

NEWS LETTER

Ver. 2012. 07



TRAM SYSTEM

今月のコンテンツ

◎ 晴天の霹靂 ファーストサーバ大規模障害

- ・人為的ミスから データ消失 5698件!?
- ・アマゾンデータセンター 天災によるサーバダウン
- ・データセンターの行く末

◎ 自社用に開発した CTI システム

- ・SOHO向けCTI 低予算での導入が可能に

◎ CTI 導入事例 (トラムシステム株)

- ・自社に導入した経緯をご紹介します



まさに青天の霹靂、ファーストサーバの大規模障害は、顧客に限らず内外へ大きな影響を与えました。

安全だと思い 大切なデータを預けていたのに、何を信じて良いのか分からなくなった方も多いかと思います。

手間と労力を掛けて自社でデータを守るのか。

信用できる企業にデータを任せるのか。

これはいずれも正しいことですが、重要なのは最悪を想定し準備が出来ているかの一語に尽きます。

過去から学び、知識を蓄え、明日への備えとしましょう。

◎ 青天の霹靂 ファーストサーバ大規模障害

・人為的ミスから データ消失 5698 件 !?

2012年6月20日、数多くのWEBサイトが突然ダウンしました。

ダウンしたWEBサイトの共通点は、WEBサーバーをファーストサーバ社に任せていたことでした。

数日経過してもサイトは復旧せず、原因が発表されたのは事が起こってから5日後の25日、「サーバのバージョンを上げるため、更新プログラムを走らせた。ところが、その更新プログラム自体に大きなバグがあり、そのバグはデータを削除し続けるというシロモノでした。」

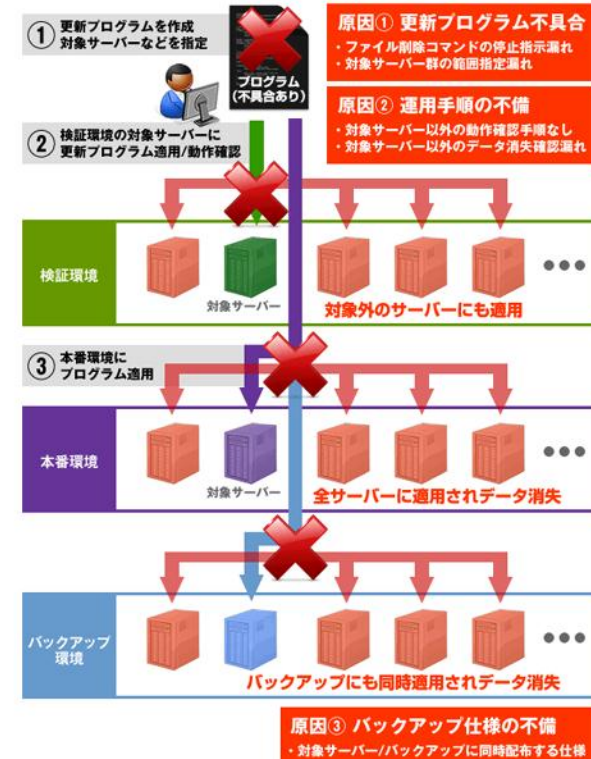
バグが起動し、止めるまでの間に削除された範囲が、顧客件数5万件のうち5698件に及びました。

データの復旧は困難を極め、同月26日、ファーストサーバ社が出した結論は「データ消失があった5698件のお客様のうち、数百件を除く共有サーバーのデータは復旧自体が不可能ということが分かりました。」とのことでした。データが復旧出来なかった一番の原因は、検証用サーバーと本番用、バックアップ用のサーバーが全て同じサーバー内にあったことで、全てがバグにやられてしまったというわけです。

通常バックアップ用サーバや検証用は別サーバーとして隔離されているもので、同じバグが発生したとしても、バックアップにより完全に復旧出来るのです。低価格サービスの提供を追い求めた結果の障害と言えるでしょう。



