

リモートワークの可能性 - コロナ禍から得た教訓 -

ケン・カプラン */ The Forecast by Nutanix, 編集長



新型コロナウイルスによるパンデミック。医師や看護師、救急隊員など人命を救うスペシャリストが最前線で新型コロナウイルスに立ち向かっている間、企業ではIT部門のスペシャリストたちはビジネスが止まらぬようにITを駆使して、同僚、同僚、顧客、そしてパートナーをデジタルビジネス環境へと繋いだ。

各々組織のITマネージャーは、目に見えないところで活躍し、多くの企業で社員がリモート適応するために対応した。事前に準備をしていた彼らはこの機会を逃さなかった。

ロードウォリアーセールス、ジャーナリスト、テレマーケティングのポジション、そしてその他のいくつかの役割を除き、10年前にはリモートワークのキャリアはほぼなかった。

ビジネスアプリおよびソフトウェア検出プラットフォームであるGetAppの調査によると、これはモバイルテクノロジーとビデオ会議の急増に伴って変化し、在宅勤務は少なくとも週に1回、過去10年間でほぼ400%の増加が見られた。

しかし、世界的なりリモートワークへの移行は、今回、パ

ンデミックによって企業がオフィスを閉鎖し、文字通り一晩で社員を自宅待機させたことに始まった。

ガートナーのアドバイザー兼担当シニアディレクターであるサイカット・チャタジー氏は3月、「私たちは世界最大の在宅勤務実験を余儀なくされており、これまでのところ、多くの組織が実施するのは容易ではありませんでした」とブログで述べた。

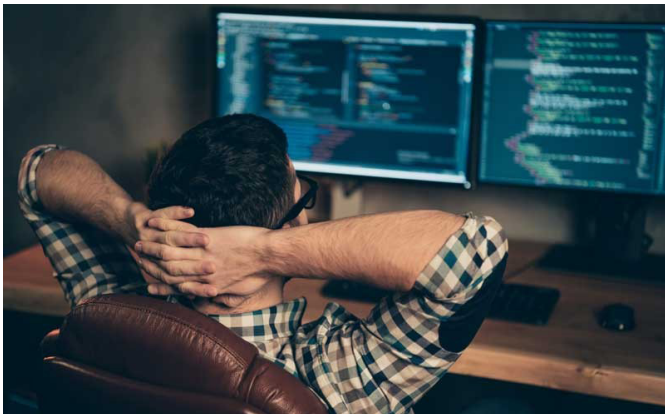
彼は、アジア太平洋地域のHRリーダーの調査で最大のリモートワークの課題は、限られたテクノロジーインフラストラクチャと新しい作業プロセスへの不快感に起因することを指摘した。他の地域も同じ状況を共有した。

新型コロナウイルスのパンデミックは、大学、金融機関、政府機関、およびグローバル企業のIT部門をテストすることになった。米・オマハネブラスカのクレイトン大学は、サービスとして、デスクトップを使用して教授と学生が遠隔教育に接続できるようにした。

ロンドンを拠点とするJMFin社、プライベートクラウドを利用して、機会を逃さないために株式トレーダーの家に高性能ワークステーションをストリーミングした。

通信業界の巨人である Vodafone 社は、ハイパーコンバージド・インフラストラクチャとパブリッククラウドを利用して、ビジネスアプリケーションを約 50,000 人の従業員のグローバルな従業員にストリーミングする仮想デスクトップテクノロジーをスケールアップした。

いずれの場合も、IT チームはコロナ危機の間、リモートで作業を進めた。Nutanix の CIO である ウェンディ M. ファイファーは、適切なトレーニングと適切なテクノロジーがなければ、この新しい試みはほぼ不可能だと述べている。



シャンパン好きな CIO として知られるファイファーは、独自のテクノロジーで企業を運営してきた実績がある。彼女は高度に訓練された多様な労働力を構築するコツを知っており、Nutanix は 6,000 人を超えるグローバルな労働力をリモートで仕事に接続し続けることができた。

「企業とは、混乱する状況を如何にしてサポートすることができるか、そうことに情熱を注いでいることを学びました」とファイファーは述べる。それはまさに、ハイパーコンバージド・インフラストラクチャ (HCI) のパイオニアである Nutanix で彼女が行ってきたことだ。

