

# ケーブル&ワイヤレス・パナマは WhatsUp® Gold を使って 1,200 CPE を監視しています

このソフトウェアは、IT機器を統合的に監視し、障害が発生するのを防ぎます。

ケーブル&ワイヤレス・パナマは、その一部がパナマ共和国政府に所有されるパナマの会社で、従業員が受益者になっている信託も保有しています。パナマ全土の各地に拠点があり、全国の家庭、個人、会社に公衆電話サービスを始め、固定電話や携帯電話のサービスを提供しています。また、ブロードバンド・インターネット、テレビ課金システム、データ保守や転送なども提供します。さらに、技術革新企業として、保健医療、緊急医療、教育、市民の安全、行政などの分野の公共サービスを向上させるために、近代的通信アプリケーションも供給しています。

ケーブル&ワイヤレス・パナマは、イギリスのロンドンと合衆国フロリダ州マイアミにメイン・オフィスがあるケーブル&ワイヤレス・コミュニケーション (CWC) の子会社です。

## 問題になりそうなところを事前に検知して機器を支障なく稼働させる

ケーブル&ワイヤレスは、大企業に接続サービスを提供するサービス・プロバイダとして、パナマ全土をカバーするネットワークを持っています。クライアントのIT機器を監視し、提供するサービスに付加価値を与えるため、導入するに値する信頼性の高いソリューションを評価・検討しました。同社のサービス・オペレーション・センターのシステム管理者である Víctor Ramos 氏は次のように話します。「私たちは、ある問題が発生するまで接続に関して問題になりそうな事象があったことを知りませんでした。IT機器の状態を詳細に把握できる監視機能を備えた潜在的問題の検知ツールが必要でした。」

## ニーズに合ったソリューション

「WhatsUp Gold は、以前に使ったことがありました。イブスイッチ社に問い合わせた相談し、私たちのニーズにぴったり合ったネットワークとサーバー監視システム、WhatsUp Gold MSP エディションを選択しました。各クライアントのネットワークを監視し、ネットワーク機器に発生する問題になりそうな事象を検知するために専任の10名から成るグループを作りました。いろいろな点で、WhatsUp Gold の機能は我々の部門のすべてのサポート・エンジニアに大変有用です。」と Ramos 氏は続けます。

導入プロセスは短期間で終了しました。イブスイッチ・チームのサポートを受けながら、クライアントのサブセットのテストを2週間以内に開始できました。現在、同社では、WhatsUp Gold を使って 1,200 の CPE を監視しています。「このツールはユーザー・フレンドリーで使いやすく、直感的にわかりやすく、カスタマイズも簡単に行えます。カスタマイズの容易さは、プロセスをよりスムーズにします。追加した WhatsConfigured のネットワーク設定管理機能も効果的です。」と Ramos 氏は指摘します。



### 重要な課題

- › ケーブル&ワイヤレスのクライアント会社に提供できるサービスの価値を上げる
- › 問題が表面化する前に措置できる保守体制を整え、IT機器を確実に正常稼働させる
- › 使いやすく、インプリメントが簡単なツールを構築する
- › 異常事態を解決するための時間とコストを最小化する

### 選択したソリューション

- › WhatsUp Gold ネットワークとサーバー監視システム - MSP エディション

### 結果

- › 1,200 CEP を監視
- › ケーブル&ワイヤレスのクライアントに対して、より高度なサービスを提供
- › 設定管理を集中処理し、クライアントへの技術サポート力が向上
- › IT機器の状態を維持するために最適な指標と値を評価設定

## クライアントの満足度が向上

WhatsUp Gold 監視システムの事前検知機能はケーブル&ワイヤレス・パナマのクライアントに多大な価値をもたらします。異常事態が生じたらクライアントに通知するよう設定してあるため、問題解決までの時間は大幅に短縮されました。

このような機能はケーブル&ワイヤレス・パナマのサービス・オペレーティング・センターのほかのエリアにも広範囲で活用されています。クライアントの設定と CPE の変更情報を WhatsUp Gold で集中管理できる機能は、ルーター・サポート部門で効果的に利用されています。

サポート・エンジニアは、クライアントに高度な技術サポートを提供するためにさまざまな機能を使えます。サポートのプロセスをより迅速化するため、指標や値を再評価して設定しなおすこともできます。Victor Ramos 氏は次のようにまとめます。「いい結果につながっているのです。クライアントからも高い評価をいただいています。現在、満足いただいて信頼度が増したクライアントのローカルネットワーク上の機器を監視するためのリモートサーバーを設置しようとしているところで、私たちのサービスの幅も広がっています。」

「WhatsUp Gold の機能は我々の部門のすべてのサポート・エンジニアに大変有用です。」

VÍCTOR RAMOS氏、サービス・オペレーション・センターのシステム管理者

## 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、最新のアプリを提供するためのクラウドネイティブアプリ開発プラットフォームの柔軟性、最先端のデータ接続技術、Webコンテンツ管理、ビジネスルール、安全なファイル転送、ネットワーク監視、そして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受賞歴のある機械学習を提供します。

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](http://www.progress.com) をご覧ください。

無料試用版はこちらからアクセスしてください: <https://www.ipswitch.com/jp/forms/free-trials/whatsup-gold>