

# 海外 SE 派遣

## 背景

お客様は、海外現地事務所に邦人スタッフ約 150 名、現地スタッフ約 220 名を抱えて事業を展開しておられます。事務所内は、サーバーおよび PC で構成されているクローズド・システムです。日本語、英語およびフランス語が混然と飛び交う事務所内で弊社 SE は、事務所内のシステム管理者としてサーバー、PC およびネットワーク全般の管理と運営を任されています。

赴任地	北アフリカ
赴任期間	1 年（要員交代）
人数	1 人
システム規模	サーバー：6 台 ネットワーク機器：60 台 PC：370 台

## 作業内容

現地事務拠点長（邦人）の直属のシステム管理者として、一人でサーバー、ネットワーク、PC/プリンタをオールラウンドでカバーしています。具体的な作業項目は以下のようです。

### 1. 機器・備品・消耗品管理

- ・発注手続き：ネットワーク、サーバーおよび PC/プリンタなどの購入仕様作成。（納入業者との交渉などの購買手続きは、現地スタッフに依頼）
- ・設置、接続

### 2. ヘルプデスク対応

- ・エンドユーザ対応：問い合わせや不具合への対応です。主なインシデントはつぎのようです。
  1. PC 異常
  2. プリンタ・ネットワーク不具合
  3. ウイルス感染

### 3. セキュリティ向上対策

- ・UTM 構築、運用、保守：無償の UTM ソフト“Untangle”を使用して下記①～④を行っています。
  1. Web ページのアクセス制限
  2. レイヤ 7 レベルのアクセス制限（P2P ソフトが使用するプロトコルの制限）
  3. パケットフィルタリング

### 4. ファイアウォール

- ・ウイルス対策：無償ウイルス対策ソフト（Microsoft Security Essentials）の導入
- エンドユーザ私物の PC もネットワークに接続するという事情（後述）もありウイルス防御が脆弱な PC が存在する。

## 4. 事務所内システム整備

セキュリティ向上対策とともに事務所内のシステム環境の整備および後述のシステム構成管理などの基盤固めを段階的・計画的に推進しています。

- ・ネットワーク環境構築、運用、保守：LAN 敷設、修理および LAN 配線敷設経路の最適化を実施しました。
- ・光、衛星、USB モデム回線管理：現地では回線障害が多発するので障害監視と障害時の回線業者連絡を行います。
- ・CISCO ルータ、スイッチ運用、保守：ルータ設定、スイッチ設定、MAC アドレスフィルタリングなどを実施しています。
- ・DNS サーバの構築、運用、保守：スタッフの異動をタイムリーに反映するようにルールの整備から始めました。
- ・ファイルサーバ構築対応
- ・N/W 監視環境の作成：N/W の不具合が多発する状況で、余剰機を使用しての監視（モニタリング）機能を作成し、不具合発生時の早期発見、原因究明を実施しています。
- ・部門サーバ・ファイルサーバ（OS：Windows XP 7 VINE LINUX）構築、運用、保守：バックアップ設定も含み実施しています。

## 5. 事務所内システム構成管理

システム関係の文書の整理（目録作成、保管キャビネット設置、電子文書保管フォルダー設置を含む）とともに次のような基盤文書の作成を行いました。これらの更新も適宜行います。

- ・ネットワーク構成図の作成
- ・環境ドキュメント作成：保守・運用対応用のドキュメント作成

## 現地の固有事情

今回、ご支援させていただいている現場は次のような固有の事情があります。このような事情を踏まえて、派遣要員の人选と 1 年交代させる前提の中で長期派遣計画を立て、実行しております。

- ・OS（Windows、Linux）やアプリケーション・ソフトの言語設定が日本語、英語、フランス語と多種におよびます。
- ・ネットワーク回線障害が頻発し、インターネット接続やメール送受信のエラーは稀ではない状況です。
- ・停電対策は必須で、すべてのデスクトップ PC に小型の UPS を接続しています。

- ・ エンド・ユーザーが使用している PC はユーザー自身の私物もあり、これらを前提にセキュリティ対策をたてなければならない。

## 作業効果

### 1. 海外拠点におけるシステム管理者機能

お客様は、ご自社内の社員を海外派遣する手間・コストを削減することが可能になりました。

### 2. 拠点環境改善

システムの運用管理のプロである弊社要員が環境改善を提案、実施することにより、IT 環境を改善することができました。

## 弊社利用による効果

### 1. ビジネス達成目標を自身に課した経験豊富な正社員を派遣

現地のビジネスが最大限のパフォーマンスを発揮できるようなシステム環境を提供するという使命を全うするために、弊社は単なる技術者の枠を超えた柔軟な対応力を持つ人材を派遣しております。

### 2. 東京本社によるバックエンドサポート

経験豊富な技術者といえども単独でサーバー、ネットワークおよび PC/プリンターのすべてを完璧にカバーすることは不可能です。また、本人の精神的な負担も決して小さくありません。必要に応じてその分野を専門とする本社技術者が電子メール、IP 電話 (SKYPE など) で遠隔支援をいたしております。

現地のシステムの円滑なご利用を弊社全体でご支援させていただいております。