

パルシステム生活協同組合連合会 様



pal*system

<パルシステム生活協同組合連合会>

関東を中心とする地域生協とパルシステム共済生活協同組合連合会が加盟する連合会組織。本部新宿。

パルシステム生活協同組合連合会では、会員生協と子会社が接続する組織内システムを 2014 年から本格的にシンクライアント環境化するに先立ち、ヘルプデスク用リモートコントロールツールとして ISL Online を導入しました。商品管理本部 システム部 IT サービス課 主任の宇津木義信氏に、ISL Online の活用状況、導入経緯、評価を伺いました。

右側：弊社営業部の井上

「Windows Server RDS で構築したシンクライアント環境で仮想クライアントに安定接続できたリモートコントロールツールは ISL Online だけでした」

パルシステム生活協同組合連合会 商品管理本部 システム部 IT サービス課 主任 宇津木義信氏

ユーザー数 2,000 のシンクライアント環境のユーザーサポートに、ISL Online を活用

— パルシステム生活協同組合連合会では、ISL Online をどう活用していますか。

当連合会では、職員(会員生協・子会社を含む)が使用するクライアント環境のリモートサポートに、ISL Online を活用しています。

— 対象となるクライアント環境の概況を教えてください。

ISL Online でリモートサポートしているのは、Windows Server リモート デスクトップ サービス (RDS、旧「ターミナル サービス」) で構築した、セッションベースの仮想クライアントです。

仮想サーバー 48 台を使い、最大 2,000 ユーザー分の仮想クライアントを構築できるリソースとライセンスを確保しています。

仮想クライアントにインストールされているアプリケーションは、ブラウザと Microsoft Office 製品、

他、データ分析ソフトウェア等です。

ヘルプデスク業務の委託先とライセンスを共有

— ISL Online の導入ライセンス数を教えてください。

オンプレミス版を 2 ライセンス導入しました。

— ISL Online をどれぐらいの頻度で活用していますか。

日によって変動はありますが、1 日数十件の問合せがユーザーから寄せられるうちの、大半に ISL Online を活用しています。

なおユーザーサポート業務は、外部のヘルプデスクサービス会社に委託しています。ユーザーからの問合せは、まず委託先のヘルプデスクサービス会社で受けてもらい、委託先で解決できなかった場合に、我々が対応する形をとっています。ですので ISL Online も、普段は委託先のヘルプデスクサービス会社が使用し、委託先で解決できない問題があった場合に、我々が使用しています。

(オーシャンブリッジより)

ISL Online のライセンスは、端末台数にもオペレーター数にも依存しない「同時接続数単位」です。このように社外のヘルプデスクサービスを活用する場合も、ライセンスを追加購入する必要がないのでリーズナブルです。

※オンプレミス版の常駐型は 1 物理サーバーあたり端末 1 万台まで

セッション単位の仮想クライアントをリモートサポートできるツールを探した

— ISL Online の導入経緯を教えてください。

シンクライアント環境への本格的移行を決めたことが、ISL Online の導入契機になりました。

クライアント環境の遠隔操作自体は、Windows 95 の時代から、Windows のリモート デスクトップ接続 (RDP) や VNC を使って行っていました。

しかし、VNC では、Windows Server 上のセッション単位の仮想クライアント環境には、リモート接続できませんでした。

Windows のリモート デスクトップ接続を使えば、セッション単位の仮想クライアントの遠隔操作自体は可能です。しかしこの場合、遠隔操作を行うオペレーターに管理者権限を持たせる必要があります。外部のヘルプデスクサービス会社に業務を委託していることもあり、オペレーターにはむやみに管理者権限を持たせたくありません。またリモート デスクトップ接続はユーザーと画面を共有できないため、リモートサポートに使用

