

Akamai FTP

サービスの説明

2004年1月



目次

はじめに.....	3
主なメリット	3
Akamai FTP	4
ソリューション・アーキテクチャー	4
導入サポート	5
レポート.....	5
カスタマーサービスとサポート	5
アカウント管理.....	5
カスタマー・ポータル	
カスタマーケア	6
プロフェッショナル・サービス	6
ネットワーク・オペレーション・コマンド・センター	6
アカマイについて.....	7

はじめに

アカマイは、世界中の何百ものネットワーク上に分散された何千台ものサーバーからなる、ひとつのグローバルなネットワークを運営しており、ビジネスを効率よく効果的に遂行するうえで役に立つ製品やサービスを配信しています。1998年の創業以来アカマイは、インターネット上で最も確実かつ迅速な方法によりデータを配信する技術力を一貫して示しており、お客様がオンラインでの収益や顧客満足度を向上し、オンラインイニシアチブの確保に成功できるよう支援しています。

ファイル転送プロトコル（FTP）は、インターネットで最も古くからあるプロトコルのひとつですが、ファイルのアップロードやダウンロードの際に効率がよいため、今日も利用されています。FTPは効率的ではあるものの、パフォーマンス、信頼性、スケーラビリティなど、オンライン事業に影響する典型的なトラブルを抱えており、犠牲の大きい問題が頻繁に生じます。アカマイはこのような状況に対応するために、FTPデリバリーサービスを開発しました。

主なメリット

- **優れたパフォーマンス**

アカマイのネットワークは分散されているため、インターネット上のエンドユーザーに近い場所からファイルを配信することができます。ホスト環境が十分でないサイトとLAN上のサーバーの速度に差があることは誰でも証言できますが、アカマイのネットワークを使用せずにLAN上のサーバーのメリットをエンドユーザーに提供することはほぼ不可能です。

- **100%の信頼性**

集中化したリソースには障害点が生じるものであり、そのため、予想していた問題、あるいは予想外の問題が発生し、運用を中断させる場合があります。顧客満足度が低下する一方で、カスタマーサポートの費用は増大します。しかしアカマイのサービスを利用すれば、常にファイルのダウンロードが可能となります。

- **オンデマンドのスケーラビリティ**

予想外の瞬間的なトラフィックが、インターネット上で利用可能なリソースに障害を与えることがよくあります。たとえば、発売が待たれていた新しいソフトウェアや、メディアのイベントで特定サイトにビジターが集中する場合、どれほど強固な集中型インフラでも対応しきれないことがあります。アカマイのネットワークは常にこのような事態に耐え、オンデマンドのスケーラビリティを持つFTPサービスを提供します。

- **コスト削減**

優れたサービスを維持・管理していくには、アップグレード、生産能力計画、セキュリティなどに要する人件費をはじめ、目に見えない多くの費用が発生します。Akamai FTPを導入すれば、匿名ダウンロード用の公共向けFTPインフラをサポートする必要がなくなるため、時間と費用を節約できます。

Akamai FTP

ソリューション・アーキテクチャー

Akamai FTP は、当社の分散型インフラを活用して FTP 経由でクライアントにファイルを提供するための、管理されたサービスです。インターネット全体に分散したストレージ施設の運用において機能するこのサービスは、エンドユーザーに高度なパフォーマンスを提供します。Akamai FTP では、アカマイ独自の複製技術とグローバルなトラフィック管理サービスを、最適なコアストレージ設備で連携させています。その結果、拡張性、性能、可用性の高いストレージ機能と FTP ダウンロードサービスを実現しています。

アカマイのお客様は、コンテンツをいずれかの施設にアップロードするだけです。アップロードされたファイルはすぐにすべての地域へ転送され、直ちに利用可能となります。

施設でファイルが利用可能になると、customer.download.akamai.com などのホスト名を使用して、コンテンツへのリンクが発行されます。このホスト名は、エンドユーザーの DNS ルックアップを転送して、アカマイのダイナミックな DNS ベースのマッピングメカニズムにクエリーします。マッピングに関するアカマイの特許技術には、ユーザーを最適な施設に透過的にダイレクトするためのインターネットポロジ、待ち時間、パケット損失、負荷、およびルーティングについてリアルタイムで測定する機能が含まれています。ユーザーは最適な施設のマシンに接続され、ブラウザ、FTP クライアント、または組み込みソフトウェアを使用して FTP ファイルをダウンロードします。

