

企業のネットワーク管理(第5回)

24時間365日の回線トラブル対応。リスクを最小に

2018.12.05



顧客や取引先、社内の拠点間における情報のやり取りには、従来、電話やFAX、郵便などが用いられていた。しかし、IT化の進展によって情報通信ネットワーク経由に大きくシフトした。企業活動は、円滑な情報通信を可能にするネットワークが稼働して成り立つ。

データ通信を支えるネットワークには、オフィスや店舗内で利用するLAN(ローカルエリアネットワーク)と、外部の企業や拠点、インターネット、クラウドなどを結ぶWAN(ワイドエリアネットワーク)の大きく2種類がある。

LANもWANも重要な情報通信インフラだ。LANは基本的に自社で管理運用を行い、WANは契約する通信事業者が管理運用を行う。つまりLANのトラブルは、自社で主体的に解決し、WANのトラブルは解決を通信事業者が行うことが多い。通信事業者でしか対応ができない事象の場合は、利用者は迅速な復旧を依頼するしかない。

光回線の保守、平日9時～17時が基本という事実

WANは、企業の活動をさまざまな側面から支えている。受発注や物流などサプライチェーンを維持する情報や、インターネットショップの運営に関わるデータのやり取りはもちろん、社内の情報システムの土台でもある。こうした多様なシステムのインフラとして利用されるWANは、24時間対応、それも365日の対応が求められるケースが多くなっている。

インターネットショップの運営では、ビジネスアワーだけの対応に限ることはできない。そもそも海外の顧客や拠点も含めたコミュニケーションを考えると、24時間の稼働は必然となる。夜間に行うバッチ処理、在宅ワークなども含めた働き方の多様化による社内システムの利用時間拡大など、時間帯にかかわらずネットワークの正常な稼働を求められる状況は増えている。

しかし、そうしたWANサービスの通常の契約では、故障修理の対応時間が制限されているケースもある。電話受け付けは24時間365日でも、休日の受け付けなどでは、すぐに修理対応してもらえないとは限らない。

WANの二重化、モバイル回線によるバックアップでも課題は残る… 続きを読む