

Swisscom、自動化の標準化と拡大により効率化を実現

ソフトウェアとサービス

Red Hat® Ansible®
Automation Platform

Red Hat Enterprise Linux®

Red Hat コンサルティング

Red Hat テクニカル
アカウントマネージャー

コスト削減、作業の効率化、応答時間の短縮を実現するため、Swisscom は全社的な IT およびネットワークの自動化ツールを必要としていました。このサービスプロバイダーは、信頼できるベンダーである Red Hat の支援を受け、Red Hat Ansible Automation Platform を使用して事業の全領域にわたる約 20,000 のコンポーネントの管理を自動化しました。Ansible Automation Platform のセルフサービス・プロビジョニングとロールベースのアクセス機能により、Swisscom のチームはより価値の高い開発プロジェクトに集中し、リソース要求に対する応答時間を短縮できるようになりました。Ansible Automation Platform による統一された自動化とオーケストレーションにより、Swisscom のさまざまなチームは共有プロジェクトでより良好なコラボレーションを行い、知識と成果物を共有できるようになりました。



通信

従業員数: **20,000 名**

メリット

- ▶ オペレーティングシステムの手作業を年間約 3,000 時間削減
- ▶ IT タスクにセルフサービス機能を提供し、一般的なタスクを単純化および高速化
- ▶ Playbook、ノウハウ、経験の共有によるコラボレーションの向上
- ▶ Red Hat のエキスパートから学ぶことで理解を加速

「Red Hat Ansible Automation Platform はさまざまな製品を管理することができるので、異なるチームがすべて Red Hat Ansible Automation Platform を使用できるというシナジー効果が見られます」

Swisscom プロダクトマネージャー
Giancarlo Morena 氏

「セルフサービスは、弊社にとって最も重要な目標の1つです。Red Hat Ansible Automation Platform のロールベースのアクセスモードや API を使用して、パートナー、顧客、従業員が通常単独ではアクセスできないタスクを実行できるようにしたいというのが私たちの考えです。ユーザーは、オペレーティングシステム・エンジニアのサポートを必要とせず、セルフサービスモードで作業することができます」

Swisscom プロダクトマネージャー
Giancarlo Morena 氏

IT 運用管理の効率化

Swisscom はスイスを代表する通信企業であり、スイス有数の IT 企業でもあります。Swisscom は、一般顧客向けにテレビ、モバイル通信、その他のサービスを幅広く提供しています。法人顧客向けには、ネットワーク、クラウド、ICT サービスなどを提供しています。競争の激しい市場で成功し続けるために、Swisscom は常にコスト削減、作業の効率化、迅速な対応を実現する方法を追求しています。

こうした継続的な取り組みの一環として、同社は IT プロセス、システム、コンポーネントの自動化を試みました。Swisscom のプロダクトマネージャーである Giancarlo Morena 氏は次のように語っています。「弊社はさまざまなデータセンターにさまざまなネットワーク・プラットフォームを保有していますが、一元的な自動化ソリューションはありませんでした。弊社のアプローチはスクリプトに基づいており、プラットフォームごとに異なるクローズドソースのツールを使っていました。そのため、より一元化されたものを探していました」

解決策を見つけるため、同社は長年のベンダーである Red Hat に注目しました。Swisscom は、Red Hat Enterprise Linux、Red Hat Enterprise Linux for SAP Solutions、Red Hat OpenStack® Platform、Red Hat OpenShift® Container Platform など、Red Hat のソフトウェアを長年にわたって IT 環境で使用してきました。

信頼できるパートナーによる自動化

Swisscom は Red Hat コンサルティングの支援を受け、企業規模の自動化のための一元化されたアプリケーション・プログラミング・インタフェース (API) とユーザー・インタフェースである Ansible Automation Platform の概念検証 (PoC) を完了しました。「Red Hat Ansible Automation Platform には、他のツールとの統合に使用できる大規模で豊富な API があるところが良いと感じました」と Morena 氏は振り返ります。「Ansible Automation Platform はエージェントレスなので、各エンドポイントにエージェントをデプロイして維持する必要がないことも決め手になりました」

