



「今では、CMDBを信頼できるようになりました。」

ServiceNowのこのケーススタディは、Kimberly-Clarkのシニアアナリスト、Nathan Gee氏との対話に基づいています。

Kimberly-Clark

特長

組織全体にわたり構成アイテムと関係を検出

組織

Kimberly-Clark

業種

コンシューマ商品

本社

米国テキサス州ダラス

対象地域

全世界

最新のITSMソフトウェア

Discovery

CMDB

実装の所要時間

およそ3~4ヶ月

Discoveryによるディスカバリ(検出)

ServiceNow Discoveryは、企業ネットワーク上のコンピュータとデバイスから構成情報、プロビジョニング情報、ステータス情報を収集し、それに合わせて構成管理データベース(CMDB)を更新します。Discoveryは、デバイスで実行中のソフトウェアを検出し、コンピュータシステム間のTCP接続や、あるサーバー上のアプリケーションが他のサーバー上のデータベースを利用しているといった関係についても識別します。

Discoveryは、企業ネットワーク上のMID(監視、統合、検出)サーバーと呼ばれる特殊なサーバープロセスを1つまたは複数使用します。MIDサーバーは、Linux、UNIX、Windowsのサーバー上で実行できる軽量なJavaプロセスです。検出時のその役割は、プローブを実行し、その結果を処理のためにServiceNowインスタンスに返すことで、情報を保持することはいっさいありません。

Discoveryはエージェントレスであり、つまり検出対象となるコンピュータやデバイス上にソフトウェアのインストールは不要です。MIDサーバーは複数の技術を用いて、エージェントを使用せずにデバイスをプローブします。

Kimberly-ClarkにおけるServiceNow Discoveryの利用方法

Kimberly-Clarkのシニアアナリスト、Nathan Geeです。弊社はServiceNowを2010年1月から使用しています。

ServiceNow Discoveryアプリケーションは、弊社にとって非常に有効に機能しています。世の中にはたくさんの検出ツールがありますが、新しいツールの導入にこの足を踏んでしまう企業が多いのも確かです。弊社の場合、当初はセキュリティについて懸念していましたが、エージェントをインストールするわけではありませんし、スキャンするデバイスに実質的な影響もないので、あとの問題は、正確なデータを利用できることのメリットをユーザーに示すことだけでした。

他の領域、たとえばネットワーク検出でほかの検出ツールを使用すれば、後で利用する生データをより多く収集することもできそうですが、弊社ではServiceNowとの統合のほうが重要でした。私たちが優先したのは、とにかく正確なCMDBを確保することでした。高度な統合が進めば、ServiceNow Discoveryによってあらゆるハードウェアと、インストールされているソフトウェアが検出されるので、手作業での更新に依存するシステムより精度が高くなると考えられます。今では、CMDBを信頼できるようになりました。

容易なカスタマイズと大局的なビュー

Discoveryは、すぐに実行でき、特別な設定の必要はありません。後から機能を追加したい場合には、数は多くありませんがコマンドが用意されています。検出の方法はServiceNowに組み込まれているため、変更の必要が生じたときに非常に簡単です。rootレベルやマシンへのsudoアクセスが必要なコマンドもありますが、それについては、ServiceNowのwikiで詳しく説明されています。技術的にハードルが高かったのはUNIXまたはLinux側の問題で、その点についてそれほどサポートは必要ありませんでした。

特別な設定をしなくても、ServiceNowにはインターネット認証サービス(IAS)検出のほか、その影響を受けるWebサイトと、インスタンスとの関係を作成することができます。この関係だけでも、特にビジネスサービスマップビューのコンテキストでは、大きなメリットがあります。私たちがこれまでに使ったツールでは、どのコンピュータが稼働中であるか確認できたため、その点が必須でした。しかし、それをServiceNowでマップ表示するとほとんどVisioの図のように表示され、他のデバイスとの関係がすべて示されていました。これを見るまでは、環境全体を対象に含めることの難しさを認識していなかったのです。弊社のアーキテクチャの性質上、その環境で動作するSQLプロンプの記述までしていたことから、現在はずべてのSQLカタログとの関係も構築しています。このような修正を加えることは難しいことではありません。

少ないリソースで全世界をスキャン

弊社が全世界で運用しているMIDサーバーの数は12台に迫っています。地域によって異なりますが、毎日夕刻に、約85万のCIとほぼ150万近くのIPアドレスを対象にDiscoveryを実行します。スケジュールどおりのスキャンの所要時間は1~3時間で、サブネットの規模とデバイス数によって異なります。平均的なホームページのほうが、ServiceNow Discoveryの1回のスキャンよりトラフィックが多いくらいです。

技術的な観点から言うと、Discoveryの実装に必要だったのは、私ともうひとりの2人だけでした。私がDiscoveryの責任者となり、その実働環境における実装を担当しました。テストを開始してから、本番で完全スキャンができるようになるまでに要した時間は、3~4ヶ月でした。

現在はチームが5人になり、検出や他のアプリケーションのサポートなどの日常業務に当たっています。CMDBの管理はそれほど手間がかからないため、構成インスタンス(CI)間の関係を手作業で管理することに以前よりも時間をさくことができるようになりました。

毎日、スケジュールを一瞥し、ジョブが正常に実行されていることを確認しています。しかも、日々の業務でこれといった問題は起きず、正常に動作し続けています。Discoveryを実装したおかげで、ほとんどの時間は弊社のニーズと成長に合わせて、それを発展させることに費やせるようになりました。MIDサーバーさえ、新しいバージョンがあれば自動的にアップグレードします。

Discoveryにおける今後の計画

長期的に言うと、毎日の業務に役立つように、さらにプロンプを増やして検出の改良を続けていくことを計画しています。ビジネスにニーズに応じてDiscoveryからできるだけ多くの情報が得られるように、さらに多くの関係を結び付けていこうとしています。

「平均的なホームページのほうが、ServiceNow Discoveryの1回のスキャンよりトラフィックが多いくらいです。」



www.servicenow.com

©2013 ServiceNow, Inc. All rights reserved.

この資料に記載されている内容は発行時点では正確であると考えていますが、技術的な誤りや誤植が含まれている可能性があります。内容は予告なしに変更されることがあります。記載されている内容は定期的に変更され、変更内容は資料の追加事項として反映されます。本資料に記載されている製品およびプログラムは任意の時点で変更される可能性があります。書面による事前の許可なく本資料を複写することは禁止されています。本資料の内容は現在の情報をもとに提供されます。ServiceNowは、本資料に記載されている内容に関して、いかなる表明または保証も行っておりません。特に、特定目的に対する市場性または適合性の暗示的な保証は、これを否認します。

ServiceNowはServiceNow, Inc.の商標です。その他のブランド、製品、サービス名、商標、または登録商標は、各社が所有する製品またはサービスであることを示すために使用しています。