今回の事故の原因

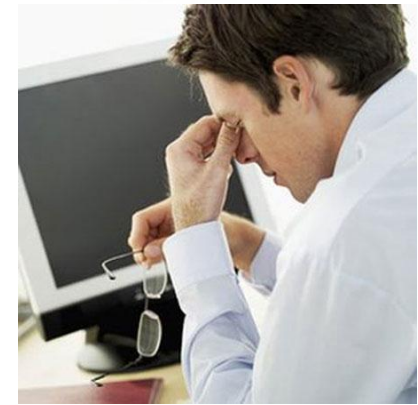


◎ アマゾンデータセンター 天災によりサーバーダウン

2012年6月29日、米Amazon.comの複数のクラウドサービスで障害が発生し、同サービスを利用している映画サービス「Netflix」などのサービスが数時間にわたってダウンしました。

北バージニアにある北東海岸リージョンが激しい暴雨のため停電したのが原因といえます。

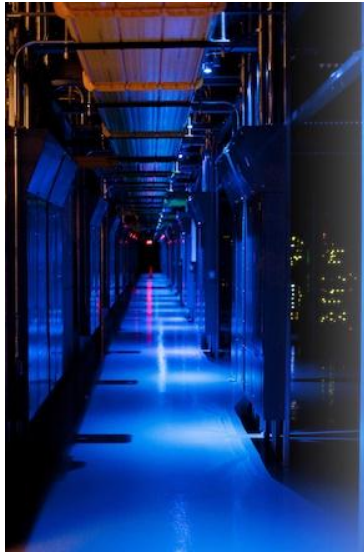
この地区のデータセンターは2週間ほど前にもサービス障害が発生しており2011年4月には、数日にわたってサーバーがダウンするという障害も発生しました。



前述のファーストサーバの障害のようなデータが消失するというものではありませんが、サイトが見れなくなるというのは、オンラインショップなどの業種には数時間でも大きな損害になります。

マイクロソフトやGoogleでは、これを受けて既に地域分散可能なシステムを開発中と発表してます。

これは例えば北海道・岐阜・沖縄とデータセンターを置き、3拠点でバックアップを随時取るとゆうようなしくみで、日本が沈没してしまわないかぎり顧客データを守れるという心強いシステムであり、開発の完成が待ち望まれています。



◎ データセンターの行く末

ファーストサーバやアマゾンの障害から、データセンターに対する信頼が失われつつあります。

一方で、東日本大震災に遭遇しながらも、日本のデータセンターがほぼ正常にオペレーションを継続出来たことは、天災に対する備えが十分であり、技術力の高さを証明するものとなりました。

震災以降、事業継続計画というキーワードとともに、データセンターの役割が見直され、現在も急速に普及しており、大規模障害を起こしながらもニーズは高まるばかりです。

データセンター運営サイドとしては、今後1つの拠点のデータが飛んでも別拠点でデータを守るというスタイルを模索しています。
中でも沖縄は活断層がなく、大地震の恐れが無いので注目されています。

ユーザーサイドとしては、データセンターにデータを全て預けきるのではなく、自社でも管理されておくのが望ましいでしょう。

バックアップ用のサーバーを建て、自動でバックアップを取るサービスは既に存在しており、月々数千円から提供されています。

有事の際に事業を継続させることが出来るかは、どれだけ備えに対して意識を向けることが出来ているかによると言えるでしょう。

◎ 自社用に開発した CTI システム

CTI とは、
お客様から問い合わせがあったときにオペレーターのPCに
顧客データがポップアップされ、過去の対応履歴や
プロフィールの確認などが出来るシステムの事を呼びます。