Swisscom はまず、複数のネットワーク環境にまたがるサーバー、ファイアウォール、ネットワークデバイス、ストレージデバイスなどの約 15,000 のネットワーク・コンポーネントの自動化とオーケストレーションのため、2018 年に Ansible Automation Platform をデプロイしました。「最初に Ansible Automation Platform を使用したのは、社内および企業顧客向けに管理している数千台の Red Hat Enterprise Linux サーバーを自動化するためでした。また、数千台のサーバーのオペレーティングシステム (OS)、セキュリティパッチ、新しいサーバーのプロビジョニング、その他のインストール後のアクションを管理するために使用していました」と Morena 氏は語ります。

Swisscom は、Red Hat テクニカルアカウントマネージャー (TAM) のサポートを受けながら、Ansible Automation Platform の使用を新しいチームや新しいユースケースに徐々に拡大しました。これらのユースケースには、e メール不正使用防止システムの管理、ファイアウォールの自動化、Oracle Exadata プラットフォームと Windows および各種 Linux OS の自動化とオーケストレーションなどが含まれます。Morena 氏は次のように話しています。「弊社では Ansible Automation Platform を、ソフトウェアのライフサイクルとロールアウトの管理、パッチ適用、プロビジョニング、内部および外部サーバーの設定、構成の適用などに使用しています。当社にはネットワークエンジニア、Oracle DBA、DevOps エンジニアなど、200 人以上のユーザーがいます。Swisscom Private Cloud、Swisscom Mobile、Swisscom TV の各チームも Ansible Automation Platform を使用しています」

Red Hat テクノロジーにより、現在は約 2 万におよぶコンポーネントの管理が自動化されています。Swisscom Private Cloud を例にとると、Ansible Automation Platform は、カスタマイズされた仮想マシン (VM) と OS を設定するための Playbook を実行し、顧客ごとにサービスを構成して強化した後、必要なソフトウェア・コンポーネントを追加します。

より効率的なプロセスで仕事をスピードアップ

オペレーティングシステムの手作業を年間最大 3,000 時間削減

自動化が複雑化するにつれ、Swisscom は Ansible Automation Platform が提供する機能を活用して年間約 3,000 時間の運用管理時間を節約できました。手動タスクの自動化により、同社のエンジニアは繰り返し作業ではなく新しい革新的なプロジェクトの開発に集中できるようになり、さらに時間が節約されています。

さらに、日常的な手動タスクを効率化することで、変化する需要に合わせて製品やサービスを拡張することができました。リクエストへの応答時間が大幅に短縮され、デプロイまでの時間は数時間から数分に短縮されました。

Morena 氏は次のように話しています。「現在のデプロイメントにより、運用時間を大幅に削減し、エンジニアの時間をより重要な作業に割り当てられるようになりました。ネットワークには、多くの異なるゾーンがあります。Ansible Automation Platform のグループインスタンス機能によって、小さなサテライトをデプロイし、1つのダッシュボードからすべてのサーバーにアクセスできるようになりました」

IT タスクのセルフサービス機能を提供

Swisscom にとって鍵となる Ansible Automation Platform の機能の 1 つに、ロールベースのアクセスがあります。これにより Playbook を実行するための特定のインベントリを定義し、ローカルサーバーへのアクセスを必要とせずにサーバー上で実行するためのアクセスを他のチームに与えることができます。たとえばアプリケーションチームは、OS チームから手動でアクセス権が付与されるのを待つことなく、自分たちでサーバーにパッチを当てたり、再起動したりできるようになります。タスクがより短時間で、より正確に完了します。

「セルフサービスは、弊社にとって最も重要な目標の 1 つです。Ansible Automation Platform のロールベースのアクセスモードや API を使用して、パートナー、顧客、従業員が通常単独ではアクセスできないタスクを実行できるようにしたいというのが私たちの考えです」と Morena 氏は話します。「ユーザーは、オペレーティングシステム・エンジニアのサポートを必要とせず、セルフサービスモードで作業することができます」

Playbook、ノウハウ、経験の共有によるコラボレーションの向上

Ansible Automation Platform による統一された自動化とオーケストレーションにより、Swisscom のさまざまなチームは共有プロジェクトでより良好なコラボレーションを行い、知識と成果物を互いに共有できるようになりました。Morena 氏は次のように話しています。「異なるチームが Ansible Playbook を組み合わせ、一元化し、知識やベストプラクティスとともに共有することができます。たとえば、各チームはプロビジョニングおよび構成管理の Playbook を作成する必要がありません。ネットワーキングチームが書いたものを再利用できるのです」

