

Tivoli ユーザー研究会

標準化分科会 活動報告

2005年7月29日(金)



Tivoli ユーザー研究会

Japan Tivoli Users Group

Agenda

- 1 . 活動経緯
- 2 . 標準化分科会への参加目的
- 3 . アンケート結果
- 4 . 活動報告
 - 4.1 インシデント管理
 - 4.2 構成管理
- 5 . まとめ



1. 活動経緯



Tivoli ユーザー研究会

Japan Tivoli Users Group

参加者リスト(敬称略)

氏名	会社名
工藤 弘明	旭化成情報システム株式会社
新木 陽一	日本IBM株式会社
斉藤 哲郎	日本IBM株式会社
藤井 恵一郎	日本情報通信株式会社
大場 信之介	共同通信社
青崎 保好	共同通信社
稲葉 博樹	ベニックソリューション株式会社
芦田 尚樹	株式会社 NTTデータアイテック
榊原 知恵子	メトロキャッシュアンドキャリアージャパン
渋谷 恵	伊藤忠テクノサイエンス株式会社
酒井 拓	住友商事株式会社
猪野 直人	NTTコミュニケーションズ株式会社
佐藤 裕之	株式会社 エクサ
守屋 俊満	キヤノンシステムソリューションズ株式会社
牧野 幸一	NECネクサソリューションズ株式会社
鈴木 孝雄	NECネクサソリューションズ株式会社
兼松 信弥	NECネクサソリューションズ株式会社
若見 武治	株式会社 ソルパック
藤井 新悟	旭化成情報システム株式会社
江崎 まさこ	JTUG事務局

全14社

20名



Tivoli ユーザー研究会

Japan Tivoli Users Group

開催実績

(敬称略)

回	開催日	開催場所	検討内容
第1回	2004年10月21日(木)	(全体総会)	キックオフ、開催方針の決定
第2回	2004年11月18日(木)	(株)NTTデータアイテック (幕張)	(1) ITIL導入に関する御説明((株)NTTデータアイテック) (2) 運用上で困っていることの個別発表 (3) 分科会で何を検討していくか(検討) (4) サーバ室見学
第3回	2004年12月16日(木)	旭化成情報システム(株) (茅場町)	(1) ITIL導入に関する説明(旭化成情報システム(株)) (2) 分科会で何を検討していくか(検討) (3) サーバ室見学
第4回	2005年1月20日(木)	旭化成情報システム(株) (両国)	(1) ITIL導入に関する説明 (共同通信社・ベニックスソリューション(株)) (2) 分科会で何を検討していくか(検討)
第5回	2005年2月17日(木)	旭化成情報システム(株) (両国)	(1) 分科会で何を検討していくか(検討)



開催実績

(敬称略)

回	開催日	開催場所	検討内容
第6回	2005年3月17日(木)	旭化成情報システム(株) (両国)	(1) ITILシステム構築支援サービス概要(日本IBM) (2) 次回以降の取り組みについて討議 (3) アンケート実施の確認
第7回	2005年4月21日(木)	共同通信社(汐留)	(1) アンケート結果の内容確認 (2) 構成管理の検討 (3) 監視室の見学
第8回	2005年5月16日(木)	NECネクサソリューションズ 株式会社(横浜)	(1) 構成管理の検討 (2) 各社の障害対応の実状の発表 (3) サーバ室・監視室の見学
第9回	2005年7月15日(金)	ベニックソリューション 株式会社(西明石)	(1) 構成管理の検討、成果物のまとめ (2) インシデント管理の検討 (3) アンケート結果の集約 (4) 工場見学
第10回	2005年7月22日(金)	旭化成情報システム(株) (両国)	(1) これまでの成果物のまとめ (2) 発表資料作成の検討