リスクの高いビジネス

3 月初旬にオフィスを閉鎖したエンタープライズクラウドコンピューティング企業がリモート IT をどのように実行したのか、そしてどのように従業員をサポートしたのか、Nutanix CIO のファイファーにインタビューした。

●近い将来、IT 業界全体および Nutanix でデータセンターの自動化、リモートオペレーション、および無人

データセンターがどのように進化していくと思いますか。

ファイファー: 約 1 年前、Nutanix は 3 つの大規模データセンターをサンノゼから複数の州の遠隔地に移行しました。この移行の主な推進力は、カリフォルニアでデータセンターを運用することで費やしていた税金を節約しながら近代化を図りたいという願望でしたが、この移行により、自社製品を本来の運用方法で使用する機会も得られました。

以前、データセンターを構築したとき、ある意味で道に迷いました。企業のデータセンターを単一の拡張プライベートクラウドのように運用できるオペレーティングシステムがありましたが、自社のハードウェアの製造とサポートの作業に気を取られていました。

カリフォルニアのデータセンターはハードウェアのテストの場になりました。また、オペレーティングシステムが提供する全体的な容量を利用せずに、ハードウェアの個々のクラスターとインスタンスをスケールアウトしていました。

リモートデータセンターへの移行に伴い、従業員はデータセンターまで車ですぐに移動してシステムとやり取りができなくなりました。代わりに、ハードウェア互換性テストに使用されるシステムであっても、リモートでシステムにアクセスする必要があります。

アリゾナ州フェニックスのデータセンターにソフトウェア定義のネットワークをコアとして装備することで、リモートオペレーションへの道を歩み始めました。オンサイトのネットワークエンジニアリング担当者が常に物理スイッチとルーターを構成する代わりに、ネットワークをリモートでプロビジョニングおよび破棄するようになりました。

新しいデータセンターにはそれぞれ 1 人か 2 人が勤務していますが、彼らが関与することはめったになく、通常、新しいラックをプロビジョニングして新しいブロックを展開する必要がある場合にのみ、拡張アクティビティを支援します。

他のすべてのデータセンター操作は、リモートまたは自律的に処理されます。2020年3月に在宅勤務に移行したとき、グローバルなデータセンターサービスに支障はありませんでした。

●最近のリモート IT 運用は一般的ですか、それとも一部の業界だけですか。

ファイファー：グローバルなリーチが必要な組織は、リモートデータセンターの運用を通じてこれを達成する傾向が見られます。コロケーション施設を重要な場所に配置するというレガシーを維持する場合でも、主要な運用センターの近くでリーズデータセンターを運用する場合でも、Global2000企業の大多数はリモート IT 運用のかなりの割合を占めています。

ほとんどのグローバル企業は、フロントオフィスとバックオフィスの全体的な資産の一部として重要な SaaS (サービスとしてのソフトウェア) アプリケーションも消費しており、この拡張されたアプリケーションインフラストラクチャは、リモート操作により適した運用モデルを推進しています。

●コロナ危機の間、IT チームはどのように事業運営を進めましたか。

当社のグローバル IT 運用は完全にリモートです。私たちはすでにハイブリッドクラウドモードで運用しています。つまり、Amazon と Google が提供するパブリッククラウドインフラストラクチャで重要な運用を行っています。

さらに、当社のグローバルデータセンターには最小限のスタッフが配置されており、ほとんどの場合、「実践的」な介入なしで稼働しています。容量は、コードを介してプロビジョニング、保護、構成されます。自社のデータセンターとパブリッククラウドの両方にあるインフラストラクチャ全体はソフトウェア定義であるため、どこからでもアクセスできます。

● Nutanix の IT チームがコロナ危機に対して準備をしていたのはなぜでしょうか。

ファイファー：Nutanix のオペレーティングシステムとハイパーバイザーが可能にするハイブリッドクラウドモデルは、ほとんどの状況で、真のスケールアウトハイブリッドクラウド運用が適しています。

すべての環境で大幅な追加使用量を追跡していますが、使用可能な容量を利用し必要に応じて使用量と機能が拡張できます。すべてのインフラストラクチャはソフトウェア定義であるため、これをリモートで実行できます。

