

富士通株式会社 社内実践例

VDI導入のメリットをいかに最大化するか？

その鍵を握る、豊富なノウハウによる運用サポートを提供。

富士通では、同社および国内グループ会社への仮想デスクトップ基盤 (VDI=Virtual Desktop Infrastructure) の導入を進めています。さらに、そのメリットを最大化するために VDI 運用の充実に力を注ぎ、自社で展開する「FUJITSU Managed Infrastructure Service VDIサポートサービス」を導入。運用の効率化を実現するとともに、自らがユーザーとなってノウハウや知見を蓄積しています。それらを同サービスにフィードバックすることによって、お客様へのより高品質なVDI運用サポートの提供に努めています。



課題

- ワークスタイルの変革を推進するために、利用者がいつでもサポートできる環境を実現したい
- 障害発生時、速やかにシステムを復旧したい
- マスタの追加・変更など VDI 特有の定常業務を効率化したい

効果

- 利用者専用の窓口を設置し、24 時間 365 日、QA や問い合わせにきめ細かく対応することで、利用者の満足度向上に貢献
- システムを把握した専任技術者を配置し、トラブル対応を支援することで、ダウンタイムを大幅に短縮
- 経験豊富な技術者がメンテナンス作業を確実に代行し、システム管理者の負荷を大幅に削減

サービス

FUJITSU Managed Infrastructure Service VDIサポートサービス

VDIにおいて運用体制の強化は欠かせないテーマ

富士通では、「働き方変革」と「情報漏えい対策強化」という2つの大きな目的を掲げ、同社および国内グループ会社へのVDI全社導入を進めています。2015年下半年からプロジェクトがスタートし、2017年4月現在、機密性の高い部門や人事部門、営業部門の一部などへ導入。11万人におよぶ国内グループの従業員のうち、8万人への展開を目指しています。

このシステムでは、クライアント仮想化ソフトなどの様々なソフトウェアを適材適所に採用。端末にもモバイルシンクライアント「FUTRO MS936」をはじめ、従業員の多様な業務スタイルに適應する多数のラインナップを展開しています。

このようなVDIの展開にあたって、同社がシステム環境とともに注力しているのが運用の充実です。VDIの導入では、運用においても新たな知識とスキルが求められます。VDIのメリットを最大化するためにも、運用体制の強化は欠かせないテーマです。同社では、この全社的なプロジェクトにおいてスタート時から自社で展開する「VDIサポートサービス」を導入。さまざまな課題に先手を打ってVDI運用の充実に取り組んでいます。

VDIサポートのための多様な機能をワンストップで

この「VDIサポートサービス」は、富士通がVDIにおいて蓄積してきた知見やスキルをフルに生かして、お客様のVDI運用をサポートする

ものです。その主なポイントとしては次の3つがあげられます。

- **利用者対応**
24時間365日、利用者からの操作QAやパスワード再設定などのエンドユーザサポートを提供。いつでもどこでも安心して利用できるVDI環境を実現します。
- **障害発生時のトラブル対応**
お客様のシステムに精通した専任の技術者がシステム管理者を支援。迅速な復旧を可能にします。
- **システム定常運用の作業代行**
VDIシステム特有の定常業務を経験豊富な技術者が代行。管理者はVDIに関する専門的な経験がなくても最小限の負荷で運用が可能です。



(右より)
株式会社富士通エフサス サービスビジネス本部
地区LCMサービス統括部 関西サービス部 マネージャー
伊藤 勝也 氏

株式会社富士通エフサス サービスビジネス本部
地区LCMサービス 統括部 関西サービス部
倉田 典昌 氏

富士通株式会社 概要

所在地 | 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
代表者 | 代表取締役社長 田中 達也
創立 | 1935年6月20日
従業員数 | 25,627名 (2015年3月末時点)
URL | <http://www.fujitsu.com/jp/>

同サービスの提供において、運用サポートを担っているのが富士通グループの富士通エフサスが展開する「富士通LCMサービスセンター」です。同サービスの運用サポートを統括する伊藤勝也氏(富士通エフサス サービスビジネス本部 地区LCMサービス統括部 関西サービス部 マネージャー)は、運用サポートの重要性について次のように語ります。

「VDIはそのメリットばかりが目立りますが、実は運用管理にこれまでのシステムにない独自のノウハウが必要となります。運用管理の充実がVDI導入の成否の鍵を握るといってもよいかもしれません。これらの運用サポートをワンストップで提供するのが、私たちのLCMサービスセンターなのです」(伊藤氏)

富士通エフサスでは、全国に4つのLCMサービスセンターを展開。同サービスにおいては関西のセンターが中核となり、東京のセンターとも連携してサポートを提供しています。VDIについて最新のスキルを有する人材を数多く擁し、富士通以外のマルチベンダ製品にも幅広く対応しています。

