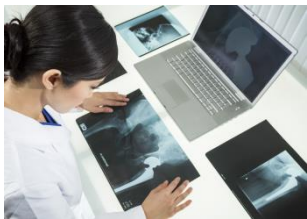


アプリケーションおよびインフラの継続的な サービス改善を実現

MED SOLUTIONS
INTELLIGENT COST MANAGEMENT

EH6000アプライアンス
10G x 2ポート

Gartner 2013
Cool Vendor


会社概要

MedSolutionsは、全国的/地域的な民間医療保険会社や連邦/州政府機関を含む医療保険組織にインテリジェントなコスト管理サービスを提供しています。

課題

MedSolutionsはサービスレベルを継続的に改善しようとしていましたが、まず、アプリケーションのパフォーマンスを測定し、各階層にまたがってアプリケーションのパフォーマンスを相関付けする機能を必要としていました。

ソリューション

ExtraHopシステムを用いることで、MedSolutionsはIT組織全体の役に立つオペレーション・インテリジェンスを得ました。

メリット

- ・環境のすべての階層のパフォーマンス・ベースライン
- ・複数のITグループ間での連携強化
- ・新しいアプリケーションを展開する際のリスクを低減
- ・エージェントやオーバーヘッドがない迅速な導入

ビジネス形態

- ・コールセンター・アプリケーションやオンライン・ポータルを含む、複数のカスタム開発ソフトウェア・アプリケーション/パッケージ・ソフトウェア・アプリケーション
- ・2カ所のデータセンター
- ・70%仮想化されたサーバインフラ
- ・3300万人にサービス提供

「ExtraHopは単に1つのグループ向けのモニタリングツールであるだけでなく、すべてのITチームに価値をもたらしてくれます」

MedSolutions、ITインフラ担当VP
Joseph Steele

● 課題

医師が診断画像や特殊検査をオーダーするとき、まず、医局が医療保険プロバイダに確認しなければなりません。

多くの場合、こうした医局はMedSolutionsに連絡します。米国内では、医療費支払組織は、MedSolutionsのコスト管理サービスや診断精度サービスに依拠しています。

これらのサービスでは、臨床専門知識を高度な解析と組み合わせることによって、患者のために良い成果を保証するとともに、不正や不要な治療をなくします。

「医療提供者は各自の仕事をするのにMedSolutionsに頼っています。医療の世界では、ワークフローにおけるわずかな遅れでさえも治療のレベルに悪影響を及ぼすので、そのような遅れは許されません」とMedSolutionsのITインフラ担当VP、Steele氏は説明しています。

「当社の首脳部はサービス提供の継続的な改善に取り組んでいます。当社のIT組織にとっては、これは当社のパフォーマンスを測定し、改善すべき領域を特定し、欠点を直す取り組みをサポートすることを意味します」

● ソリューション

継続的な改善をサポートするため、MedSolutionsは組織全体にリアルタイムのオペレーション・インテリジェンスを提供できるソリューションを必要としていました。このプロジェクトの範囲は、70%仮想化されたサーバ環境を有する2カ所のデータセンターで動作している複数のカスタム開発ソフトウェア・アプリケーション/パッケージ・ソフトウェア・アプリケーションを含んでいました。

「当社では、各階層にまたがるパフォーマンスに対するリアルタイムの可視性ならびに経過を追跡することが可能になる履歴測定値を提供するソリューションを探していました」とSteele氏は述べています。

「ExtraHopは、当社が評価したなかで、コンバインドネットワーク、ロードバランサ、膨大な数のアプリケーションサーバやデータベースサーバを通過するアプリケーショントラフィックを容易にキャプチャすることができる唯一の製品でした。」

この包括的なカバレッジのおかげで、今では、問題の根本原因を突き止めようとするときに確認できる場所があります。ExtraHopは単に1つのグループ向けのモニタリングツールであるだけでなく、すべてのITチームに価値をもたらしてくれます」

MedSolutionsは、地元のソリューションプロバイダであるBedrocと連携して、2カ所のデータセンターにExtraHopシステムを実装しました。「ExtraHopアプライアンスの実装は 非常に簡単でした」とSteele氏は述べています。



「エージェントベースのAPMツールとは異なり、ExtraHopシステムでは、当社のシステムを変更したり、ソフトウェアをインストールする間のダウンタイムをスケジューリングしたりする必要がなく、サーバやネットワークに全くオーバーヘッドを追加しませんでした」
MedSolutionsの多くのチームは、ExtraHopシステムを使用してオペレーション・インテリジェンスを得ています(下記)。