たとえば、Nutanix で 2 つの VDI (仮想デスクトップインフラストラクチャ) アプリケーションを実行します。約 2,500 のリモートセッションをサポートするようにプロビジョニングされたデータセンターの 1 つで重要な Citrix ファームを実行しています。

ただし、データセンターで追加のサーバーを調達してプロビジョニングする代わりに、より多くのエンジニアが自宅で仕事を始めたため、その容量が限界点まで拡大したため、Nutanix Frame VDI ファームをスケールアウトするために AWS で追加の VDI 容量をプロビジョニングしました。

現在、Nutanix フレームを利用する AWS と、Nutanix の AHV ハイパーバイザーで認定された Citrix を利用するデータセンターの両方で数千の VDI セッションを実行しています。

この混合モードが可能なのは、両方の環境が Nutanix Acropolis と AHV ハイブリッド OS の基盤を共有しているためです。物理的なハンズオンプロビジョニングは必要ありませんでした。

●パンデミックを経て、グローバルなリモートワーカーと IT チームをサポートすることについて何を学びましたか？

ファイファー：私は今もまだ、グローバルなリモートワーカーをサポートすることについて多くの教訓を学んでいます。

例えば今回驚いたことで、従業員の生産性について、

社会的影響がどのように関わっているか見える化されたことです。最初は、従業員全体がすぐにリモートワークに移行したために、ネットワークとインフラストラクチャのボリュームが大幅に増加していることに気づきました。

ただし、すべてがスムーズに機能しているように見えました。また、トラブルチケットが約90%少なくなりました。その後、数週間後には「death by a thousand cuts」の段階に入りました。この段階では、すべてのリモートワーカーがパフォーマンス、インタラクションデザイン、インテグレーション、そして自分のホーム環境に関する小さな問題を見つけ始めたようです。

彼らはITのサポートを受けたかったので、チケットの数量が10倍に増えました。私たちは現在、企業として第3フェーズにあり、これは「trouble focusing」フェーズです。

●この経験はあなたを啓発しましたか、またはリモートITについてのあなたの見方を変えましたか。

ファイファー：私はここ数十年の間、重要なリモートITチームを運営してきたので、このことが私の見方を大きく変えたとは言えません。一方で、私は最も困難な状況下でのグローバルチームメンバーの柔軟性、創造性、運用能力を正直に誇りに思っています。

また、セルビアとインドのリモートサービスチームに特別な謝辞を送ります。彼らは、大家族と一緒に避難しながら、大量のチケットと複雑な作業負荷に対処しています。私は彼らが自分の家のことに注力し続けることにどれだけの苦勞しているのかを知っています。

この困難な時期に、家族のニーズを満たしながら、個人的にスケーリングする能力に畏敬の念を抱いています。テクノロジーは私たちが自宅で仕事をするのを可能にしましたが、でも、私たちが繁栄することを可能にするのは、私たちの人間の気持ち次第です。

●近い将来、これらのレッスンをどのように適用できますか。

私はチームと共に論理的な運用モデルの構築と拡張に引き続き注力しています。ロジックを最適化する範囲は、新しいビジネス機能を安全に拡張、ピボット、および発明できる範囲です。

インパクトのあるインタラクションデザイン、完璧な統合、安全なデータモビリティ、代替プラットフォームモダリティについて創造的に考える必要があります。

また、変化するエコシステムの一部として、機械学習ツールがこれらの論理操作の品質とパフォーマンスを向上できるようにする必要があります。

これまでのところ順調に進んでおり、可能な限り、従業員が自宅で生産的に働くことができるようになればなるほど、この現在のコロナ危機に打ち勝つ機会を世界に与えることができると信じています。

(2020年4月28日, THE FORECAST by NUTANIX)

記事構成：ニュータニックス・ニュース！編集部, Nutanix Japan



*ケン・カプランは、ニュータニックスが発行するメディア The Forecast by Nutanix, 編集長。

NUTANIX
YOUR ENTERPRISE CLOUD

お問い合わせ：03-4588-0520

info-jp@nutanix.com | www.nutanix.com/jp | [@NutanixJapan](https://twitter.com/NutanixJapan)

東京都千代田区大手町 1-1-1 大手町パークビルディング 7F