

## お客様ケーススタディ： UniServity

このケーススタディでは、学校向けにウェブベースのオンライン学習サービスを提供している教育機関であるUniServityが、Site24x7を使用して複数の地理的な場所からウェブサイトを監視している方法について説明します。Site24x7のエンドユーザー監視機能を利用することで、UniServityは、世界中のサービスが常に顧客のためにうまく機能するようにしています。

顧客の場所から監視することで、Site24x7は、実際のエンドユーザーエクスペリエンスをテストし、サポートヘルプデスクを100%以上支援しました！



Brian Fraser,  
大学ITオペレーションズマネージャ

### UniServityについて

次世代のウェブ2.0学習の世界的リーダーであるUniServityは、バーチャルな学習環境を世界中の学校に届けるウェブベースのサービスを提供しています。このサービスにより、世界中の学校や子供たちが、協力してプロジェクトを行うことができます。学校と子供たちは独自のウェブサイト/ページを作成して、非常にきめ細かいレベルで使用方法とアクセスを管理できます。

### 課題

世界中の多数の学校や学生がサービスを利用しているので、UniServityは、さまざまなウェブサイトやオンラインアプリケーションが世界中で利用可能であり、うまく機能することを保証する必要がありました。また、ウェブサイトのユーザーのために、一貫して良いユーザー体験を保証する必要がありました。そのため、UniServityは、グローバルサービスのエンドユーザーエクスペリエンスを監視するために、ホスト型ウェブサイト監視サービスであるSite24x7を使用することにしました。

### ソリューション

UniServityは、Site24x7を使用して、英国、米国、香港、中国、シンガポールのすべてのグローバルプラットフォームを監視しています。世界中のさまざまな場所にあるSite24x7の監視サーバーを使用して、各場所のウェブインフラストラクチャを監視しています。場合によっては、より詳細なユーザーエクスペリエンステストを確実にするために、マルチステップのウェブアプリケーション監視を使用します。

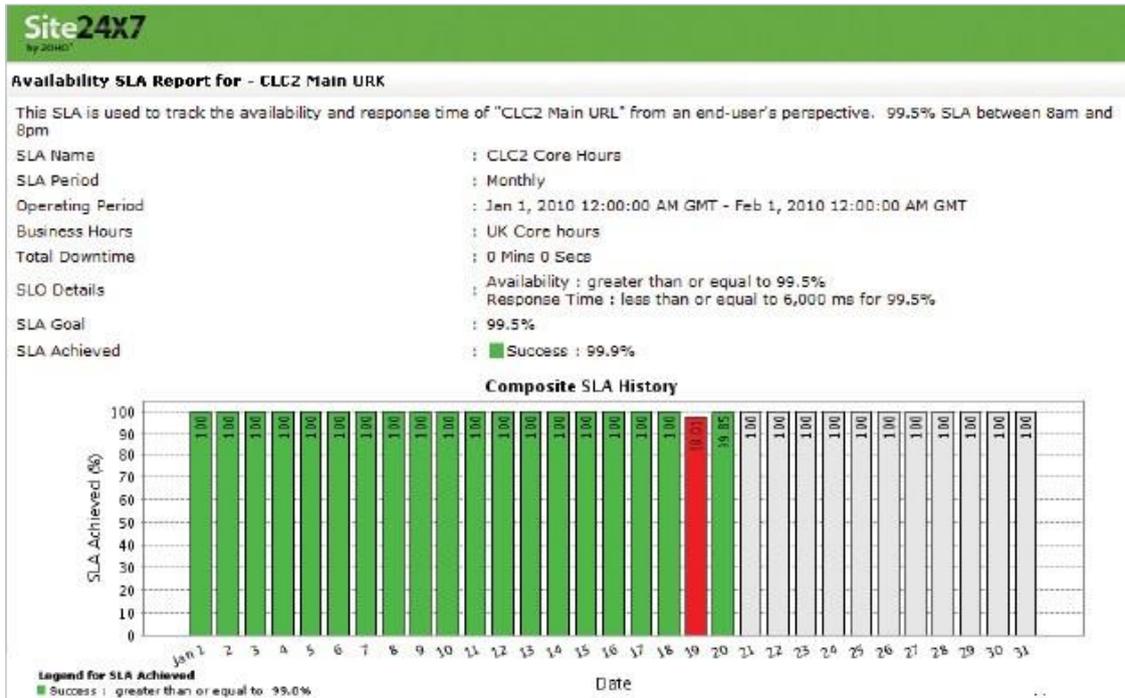
「グローバルな存在感を持って、モニタリングサービスを開始するのは簡単でした。私たちがこのサービスについて気に入っているのは、カスタマイズ性と、顧客にマッチする世界的なリーチです。チームが提案に熱心に耳を傾け、議論するという点も気に入っています。学習プラットフォームの予兆監視と、顧客の要求に応じた適切なサービスレベルレポートの作成の両方に、このサービスを使用しています」と、Brianは言います。

