それにカスタムスクリプト開発を組み込む必要があった」。

より高い品質の情報の必要性

Yodlee は、また、新しいシステムに対して、よりタイムリーな重要な問題の通報とより少ない誤報アラームをはじめとする、より高い品質の情報を期待していた。「最終的には、システムとアプリケーションレベルでの根本原因分析を向上したかった」とオブライエンは語る。特に、オブライエンと彼のチームは、より適切な情報とタイムリーなアラームをもたらすようにモニタリングスクリプトを調整することができるよう、彼らのJMSメッセージングシステムからより良いデータを取りたかった。

使用可能時間の延長とより良いリソース使用率の目標

会社は使用可能時間を延長すると同時に、リソースの使用を削減しと考えた。Yodlee インドのNOCチームだけで1日12時間を監視と対応に費やしてきており、その努力の中心は主に障害対策になっていた。

値ごろ感と拡張性がカギだった

最終的に、Yodlee は予想される成長に対するの値ごろ感と拡張性の両方があるソリューションを求めた。「HP OpenView に膨大な投資をした後でも、我々はモニターしたい各々のアイテムについて新たなスパイやエージェントを購入しなければならなかった」と、オブライエンは語る。「我々は我々のインフラストラクチャの成長に合わせて容易に維持することができるソリューションを探していた。」

オープンソース vs. 商用の選択肢

Yodlee はオープンソースに切り替えの検討を始めた。どのようなオープンソースソリューションでも、会社の厳格なセキュリティ規約を満足し、エンタープライズレベルのサポートを提供して容易にカスタマイズと変更に対応しなければならなかった。注意深い調査の結果、Yodlee は GroundWork が使用するに正しい機能のセットを有すると結論した。「我々にとってのキーポイントは、GroundWork が我々が望だもの - それ以上でもそれ以下でもない - を提供したことである。」とオブライエンは説明した。

結果

GroundWork Monitor Professional を配備したので、Yodlee は購入の重要基準のすべてについて改善を見た。たとえば、可用性はアプリケーションレベルで改善した。これはカスタムプラグインがアプリケーションの状態とパフォーマンスを計測するようになり、潜在的な問題点が捕捉され、機能停止が発生する前に解決したためである。これらのパフォーマンス計測基準をベースにしたレポートは、チームがアプリケーションや構成設定の変更のパフォーマンス影響についての判断を助ける、更なる洞察をも提供する。

迅速なエラー識別と解決

Yodlee は、アプリケーションエラーの減少 - 1日 2,000 メッセージから平均たった 50 件への -- も経験した。以前、Yodlee のモニタリングスクリプトはアプリケーションとシステムの全レイヤーを監視していたので、しばしば重複したメッセージが得られた。Yodlee の IT スタッフを一緒になって、GroundWork の導入チームはより洗練された収集ロジックを創り、結果として偽アラームの劇的な削減に成功した。加えて、そのチームはより正確なエラーメッセージ分類を実施し、エラーメッセージは、重大性、タイプとサブタイプの観点で分類された。

「我々は問題がある場合、顧客が知る前に分かる。このやり方で我々は、より少ないプレッシャーの下で動き、そして概ねより積極的に該当する課題に集中して取り組んでいる。」

Yodlee 社運用および情報セキュリティ担当上級副社長
ティム・オブライエン

「現在、我々はより少なく、関連するメッセージを得、なぜそのメッセージが生成されたかを知ることができる」とオブライエンは語る。「問題が発生したとき、すばたくアプリケーションの修復を行え、以前はまったく注意を払うことができなかったエラーを修復している。」とオブライエンは語る。最も重要なことは、顧客に影響を及ぼす前に、アプリケーション問題に取り組んでいることである。「我々は、問題がある場合、顧客が知る前に知る。このやり方で我々は、より少ないプレッシャーの下で動き、そして概ねより積極的に該当する課題に集中して取り組んでいる」と彼は説明している。

使用可能時間の増大

使用可能時間も改善した。GroundWork Monitor Professional によって、Yodlee はより多くの問題を検知し、よりすばやく対応することができる。「これは大変革を意味する。以前、もし我々の2台のアプリケーションサーバがかなりの時間ダウンしたとしたら、顧客へのサービスはデグレードしはじめた。現在は、顧客が句がついたとしても、その前に我々がサーバがダウンしたのを知っており、アクションを起こし、仕事を再開する」とオブライエンは語る。彼は、これらのような問題は前から次のNOCシフトに申し送られるので、今日、同じシフトで彼らが行っているのと付け加えた。

リソース利用率の改善

Yodlee は、GroundWork Monitor Professional システムを管理するのに4分の1人分の工数なのに対して、以前のソリューションでは、フルで1人分かかったと言う。「HP Open View では、我々がカスタマイズしテストしなければならないことが多すぎた」とオブライエンは語る。「Open View ははるかに複雑なアプリケーションだったので、保守のライフサイクルはもっと長かった」。

モニタリングの俊敏性を改善

GroundWork Monitor Professional のオープンなアーキテクチャによって、Yodlee はアプリケーションとインフラストラクチャを変更する際、システムを適合させる準備がよくできた。「もし我々がGroundWork のようなオープンソースのソリューションで新しいタイプの機能を必要になったら、我々はソフトウェアベンダが新しいスクリプトを書くのを待つ必要

がない。我々は、コミュニティに聞いてみたり、我々自身のプラグインを簡単に作ればよい。これは、我々の動きと革新をより早くしてくれる」とオブライエンは語っている。

GROUNDWORK について

GroundWork Open Source, Inc. は、ネットワークとシステムの監視と管理のためのソフトウェアとソリューションを提供します。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します。

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