Swisscom のチームは、Microsoft Teams にチャンネルを持つ社内の Ansible Automation Platform コミュニティも設立しており、メンバーは誰でもヘルプやアドバイスを求めることができます。社内 Wiki では、Ansible Automation Platform を使用するさまざまなチームの詳細なユースケースを自作のドキュメントで提供しています。

「Red Hat Ansible Automation Platform はあらゆる製品を管理することができるので、異なるチームがすべて Red Hat Ansible Automation Platform を使用できるというシナジー効果が見られます」と Morena 氏は話します。「各チームが特定のユースケースや問題に対処するためにコミュニティを活用することができ、これによって仕事がしやすくなり、品質も向上します」

Red Hat のエキスパートから学ぶことで理解を加速

Swisscom の Ansible Automation Platform の急速な導入と拡大には、Red Hat トレーニングと Red Hat 認定プログラムを通じて得た理解に加え、Red Hat コンサルティングと Red Hat TAM が共有する知識が不可欠であることが証明されました。

「Red Hat Ansible Automation Platform を選んだ理由の1つは、使いやすく、学習しやすいことです。他の構成管理ツールと比較すると、作業の進捗が非常に高速です」と Morena 氏は話します。「Red Hat のエキスパートからの学びにより、テクノロジーに対する理解が深まり、より広いチームをサポートできるようになりました」 Ansible Automation Platform の使用経験豊富なチームがサポートを提供するため、Swisscom 社内のあらゆる Ansible Automation Platform ユーザーがサポートを依頼することができ、ツールに対する深い知識を持つチームが確実に対応してくれるという安心感を得ることができます。

新たな自動化の方法の模索

Swisscom にとって自動化はこれまで以上に重要になっています。Ansible Automation Platform の利用が今後も拡大し続けることにより、よりプロアクティブに、より迅速に対応できるようになります。Morena 氏は次のように話しています。「日常業務を効率化できるツールを持つことが重要です。Red Hat Ansible Automation Platform は大きな柔軟性をもち、多様なパターンに対応しています。当社の他のツールともうまく統合できます」

Swisscom では、アウトソーシング事業の拡大やパブリッククラウドプロバイダーとしての成長なども目標に挙げています。Morena 氏は次のように話しています。「Swisscom は通信事業プロバイダーであるだけでなく、IT サービスも提供しています。サービス事業の拡大に伴い、グローバルなパブリッククラウドの管理など、Red Hat Ansible Automation Platform の利用を拡大していきます」

Swisscom について

首都ベルンに近いイッティゲンに本社を置く Swisscom は、スイスを代表する通信企業であり、スイスを代表する IT 企業のひとつでもあります。スイス国外では、Fastweb という社名でイタリア市場に進出しています。スイス連邦が 51% を出資しており、スイスで最も持続可能で革新的な企業の1つとなっています。



Red Hat Innovators in the Open について

イノベーションがオープンソースの核心です。Red Hat のお客様は、オープンソース・テクノロジーを使用して、自社の組織だけでなく業界や市場全体も変化させています。Red Hat Innovators in the Open では、極めて困難なビジネス課題をエンタープライズ向けオープンソース・ソリューションで解決されたお客様の事例を紹介しています。貴社の事例も掲載してみませんか？ [詳細はこちら](#)



Red Hat について

エンタープライズ・オープンソース・ソフトウェア・ソリューションのプロバイダーとして世界をリードする Red Hat は、コミュニティとの協業により高い信頼性と性能を備える Linux、ハイブリッドクラウド、コンテナ、および Kubernetes テクノロジーを提供しています。Red Hat は、クラウドネイティブ・アプリケーションの開発、既存および新規 IT アプリケーションの統合、複雑な環境の自動化および運用管理を支援します。受賞歴のあるサポート、トレーニング、コンサルティングサービスを提供する Red Hat は、[フォーチュン 500 企業に信頼されるアドバイザー](#)であり、オープンな技術革新によるメリットをあらゆる業界に提供します。Red Hat は企業、パートナー、およびコミュニティのグローバルネットワークの中核として、企業の成長と変革を支え、デジタル化が進む将来に備える支援を提供しています。

アジア太平洋 +65 6490 4200 apac@redhat.com	インドネシア 001 803 440 224	マレーシア 1800 812 678	中国 800 810 2100
オーストラリア 1800 733 428	日本 03 4590 7472	ニュージーランド 0800 450 503	香港 800 901 222
インド +91 22 3987 8888	韓国 080 708 0880	シンガポール 800 448 1430	台湾 0800 666 052