コールセンターなど、電話受付業務のボリュームが多い業種では
必須のシステムと言えます。

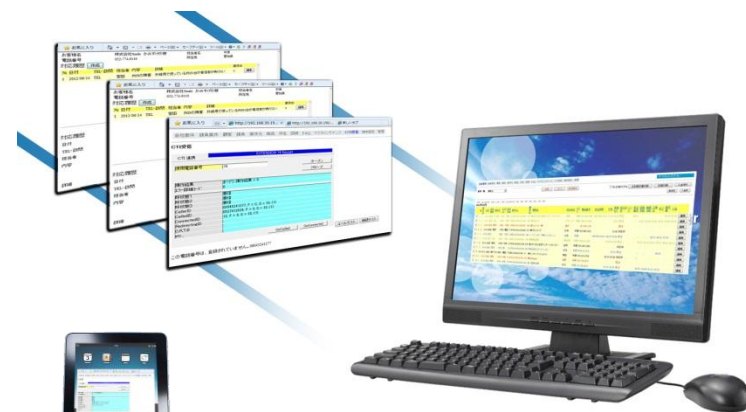
トラムシステムでも受付業務のサービス向上の為に取入れたい
という声はあったのですが、いかんせんシステムが高いのです・・。
システム導入費が300万～ や5席100万～と、いちいち高い・・。

実際に必要のない機能を付けてこれほど高くなるのであれば、
欲しい機能だけ付けたものを作ってしまえばどうか。

はい、ということで完成しました。

その名も【 **トラム CTI システム** 】 ...
まんまですがそれが良いのです！！

システムの詳細は、次ページ 導入事例にてご紹介します。



i Pad からも操作が可能です。

【 連動 】

レガシーなら

【 NEC・SAXA 】

IP PBXなら

 **brekeke**



◎ CTI 導入実績

お気軽にご相談ください。

0120-266-642

～ トラムシステム (株) 様 ～

ご要望

顧客数が多くなってきて、受付が把握出来ないお客様が増えてきた。
サービス・サポートの向上の為に CTI の導入も考えたが高いいし...

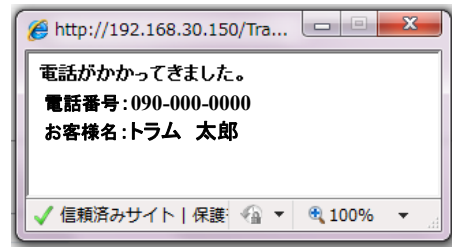
ご提案

じゃあ作っちゃいましょう。

顧客データベースとの連携

瞬時に顧客のプロフィール、過去の対応履歴を確認し、的確なサポートを可能に。

- ① 電話が掛かってくると PC 右隅にポップアップ

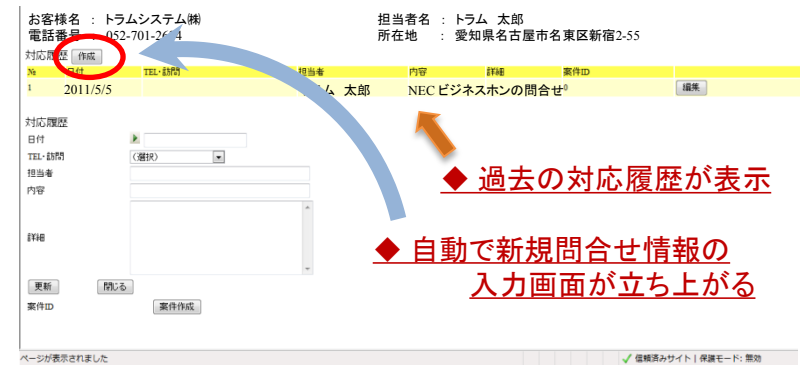


受話器をあげると

受付の声

過去の対応履歴を見ていることで、余分な発言をする必要も、してもらう必要も無くなり、かなりスピーディーに受付業務が出来るようになりました。

- ② 顧客情報がポップアップ



お客様

問合せ





トラムシステム株式会社

〒465-0063

愛知県名古屋市名東区新宿2丁目55番地

TEL:052-701-2634

FAX:052-701-2637

Mail : info@tramsystem.jp