- ・ネットワークエンジニアは、ネットワークデバイスの調整とトラブルシューティングを行い、ネットワーク輻輳の原因を特定しています。
- ・システム管理者は、サーバヘルス、認証インフラ、ドメイン名サービス、その他の重要なITインフラサービスを監視しています。
- ・データベース管理者は、アプリケーションがどのようにデータベースを使用しているかについての見識を得ています。
- ・アプリケーション設計者は、提案されている変更のパフォーマンスを履歴アプリケーションベースラインと比較しています。
- ・アプリケーション開発者は、準備中および実稼働時の包括的な可視性を用いて、アプリケーションを展開する際のリスクを低減しています。
- ・上級IT管理者は、顧客に対するサービスレベルを監視し、IT管理の決定をサポートしています。

メリット

ITポートフォリオ全体に対するオペレーション・インテリジェンスを備えたMedSolutionsのIT組織は、パフォーマンスと効率を改善する方法を常に見つけることができます。

「ExtraHopにより、MedSolutionsはすべてのアプリケーションとインフラをリアルタイムかつ包括的に把握しています」
とMedSolutionsのCIOであるSatish Dave氏は述べています。

「このオペレーション・インテリジェンスにより、迅速に質問に答え、パフォーマンスと効率を改善するための対策を講じることができます」

全てのアプリケーションをサポート

MedSolutionsは、コスト管理サービスの基盤をなすTier-One ERPシステム向けにエージェントベースのモニタリングソリューションを検討していました。ExtraHopシステムの機能についてBedrocおよびExtraHopと話し合った後、MedSolutionsはExtraHopシステムがエージェントなしでパフォーマンスに対する深い可視性を実現できることを理解しました。

この重要な機能以外に、ExtraHopシステムはMedSolutionsで実稼働中のその他のすべてのアプリケーション(カスタム開発ソフトウェア・アプリケーション/パッケージ・ソフトウェア・アプリケーションの両方)もリアルタイムでサポートします。

その結果として、MedSolutionsは、ExtraHopシステムを使用して今後のCitrix VDI展開やその他の戦略的イニシアチブをサポートすることを計画しています。

「ExtraHopにより、システムの変更やエージェントのインストールについて懸念することなく、実稼働中の全てのアプリケーションに対する可視性を得ています」とスティール氏は述べています。「ExtraHopシステムは完全に非侵入型です。サーバやネットワークに負荷を追加することがなく、更新のためのダウンタイムを全く必要としません」

継続的な改善の取り組み

ExtraHopシステムはベースラインのパフォーマンスと傾向を提供して、IT決定をサポートします。「当社では、ExtraHopシステムを使用して、ネットワークやシステムの正常な振る舞いを判断し、改善の機会を探っています」とSteele氏は説明しています。

あるケースでは、MedSolutionsは、ネットワーク遅延を増大していたF5 BIG-IPアプリケーション配信コントローラ(ADC)の誤設定を特定しました。「ExtraHopシステムを使用して、ロードバランサの背後にあるLANセグメントでの多数の再送信タイムアウトを見つけました」とSteele氏は述べています。「調べてみると、これらのデバイスのTCPプロファイルをLAN設定ではなくWAN設定に誤設定していたことが分かりました。この問題を特定・解決することによって、社内ネットワークを使用する当社従業員のエクスペリエンスを大幅に改善しました」

アプリケーション・ライフサイクル管理

MedSolutionsは、ExtraHopシステムを使用して、アプリケーションの更新と新規の展開をサポートしています。

「当社では、実環境に導入する前に誤設定や非効率的なアプリケーションフローを見つけることができるように、準備環境でExtraHopを使用しています」とSteele氏は述べています。「一例として、自社アプリケーションの1つで非常に遅いトランザクションを特定しました。

ExtraHopを用いることで、遅いトランザクションを見つけただけでなく、あるリクエストが30MBのレスポンスを生成していたことが分かりました。結局、アプリケーションはこのレスポンスを使用していませんでした。ExtraHopを用いることで、実環境での問題が少ない、より迅速な導入を行っています」

ITグループ間での連携強化

今では、MedSolutionsのITグループは、アプリケーションやネットワークの振る舞いについての理解を共有することにより、より効率的に連携しています。「大半のモニタリングツールは1つの特定の領域に特化しています」とSteele氏は述べています。

「ExtraHopは多くの異なる機能領域にまたがっているので、所見について理解・共有・連携することができます。この統一されたビューがなければ、複数のモニタリングツールに頼って、まったく異なるデータ要素を相関付けようとしなければならず、これは非効率で効果のない選択肢です」ExtraHopシステムにより、MedSolutionsは、アプリケーション配信チェーンの様々な要素がどのように相互に作用し、パフォーマンスに寄与するかを把握することができるようになりました。

ExtraHop Networksは、ビジネスクリティカルなトランザクションが停止しないことを保証するように構築された、アプリケーション・パフォーマンス管理(APM)に対するパッシブなネットワークベースのアプローチを提供しています。

実績の一部