利用者の満足度を高め、管理者の負担を軽減

導入から約1年半が経過した現在、富士通での「VDIサポートサービス」はどのような成果をあげているのでしょうか。まず1つ目のメリット「利用者対応」について、同社におけるVDI運用サポートを統括する倉田典昌氏(富士通エフサス サービスビジネス本部 地区LCMサービス統括部 関西サービス部)は次のように話します。

「時期などによって変化はありますが、利用者からの問い合わせでもっとも多いのは仮想デスクトップの操作についてです。データを集計すると、通常の業務時間ばかりでなく夜間や週末などの問い合わせは全体の23%にも上ります。出張先や自宅などでも柔軟に利用できるというVDIのメリットを、24時間365日対応の体制によって支援できているように思います」(倉田氏)

また、「つながらない」「遅い」といったトラブルに関する問い合わせもヘルプデスクに寄せられます。ヘルプデスクだけでは解決できないような「トラブ

ル対応」については、専任の技術者にバトンタッチされ速やかに対応支援が実施されています。

「VDIシステムは構成されるコンポーネントの数が多く、単に“端末での操作が遅い”といった不具合でもその要因を突き止めるのが難しい。要因を切り分けて速やかに復旧させるためには、VDIに特化した知識とスキルが必要となります」(倉田氏)

3つ目のポイントである「運用の作業代行」において、メリットが顕著なのはマスタのメンテナンスではないかと倉田氏は話します。VDI運用で大きな割合を占める定常業務、マスタの追加・変更は、システムに展開すればそれで完了というわけにはいきません。同サービスでは約100項目におよぶ動作確認を実施することによってその後のトラブルを未然に防いでいます。このような作業を管理者が自ら行うとなると非常に大きな負担となるはずですが。

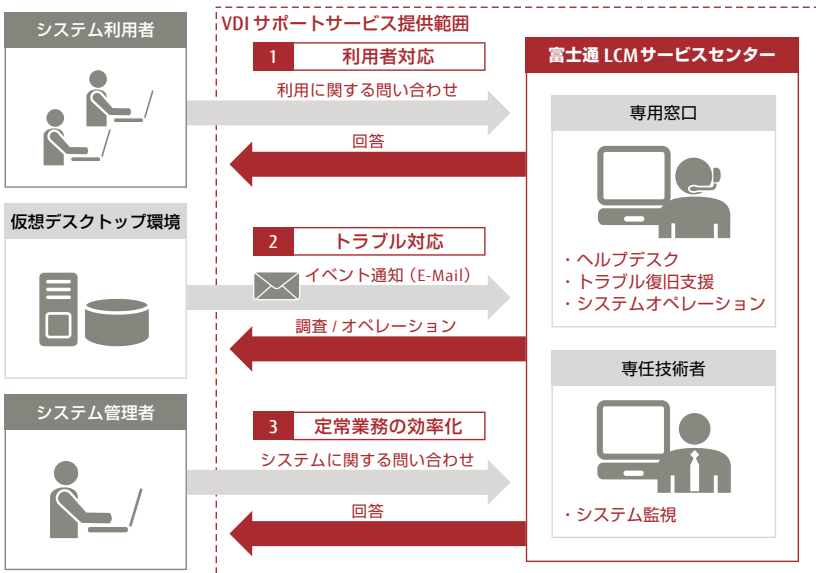
さらに「VDIサポートサービス」では、メニューの1つとしてマネジメントサービスを用意。利用やインシデントなどの状況を集計・分析して明快なグラフなどによって見える化しています。

最先端のノウハウを生かし、サービスの品質を高めていく

同サービスのこれからの展開について、伊藤氏は次のように話します。

「富士通でのVDI環境の広がりとともに、私たちが提供する同サービスも将来は何万人もの利用者を擁することになります。そこで蓄積される利用やインシデントに関する知見やノウハウは私たちにとって貴重な財産となるはず。今後は各LCMサービスセンターの連携を深めるなどサポート基盤をさらに強化し、数多くのお客様に富士通グループならではの充実した運用サポートを提供していきます」

富士通では、このようにVDIの導入から運用まで自らの実践によって最先端のノウハウや知見を蓄積しています。そして、それらを製品やサービスにフィードバックすることによってその品質を高め、お客様のVDI構築を力強く支援していきます。



本事例中に記載の肩書きや数値、固有名詞等は取材当時のものです。(取材日：2017年3月)
また、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン (総合窓口) 0120-933-200
受付時間 9:00～17:30 (土・日・祝日・年末年始を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター