

実録！ 社員の端末管理とトラブル対応

～ホテル業界特有のインフラ環境から
日々の業務までまるわかり！～

2016年4月15日(金)

TABLE OF CONTENTS

- [01] 社員の端末管理 – 管理対象の内訳 –
- [02] 社員の端末管理 – 設置までの流れ –
- [03] 社員の端末管理 – キットニング –
- [04] 社員の端末管理の課題
- [05] 社員の端末管理の今後
- [06] ゲスト向けインフラ環境 – ゲスト向け3大インフラ –
- [07] ゲスト向けインフラ環境 – ゲストネットワーク –
- [08] ゲスト向けインフラ環境 – 2大トラブル –
- [09] – ゲストネットネットワーク
 の今後
- [10] トラブル対応
- [11] ホテルのITの今後
- [12] ホテル主要システム



社員の端末管理

社員の端末

管理対象の内訳

デスクトップパソコン

126台

ノートパソコン

140台

iPad

9台 (管理対象外51台)

プリンター、複合機

41台



社員の端末管理

設置までの流れ

申請書による現場申請



見積もり取得



レンタル個別契約



納品



キッティング



設置

社員の端末管理

キッティング

Windows

- ・既存機種は、イメージリカバリーを実施
- ・アンチウイルスソフトインストール
- ・資産管理ソフトインストール
- ・Active Directory参加
- ・必要に応じて、ホテル業務アプリケーションのインストール

iOS

- ・構成プロファイル配信
- ・資産管理アプリインストール

社員の端末管理の課題

- ・ パッチ適用
- ・ ソフトウェアバージョン管理
- ・ ブラウザのバージョン → IE10、IE11、Google Chromeが混在
- ・ 人事との連携（貸与品として認識してほしい！）



ホテル業務アプリケーションのほとんどが、Windowsに依存しているため、Windows OS、Office、IEからの脱却はまだまだ先。

Windows7 2016年10月 終売・・・
どうする！？



端末管理の今後

フリーアクセスを実現したい

- リソースの削減と共有アカウントの廃止
- 度重なる異動、オフィスレイアウト変更
- VDIの趨勢をウォッチ

(フォルダリダイレクトは怖い。現状ではコスト見合わず)



ゲスト向けインフラ環境

ゲスト向け3大インフラ

TV ・ 電話 ・ ネットワーク

TV → 地デジ、BSデジ、CS放送8チャンネル提供

電話 → モーニングコール、ボイスメッセージ

ネットワーク → 有線、無線

ゲスト向けインフラ環境の提供

2大トラブル

VPN繋がらない

- ・どこに原因があるか、特定困難

スマートフォン繋がらない

- ・ローミング
- ・端末再起動
- ・キャリアの回線切れない

ゲスト向けインフラ環境の提供

ゲストネットワークの今後

トラフィック量の増加対策

- ・動画系のトラフィックが増えてきている

ゲストの利用状況の可視化

- ・問題のある通信の把握

ネットワークの監視

- ・影響範囲の特定と予防

その他

- ・Dos攻撃対策、過剰トラフィック検知、不正DHCPサーバー検知

トラブル対応

一次対応 現場担当者

二次対応 IT担当者(夜間休日は電話対応)

三次対応 システムベンダー対応

大抵の問題は、二次対応までで解決

ホテルは24時間365日稼働しているが、IT担当者は常駐していない。
現状何とかなっている。

1日＝24時間

1年＝8,760時間

IT担当者の年間基本勤務時間＝2,283時間＝1年の26%！

社内トラブルの90%以上が、Microsoft関連のトラブル。

ホテルのITの今後

- ・ネットワーク品質向上（社内ネットワーク、ゲストネットワーク）
- ・客室制御システムの更新
- ・タブレット
- ・キーレスチェックイン

