

Macau Government (IACM) Improves Customer Service With Attunity's Real-time CDC/Data Replication Solution

Attunityによる応答性、効率及びプライスパフォーマンスの向上



IACMとは…

IACMは30の政府各省から成っており、マカオ市民が便利に、“一つ屋根の下”で政府に対する全ての手続き等を行うことのできる機関です。

課題

IACMはマカオの人々への反応性の改良、データ同期による経営効率の合理化と顧客サービスや他の政府各省に対するデータのリアルタイム性、カスタムコーディングの削除によるITオーバーヘッドの低減などを目標としていました。

ソリューション

ローインパクトなCDC技術を提供するエンドツーエンドなオペレーショナルデータソリューション(ODR)であるAttunity StreamFlowにより、IACMは政府機関間のデータアクセスやウェブアプリケーションを通じたリアルタイムアクセスを実現しました。

“我々は今や市民へのニーズに対し劇的に速い応答力を提供することができるようになりました。また、他の政府機関と同様に、警察署とも効率的連携できるようになりました。”

**Mr. Kam Kong Lei Senior IT
Technician IACM**

IACMについて

IACMとして知られるThe Macau Government's Civic and Municipal Affairs Bureauは、マカオコミュニティを担う多くの市民部門の中心部であり、道路や公共の場、公演や木、図書館、マーケット、トイレなど衛生に関する問題や墓地、博物館、ペットなど幅広い管理を行う部門です。

目指したゴール

IACMには3つの実現したい目的がありました。

- ・他の政府機関とより良く効率的な作業を行いたい。
- ・顧客満足向上を目的としたサービスの改善を行いたい。
- ・労働集約型のカスタムプログラミングを削減し、ITオペレーションコストのカットを実現したい。

この3つの目標をクリアするため、IACMは部門内で共有できるリアルタイム情報の取得と、サービス代表者がそのリアルタイム情報をシングルビューで使用できるようにする必要がありますと考えました。これはマカオの人々にタイムリーな最新の情報を提供することができるようになることを意味していました。加えてリアルタイム情報にアクセスするということはウェブアプリケーションで最新且つ現在の情報を得ることと同様に最新情報のレポート提供が可能になることでした。

課題

主な技術的課題の一つとして、Attunityのオペレーショナルデータレプリケーション(ODR)ソリューションの導入前にIACMはマカオ中国語、ポルトガル語、英語データ(IBM® iSeries® に蓄積されている)混交言語環境への対応と、そのデータを、共通表現であり、リアルタイムにデータを提供するOracleプラットフォームへのマイグレーションを実現する為の効率的な方法を探していました。

以前、IACMは、各データテーブルに対し、更新を行うだけの限られた機能を実装した手製のプログラムを作成せねばなりませんでした。

以前、IACMはアップデートを扱う限られた能力で各データテーブルのためのオーダーメイドのプログラムを作成しなければなりませんでした。これはまた、ハードウェアに対するオーバーヘッドを産み出し、非常にコストのかかるシナリオを作成したことになってしまったのです。結果として、急なレプリケーション要求はほとんど不可能でした。

IACMのシニアIT技術者であるKam Kong Lei氏は、次のように述べています。

“Attunityは、我々の状況に必要とされてきた特有タイプのデータ転送を、容易に実現できた優れた唯一の製品と言えました。我々には技術環境の複雑性だけではなく、大容量のスループットがありました。何千にも及ぶテーブル数に加えて一日あたりに何十万回にも及ぶ60Gb以上の更新処理があったのです。”

Attunityのもたらす利点

- ・ウェイトタイム低減を実現する最新情報の可用性による顧客満足度の向上
- ・カスタムプログラミングの削除による時間及びコストの削減
- ・IACMのウェブアプリケーションからの容易なデータアクセス可用性
- ・経営効率と部門間のコミュニケーションを向上させるリアルタイムデータの提供

“Attunity StreamFlowのオペレーショナルデータレプリケーションにより各テーブルに対するプログラミングを作成する為に費やされてきたものすごい時間やコストを節約することができました。”

Mr. Kam Kong Lei
Senior IT Technician IACM

■お問合せ先

株式会社

ハイ・アベイラビリティ・システムズ

ソリューション &
コンサルティング事業部

〒108-0023
東京都港区芝浦4-13-23
MS芝浦ビル

Tel 03-5730-8870
Fax 03-5730-8619

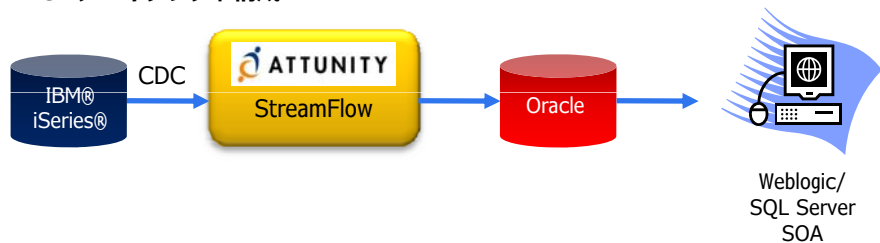
inquiry_desk@ha-sys.co.jp
<http://sc.ha-sys.co.jp>



ソリューション

混交言語環境及び異種混合環境の複雑性に対応できる構成及びカスタム設計を迅速に実現する、エンドツーエンドなオペレーショナルデータレプリケーション(ODR)ソリューションであるAttunityStreamFlowによって、IACMは自身が抱える多くの課題を解決することができました。AttunityのローインパクトなCDC技術の活用によって、テーブル毎の再プログラミングなしにコンフィグレーションを通じてデータの同期を行うことができます。異種混合環境をサポートしているため、IBM® iSeries® やOracle®システムからの全ての更新情報の双方向レプリケーションを実現すると同時に他部門で使用されている様々なIACMのウェブアプリケーションからリアルタイムなデータアクセスを実現することができました。

IACMアーキテクチャ構成



最終的にはAttunityStreamにより、IACMのビジネスユーはマカオの人々により効率的で高反応なサービスを提供することが可能となりました。車のナンバープレート取得まで長い期間かかっていたような以前のサービスに関する問題は解消されました。購入情報はいまやすぐに反映されるので、次に使用可能な番号がシステム内にリアルタイムに取得できるようになったからです。

顧客サービスを向上させた他の事例は、IACMのシステムとマカオ警察署(PSP)システムの同期が可能となったことです。これにより、いつ駐車違反の罰金をPSPへ支払ったかどうかを知ることができるようになり、IACMが、免許更新権をすぐに再利用可能とすることができるようになったのです。

Kam Kong Lei氏は以下のように結論づけました。

“今や我々のビジネス工程は合理化されており、全ての部において業務で必要とされる正しく、最新の情報を入手することが可能となったのです。”

IACMが得たリアルタイム情報の利点

- ・ウェイトタイム低減を実現する最新情報の可用性による顧客満足度の向上
- ・カスタムプログラミングの削除による時間及びコストの削減
- ・IACMのウェブアプリケーションからの容易なデータアクセス可用性
- ・経営効率と部門間のコミュニケーションを向上させるリアルタイムデータの提供