Tivoli ユーザー研究会

Japan Tivoli Users Group

2. 標準化分科会への参加目的



そもそもITILとは

ITILとは

Information Technology Infrastructure Library

= 運用管理業務のベストプラクティス集

= 1つの機能（サービスデスク）と10の管理プロセスが定義されている



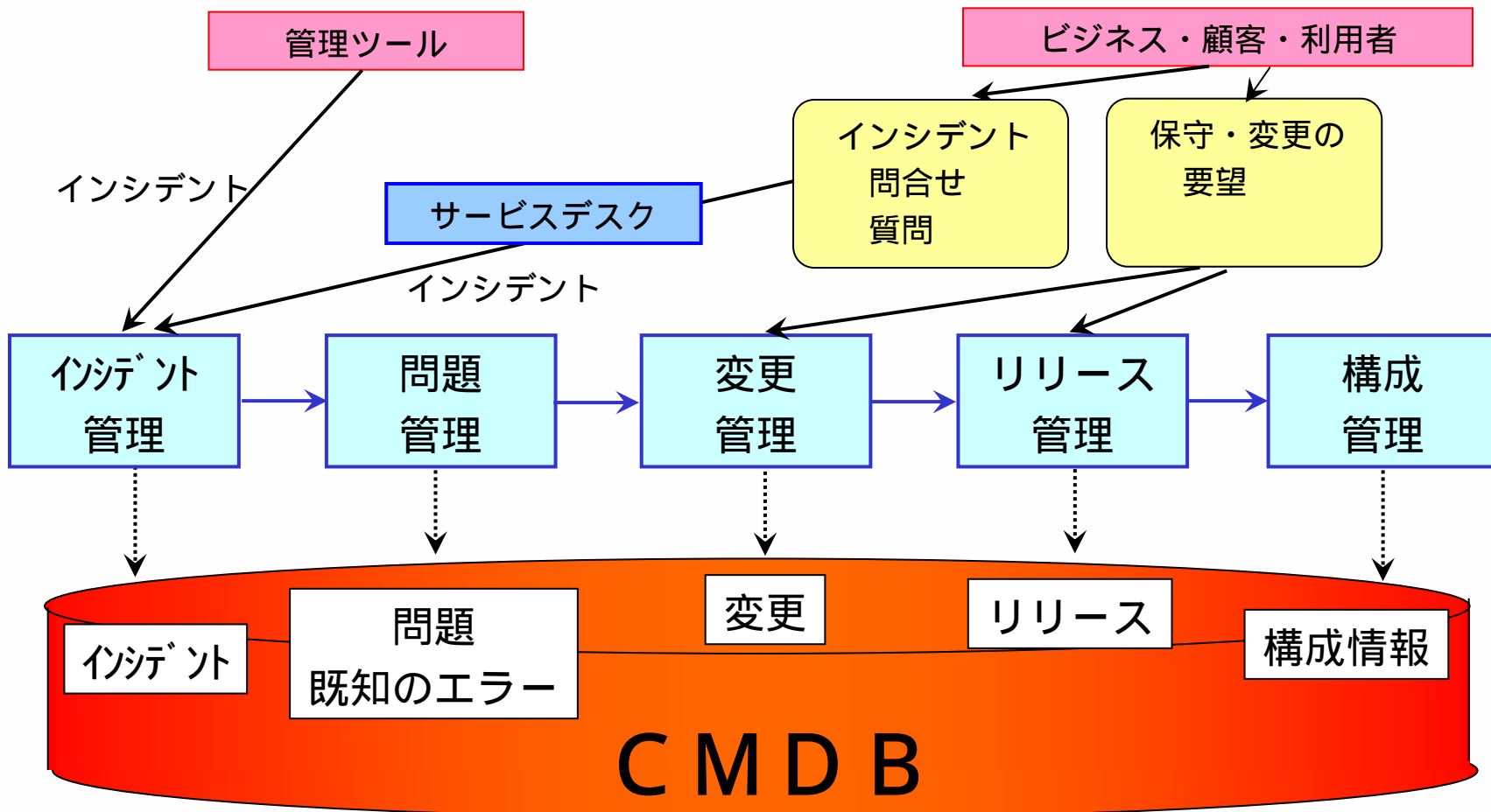
運用担当者が抱くITILに対する期待

- ・ 運用業務を可視化することでプロセス改善や運用コスト削減、標準化に取り組みたい
- ・ 単なる運用部門ではなく、システムを通じてサービスを提供する部門として、会社のビジネスに貢献したい