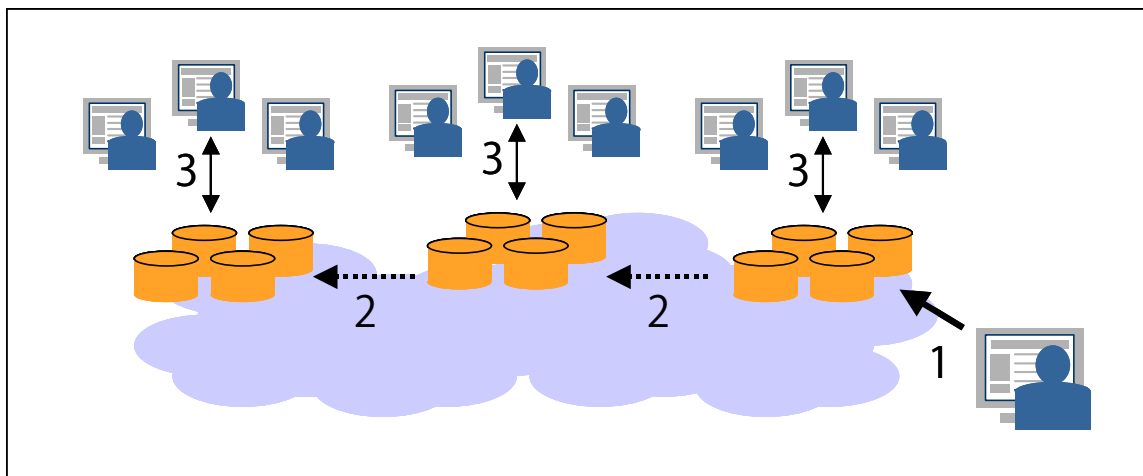


図 1: Akamai FTP

この図は、アカマイを使用した FTP ファイルのアップロード、複製、ダウンロードのプロセスの概要を示したものです。(1)では、アカマイのお客様がファイルをアップロードするために施設にアクセスしています。ステップ(2)では、ファイルが自動的にストレージサイト間で複製されます。ステップ(3)では、満足したエンドユーザーが最適なストレージ施設からファイルをダウンロードし、すばらしいカスタマーエクスペリエンスを体験しています。

導入サポート

各コンテンツのプロバイダーは、*customername.upload.akamai.com* といった形式の独自のドメイン名を使って NetStorage に FTP アクセスすることができます。また、*customername.download.akamai.com* というドメイン名は、コンテンツへのアクセスにも使用されます。ダウンロード用ホスト名に接続されると、コンテンツを検索するための1つ以上のトップレベルのディレクトリが利用可能となります。トップレベルの各ディレクトリはお客様特有のものであり、お客様は保存するコンテンツの量とタイプによって1つ以上のディレクトリを持つことができます。

FTP ダウンロード サーバーには、読み取り専用アクセスしかできない「匿名の」アカウント名も用意されています。アカマイのクライアントは、ファイルをアップロードする目的で1つ以上のアップロード用アカウントを持ち、それを使うことによって、ファイルのアップロードや、ファイルをサーバーに置いたままでの修正を行なうことができます。アカマイではまた FTP アップロード拡張機能として、ファイルの統合性を検証したり、rsync や SCP など FTP 以外の方法でアップロードできる機能などを提供しています。

レポート

Akamai FTP のお客様は、使用に関するリアルタイムおよび履歴のレポートを利用することができます。特にこのレポートでは、一定時間内またはリアルタイムでのログイン回数、ダウンロードしたファイル数、配信バイト数が得られます。レポートは、後述の EdgeControl マネージメント センターから利用できます。

必要であれば、アクセスの現在のログもご要望に応じてご利用いただけます。

カスタマーサービスとサポート

アカマイのお客様は数多くのカスタマーサービスとサポート機能を利用できます。

アカウント管理

アカマイのお客様には、それぞれ1名のアカウント管理者が担当となってトラブル解決やソリューションの推奨を行ない、お客様に完全にご満足いただけるよう努めます。アカウント管理者が扱うことのできる具体的な問題としては、最大ストレージ容量の増加、費用や請求金額についてのお問い合わせへの回答などがあります。さらに、アカウント管理者は I.AM.AKAMAI のお客様ポータルにユーザー アカウントとログインパスワードを割り当てます。

EdgeControl マネージメント センター

アカマイお客様ポータルは、ソフトウェアのダウンロード、操作説明、その他お客様に固有のアカマイサービスの情報を提供するための専用リソースです。さらに、お客様ポータルでは購入したアカマイサービスの管理を行なうことができます。たとえば、NetStorage のお客様はポータルを使用して FTP パスワードを変更したり、レプリカ ロケーション、最大ストレージ容量 (CVS)、CP コード、アップロード/ダウンロード用ドメイン名などのストレージメタデータを見ることができます。またお客様は、ポータルを使ってアカマイのカスタマー ケアに問題チケットを送信することができます。

