

CSAM Health は、重要なシステムの管理に WhatsUp® Gold を利用

北欧の eHealth ソリューション・プロバイダが、ノルウェーの救急サービスなどの重要なサービスの可用性を確保

CSAM Health は、5カ国に10のオフィスを構える eHealth ソリューションとサービスを提供する企業です。ノルウェーのオスロに本社を置き、デンマークセントラルアーカイブに全国的な臨床患者データを提供したり、デンマークのジールランド地域やストックホルム市議会などに優れたヘルスケアシステムと優秀な人的サポートを提供したりしています。

課題

CSAM Health のインフラストラクチャ技術スペシャリストである Joakim Olsson 氏は、次のように述べています。「現在、約150名のスタッフがおり、血液管理、腫瘍治療、放射線以外の医療画像、マタニティ、救急サービス、救急車管理などのソリューションを提供しています。」

CSAM は多くの顧客のために患者のビッグデータシステムと放射線画像共有をメインテナンスしています。これらは昼夜を問わずいつでも病院や医療提供者に利用可能であることが求められます。CSAM Health のソリューションは、患者の健康や人命にさえ関わってくるので、99.8%以上の高レベルの可用性を維持する必要があります。

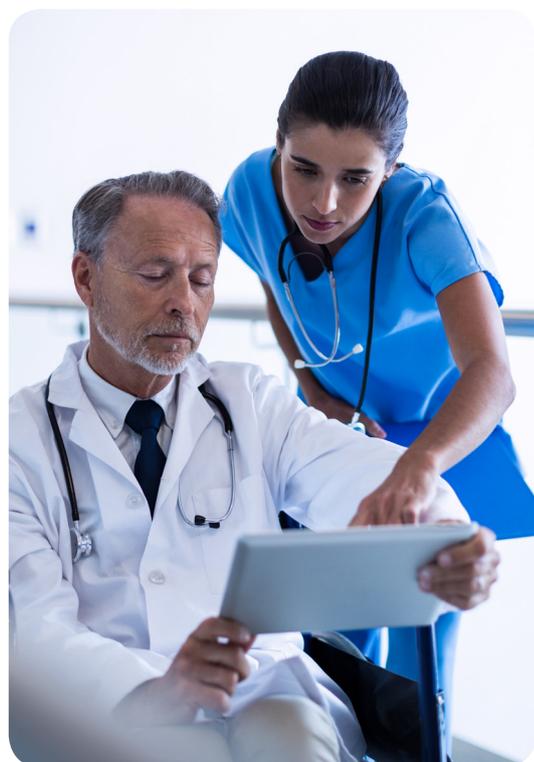
「厳格なSLAを維持し、顧客に最高のサービスを提供できるようにするには、インフラストラクチャとアプリケーションの稼働状況に関する重要な指標を常時一貫して測定する必要があります。」と、Olsson 氏は話します。CSAM Health では、ディスクスペースの警告などを行う通常のサーバーリソースの監視に加えて、毎分1,000を超える SNMP クエリを生成して、アプリケーションキューが最適であることを確認します。

Olsson 氏は、「私たちは長年の間 WhatsUp Gold を使用し、このソリューションに関して多くの経験を積んできましたが、お客様からの要求に応えるために必要としていたスピードと応答性が、2016 版では達成できなかったことがわかりました。」と、状況を説明します。

ソリューション

CSAM Health は、WhatsUp Gold の新しいリリースである WhatsUp Gold 2018 の試用版を使って、2つのバージョンのレスポンスの違いを比較することにしました。同時に、刷新されたインターフェースの使い勝手もチェックしました。CSAM Health にとって、それまで利用していた信頼できる機能を失うことなく、より優れたシステムに移行できることは極めて重要でした。

イプスイッチの北ヨーロッパにおけるパートナーである Advanced Cyber Solutions が、CSAM Health による比較作業を細かくサポートし、以前の版の、顧客にフォーカスをおいたダッシュボードやレポートを再作成するのを支援する多数のセッションを実行しました。ダッシュボードは、エンジニアやテクニカルサポート担当者に最新情報がひと目でわかるように、CSAM Health のオフィスの大きなスクリーンに表示されていました。



課題

- 北ヨーロッパの各地に散在するクライアント
- 重要な全国的インフラでの eHealth ソリューション
- SLA とアップタイム要件の厳守
- 可用性問題が発生したときの迅速な対応

ソリューション

- WhatsUp Gold

結果

- 自社開発ソフトウェアおよびソリューション向けに高度にカスタマイズ可能
- 毎分1,000以上の SNMP ルックアップで、高いスループット
- システムの状態をすばやく表示でき、詳細にドリルダウンできる高機能ダッシュボード
- 高速で使いやすいユーザーインターフェース

Advanced Cyber Solutions のマネージングディレクターである Chris Payne 氏は、「CSAM Health と Joakim は、WhatsUp Gold についての豊富な経験を持っており、何が必要なのか十分わかっていました。私たちは彼らと協力して、以前のインストールに匹敵するソリューションを作成し、彼らの興味を引いた新機能や機能強化も使えるよう支援しました。」と説明します。

「私は自分を10年以上の経験を持つ WhatsUp Gold のベテランだと思っていますが、Chris のような人と新旧の機能について話すことができたことは大変ためになり、よく納得できました。」と、Olsson 氏は述べています。

CSAM Health は、移行期間が経過したあと、WhatsUp Gold 2018 の刷新された使いやすいインターフェースを使用しています。使い慣れた顧客ダッシュボードとレポートも再作成して利用しています。CSAM Health にとっては、サービス提供に不可欠なアプリケーションキューの監視が継続できていることは特に重要です。

CSAM Health は、厳しい SLA を守らなければならない、提供するヘルスケアサービスの重要性へのプレッシャーもあったのですが、今では自分たちの画期的なテクノロジーが高品質のネットワーク監視とインシデント対応ソリューションによってしっかり監視されていると認識でき、安心して業務に専念できています。Olsson 氏は、「イプスイッチの WhatsUp Gold ソリューションには、ずっと満足していましたが、イプスイッチが常に新しい機能を追加し改善への努力を続けていることを本当に嬉しく思います。ソフトウェアの新バージョンがリリースされると、いくつも疑問が生じるのはよくあることだと思います。これまでのところ、イプスイッチと Advanced Cyber Solutions の両社とも、大変協力的で助かりました。」と統括します。

「厳格なSLAを維持し、顧客に最高のサービスを提供できるようにするには、インフラストラクチャとアプリケーションの稼働状況に関する重要な指標を常時一貫して測定する必要があります。」

– Joakim Olsson 氏
インフラストラクチャ技術スペシャリスト
CSAM Health

プログレスについて

プログレス (NASDAQ: PRGS) は、戦略的ビジネスアプリケーションを開発、展開するための先進的プラットフォームを提供しています。お客様とパートナーは、わずかな労力、時間、コストで、インパクトの大きい最新のデジタル体験を提供できるようになります。プログレスは、あらゆる種類のデバイスやタッチポイントで適応性のあるユーザーエクスペリエンスを簡単に構築するための強力なツール、アプリケーションに認知機能を追加することが可能になる機械学習、最新のアプリケーション、ビジネスルール、Webコンテンツ管理を展開するための柔軟なクラウド環境、そして最先端のデータ接続技術を提供します。1,700を超える独立系ソフトウェアベンダー、10万社の企業顧客、および200万人の開発者が、プログレスの製品を使用してアプリケーションを強化しています。詳細については、ホームページ www.progress.com をご覧ください。

無料試用版をお試しください: <https://jp.ipswitch.com/forms/free-trials/whatsup-gold>