

5. ネットワークを推進するもの

(IBM ラーレー研究所)

< はじめに >

IBM の Southeast Region ネットワークは、ノース・カロライナ州ラーレーの「Research Triangle Park」(RTP) を中心に、Charlotte、Bethesda、Lexington、Atlanta、Boca-Raton、Dallas、Austin の 7 カ所を結んで 1989 年 12 月にスタートした。R&D を中心に 4.4 万人の従業員に対してサービスを行っているが、ポイントは、同質単一ネットワーク、1 秒以下の反応時間、一日中必要な時はいつでも自由に使える、拡大も移動も自由な弾力的運用ができるのに加えて、RTP 一カ所ですべてのマネージメントができることである。音声データ設備や光ファイバー配線により、どこでも同一のサービスを行えるようにしている。

< ものをいうヘルプ・デスク >

ネットワークに対する利用者の要求はますます大きく広がっている。例えば、データを閲覧することから音声でのリアルタイムでの回答、グラフィック画像、カラー・イメージ画像、さらにビデオをと、とどまるところを知らない。しかも、同時にさまざまな機能を使いたがる。それをひとつにまとめていかねばならない。このネットワークでは Token-Ring をうまく利用しながら Back bone をしっかり構築しているが、RTP 内のセンターでヘルプ・デスクを設けてあらゆる事態に備えている点が注目される。いくら最新の器材を使ってネットワークが作られたとしてもいざ実際に使ってみると、いろいろな問題や障害が発生し、期待通りの働きを得られない。ネットワークをうまく動かしていくためにはどうしてもマネージメントがうまくできていなくてはならない。

そこでヘルプ・デスクというトラブルに備えたネットワーク全体を動かしていくスタッフが必要になってくる。

RTP のセンターには、オペレーター 7 人、サポーター 19 人がおり、音声での問い合わせに対応している。R&D といっても製造ラインもあるし、純粋に研究活動に使われているところもある。年中無休でラインの確保とデータ管理、運用に万全の体制を敷いているが、トラブルはあらゆる場所で不定期的に恒常化して発生する。発生と同時にヘルプ・デスクに助けを求めてくるが、四分の一はその場ですぐに解決してしまう。半分は、ヘルプ・デスクから各々の部門の専門家につないで OK ということになる。残りの 25% も技術的な問

題なのでそう手間もかからないという。

トラブルへの対応を一カ所で行うことによって、ネットワーク自体のどのような所が問題になるかつかみやすいし、対応を立てやすいという。週末でも、各所の技術者たちに頼らなくても、ヘルプ・デスクに問い合わせることで解決できるので好評である。実際にヘルプ・デスクの作業状況を見てみると、ちょうど飛行場の管制塔のような感じである。モニターしつつ、問い合わせに対して、問題個所を探し出しつつどうしたのか、どこに原因があり、どのように対応するのか、応援部隊を送るのか否かを含め熱心なやりとりが行われている。各地のヘルプ・デスクと RTP のセンターのそれとが互いに活発に交渉しつつ、できるだけ早く動かすにはどうするか、なぜ回復に時間がかかるのかと真剣である。

ネットワークを働かせる基本は、その透明度、自由度にかかっているという発想が、このヘルプ・デスク出発の根底にある。即ち、誰もがいつでも自由に使えるようにしておかない限り意味がないという判断である。ネットワークはあくまでも何らかの情報を得て、それを実際の活動に生かしてこそ存在価値が上がる。いかなる人も、いかなる機械も、いかなる場所でもアクセスできるようにしていかなばならない。だからこそ要求もどんどん広がっているわけだし、それに応えるべく技術開発を行う必要がある。Token-Ring もその一環として生まれて来た。直線的なネットワークでは上から下、左から右といったように限定的にしか使用されないが、ワークステーションがふえ、データも大きくなり、ハイ・スピードが要求されるようになるとオールラウンドの形でリングを形成していくことになる。利用する側からは、何よりもネットワークを使ったことによってどのようなパフォーマンスが得られるかが大切であり、その点で十分対応できるという。

このネットワークは一企業内のものにすぎないが、ヘルプ・デスクというバックアップ機能を十二分に発揮できる場を共通化、共有化することによって、各々の問題点をネットワーク主体のものとして対処し、より大きく力と技術を集中しながら円滑にシステムを動かしている。