## 迅速な問題解決

UniServityサービスデスクは、ウェブサイト監視サービスを使用して問題を識別し、迅速に問題を解決します。特定の地域に実際の問題があるのか、それともネットワークの問題があるのかを確認するために、チームは即時にメールアラートを受け取ります。

企業のファイアウォールの外側からエンドユーザーエクスペリエンスを監視することで、**UniServity**はサービスの問題を迅速に排除し、グローバルなネットワークの問題がどこにあるのかを確認できます。サービスレベル契約を管理するためのメンテナンスウィンドウを追加することができますし、ウェブサイトのグローバルプラットフォームのユーザーエクスペリエンスをテストするために「ウォークスルー」をすることができます。

UniServityのチームは、SLAごとに「営業時間内」と「営業時間外」の作業ウィンドウを分離して、顧客への適切なレポートを作成することもできます。



さまざまなパラメータのインスタントスナップショットを作成できるなど、柔軟にレポートを作成できます。 - Brian

**Composite SLA Summary**

Type	Monitor Name	SLA Name	Goal (%)	Achieved (%)	Status
URL	CLC2 Main URL	CLC2 Core Hours	99.5	99.9	Success <a href="#">Report</a>
		CLC2 non core 2	97	100	Success <a href="#">Report</a>
		CLC2 none core1	97	100	Success <a href="#">Report</a>

UniServicyのITチームが非常に役立つと考えているもう1つの機能は、手動と自動の両方で、メンテナンススケジュールをSLAレポートに含めることができることです。このカテゴリに入らない内容については、チームは関連するコメントを簡単に追加して、停止時間について明確に情報を得ることができます。

🕒	Jan 18, 2010 9:06:57 PM	Jan 18, 2010 9:12:10 PM	5 Mins 12 Secs	🔧 Log file analysis	✖
🕒	Jan 18, 2010 8:27:33 PM	Jan 18, 2010 8:32:42 PM	5 Mins 9 Secs	🔧 Log file analysis	✖
🕒	Jan 18, 2010 7:48:51 PM	Jan 18, 2010 7:54:00 PM	5 Mins 9 Secs	🔧 Log file analysis	✖
🕒	Jan 18, 2010 5:50:00 AM	Jan 18, 2010 6:00:00 AM	10 Mins 0 Secs	🔧 service restarts	✖
🔻	Jan 17, 2010 9:45:31 PM	Jan 17, 2010 9:51:11 PM	5 Mins 39 Secs	🔧	🔧 ⚙️ ✖
🕒	Jan 17, 2010 5:50:00 AM	Jan 17, 2010 6:00:00 AM	10 Mins 0 Secs	🔧 service restarts	✖
🕒	Jan 16, 2010 5:50:00 AM	Jan 16, 2010 6:00:00 AM	10 Mins 0 Secs	🔧 service restarts	✖
🕒	Jan 15, 2010 5:50:00 AM	Jan 15, 2010 6:00:00 AM	10 Mins 0 Secs	🔧 service restarts	✖
🕒	Jan 14, 2010 5:50:00 AM	Jan 14, 2010 6:00:00 AM	10 Mins 0 Secs	🔧 service restarts	✖

## ビジネス上の利点

「これまでは、問題が発生した場合、ヘルプデスク担当者はアプリケーションを非難する電話を受けていました。今では、ネットワークなどの問題を正確に特定し、必要に応じて折り返して電話するか、通話をやめることができます。より良いサービスを顧客に提供するために、問題に迅速に対応することができます。問題をより簡単に排除できるため、ヘルプデスクレポートに基づく「パフォーマンスコール」は大幅に減少していると言えます。SLA管理機能は、約束通りにサービスを提供していることを、顧客に証明するのに役立ちました」とBrian氏は締めくくりました。

## Site24x7について

Site24x7は、信頼性が高く、手頃な価格で使いやすいホスト型ウェブサイト監視サービスで、ウェブマスターや事業主が、自分のサイトが最高のパフォーマンスで稼働していることを確認するのに役立ちます。ウェブサイト、ウェブアプリケーション、DNS / メールサーバーなどのウェブインフラストラクチャ全体を監視し、ダウンタイムやパフォーマンスの問題がある場合はアラートします。

30日間の無料トライアルアカウントに登録するには[www.site24x7.com](http://www.site24x7.com)をご覧ください！

ZOHO Corporation

通話: +1-408 352 9117

Fax: +1-925-924-9600

eFax +1-925-369-0436

Eメール: [support@site24x7.com](mailto:support@site24x7.com)