カスタマーケア

「インターネット上では、技術的な問題がビジネスの問題となります。したがって、当社のカスタマー・ケア・ユニットは専門的であり、全員が明快な目的を共有しています。それは、電話またはメールでの一回目のお問い合わせ内容にすべてお答えすることです。それがすべてです。質問が当社ネットワーク、お客様のウェブサイト、サードパーティのアプリケーション、いずれに関するものであるかは問題ではありません。正しい回答を迅速に得ることが当社の義務と考えています。世界は複雑化しており、当社では「それは当社における問題ではありません。お答えしかねます。」とは決して申し上げたくありません。当社では「どのような問題であろうとお手伝いいたします。」と申し上げます。実際、当社ネットワーク以外についてご質問いただくことは、お客様の要求や経験について学ぶのに役立つためありがたく存じております。こういった情報はすべて当社での R&D にとって非常に価値あるものなのです。」

--Akamai Technologies 社 CEO、George Conrades (ハーバード・ビジネス・レビュー、2000年5月、6月号掲載)

アカマイ CEO、George Conrades による上記の言葉は、アカマイのカスタマー ケアの姿勢を言い表しています。お客様は、特別な訓練を受けた専門家による技術支援を 24 時間 365 日いつでも利用できます。世界に分散した、有意義な専門的経験と高度な知識を持つスタッフによって構成されるカスタマー ケアは、お客様を中心にした単層システムです。時間帯にかかわらず、電話でのお問い合わせを受けた担当者が問題を解決することができます。カスタマー ケアでは、ほぼすべてのご質問に対し最初のお問い合わせで解決していますが、どのような問題に対しても満足できる解決が得られるまで社内ですべて責任を持って追求します。社内での対応状況は、すべて本社のチケット発行データベースに記録され、お客様はアカマイ ポータル (<https://control.akamai.com/>) からオンラインで閲覧することができます。

お客様は以下の方法でカスタマー ケア部門に連絡を取ることができます。

- EdgeControl マネジメントセンター経由での問題チケット送信
- ccare@akamai.com 宛てにメールを送付
- フリーダイヤル 1-877-4AKATEC (1-877-425-2832) への電話連絡

プロフェッショナルサービス

アカマイのお客様には、アカマイのサービスをウェブインフラに統合するのに役立つ技術的リソースが割り当てられます。オンラインでビジネスを行なう数百もの組織と業務を行ってきたアカマイのプロフェッショナルサービスは、経験と知識を駆使することで、どのような技術的ソリューションも迅速かつ最適な実装をお約束します。

ネットワーク・オペレーション・コマンド・センター

アカマイのネットワーク・オペレーション・コマンド・センター (NOCC) は、アカマイのネットワークの状態を 24 時間 365 日無休でモニターしています。問題が検知されると、アカマイのフォールト・トレラント・システムが稼動し、影響を受ける一切のサーバー処理を自動的にサポートします。これにより、サービスは中断されることなく維持されます。このとき同時に、訓練された NOCC スタッフが問題を調査・解決し、サーバーの良好な稼動を確保します。



アカマイについて

Akamai® Business Internet は、高収益を目指す e-ビジネスを行なうための世界最大の「オン・デマンド」分散型コンピューティングプラットフォームです。インターネット固有の限界を克服することにより、アカマイのサービスによって、e-ビジネスのインフラをコスト効率よく拡張およびコントロールするための予測可能で拡張可能、かつ安全な環境を確保できます。マサチューセッツ州ケンブリッジに本社を置くアカマイの、世界一流のカスタマーケアを併せ持った、業界の先端を行くサービスは、世界中の数百もの一流企業や政府機関に採用いただいています。詳しくは www.akamai.com をご覧ください。

Akamai は Akamai Technologies, Inc. の登録商標です。他のすべての商標の所有権は各所有者に帰属します。

Copyright © 2004 by Akamai Technologies, Inc.

All Rights Reserved.

本文書のいかなる部分も Akamai Technologies, Inc. による書面による許可なしに複製、転送、改変、検索システムへの保存を行なうことはできません。あるいは、いかなる言語への翻訳もどのような形式、手段であっても行なうことはできません。

本文書は細心の注意を払って作成しておりますが、誤字、省略、含まれる情報の使用の結果生じる損害について Akamai Technologies, Inc. は一切責任を負いません。

これら文書内の情報は、予告なく変更されることがあります。

Akamai は登録商標でありサービスマークです。EdgeSuite および「Delivering a Better Internet」のスローガンはアカマイのサービスマークです。製品あるいは企業の名称は他企業の商標あるいは登録商標の可能性があり、侵害の意図なく、説明の目的のみあるいは所有者の利益のために使用されています。



Akamai Technologies, Inc.

米国本社

8 Cambridge Center, Cambridge, MA 02142

Tel 617.444.3000

Fax 617.444.3001

米国内フリーダイヤル 877.4AKAMAI

(877.425.2624)

アカマイ株式会社 (Akamai Japan)

東京都港区赤坂 2-2-12

NBF 赤坂山王スクエア 6階

Tel 03-6702-0100

www.akamai.co.jp