サービスサポート概要

「5つのプロセス」と「1つの機能」



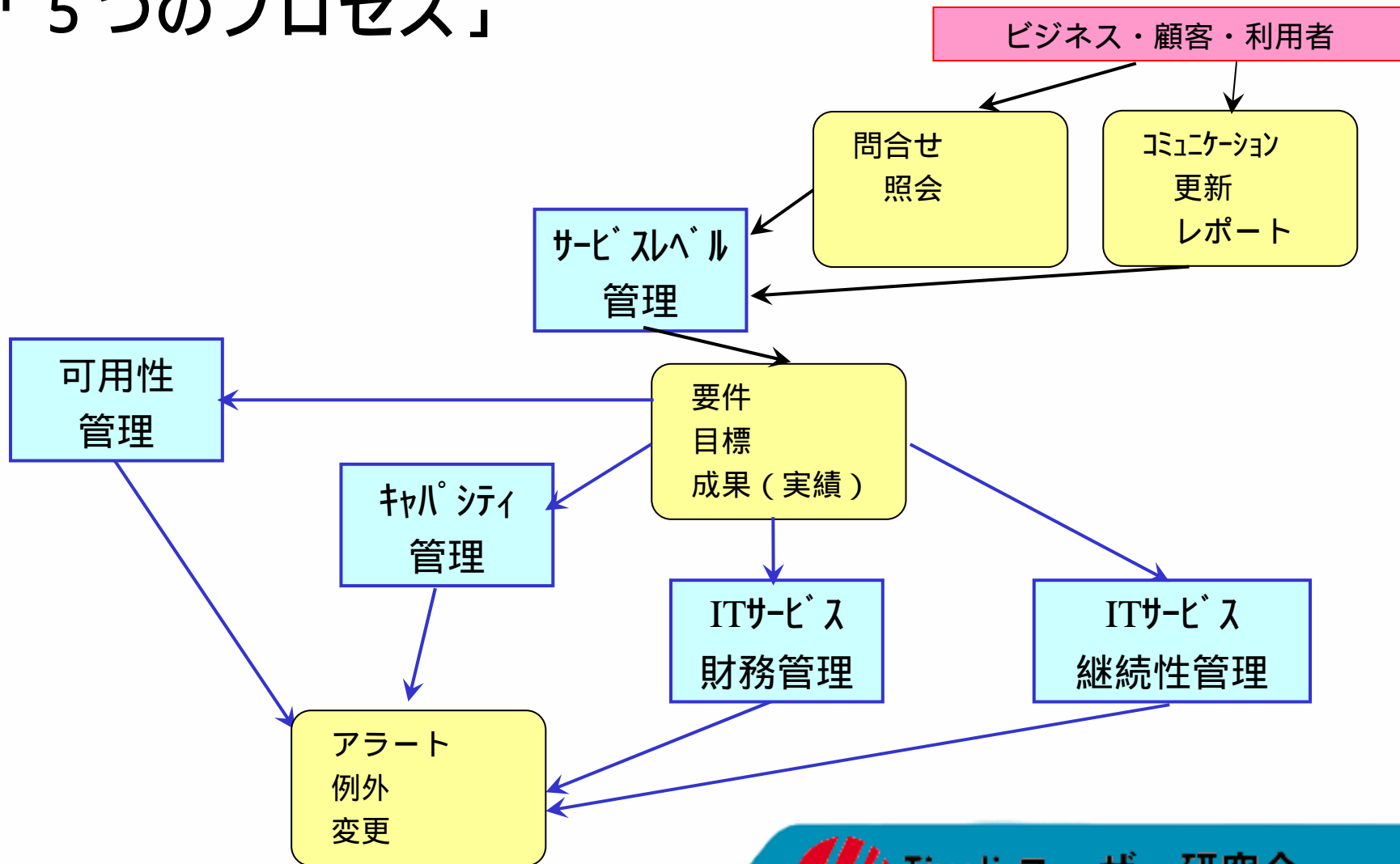
CMDB = Configuration Management Database



Tivoli ユーザー研究会
Japan Tivoli Users Group

サービスデリバリ概要

「5つのプロセス」



いろいろな立場の方が集まった

ITILの導入状況

ITILを正式に導入：4名、試行中：5名

ITILへの取り組み範囲

全社：3名、自組織：4名、その他：2名

導入のきっかけ

課題への対応：5名、トップダウン：2名
他)言葉が“旬”

取り組みの内容

ITILプロセスを導入：4名、ITILツールを導入：3名
組織の見直し：3名(重複回答)



標準化へのどのように取り組むか

「標準化」というテーマに対してどう取り組むのか？
我々は、どういうアウトプットが欲しいのか？

各人で運用上困っていることを挙げてみると...

SLAが実際の運用業務と内容不一致

障害対応の短縮化を図りたい

運用オペレーションの自動化を図りたい

技術スキルの属人化に対する対策を知りたい

月次報告書の作成業務を何とかしたい などなど

→ 当初、検討の方向性、アウトプットイメージが定まらなかった



3. アンケート結果



アンケートにご協力頂いた方、ありがとうございました

回答頂いた方：22名

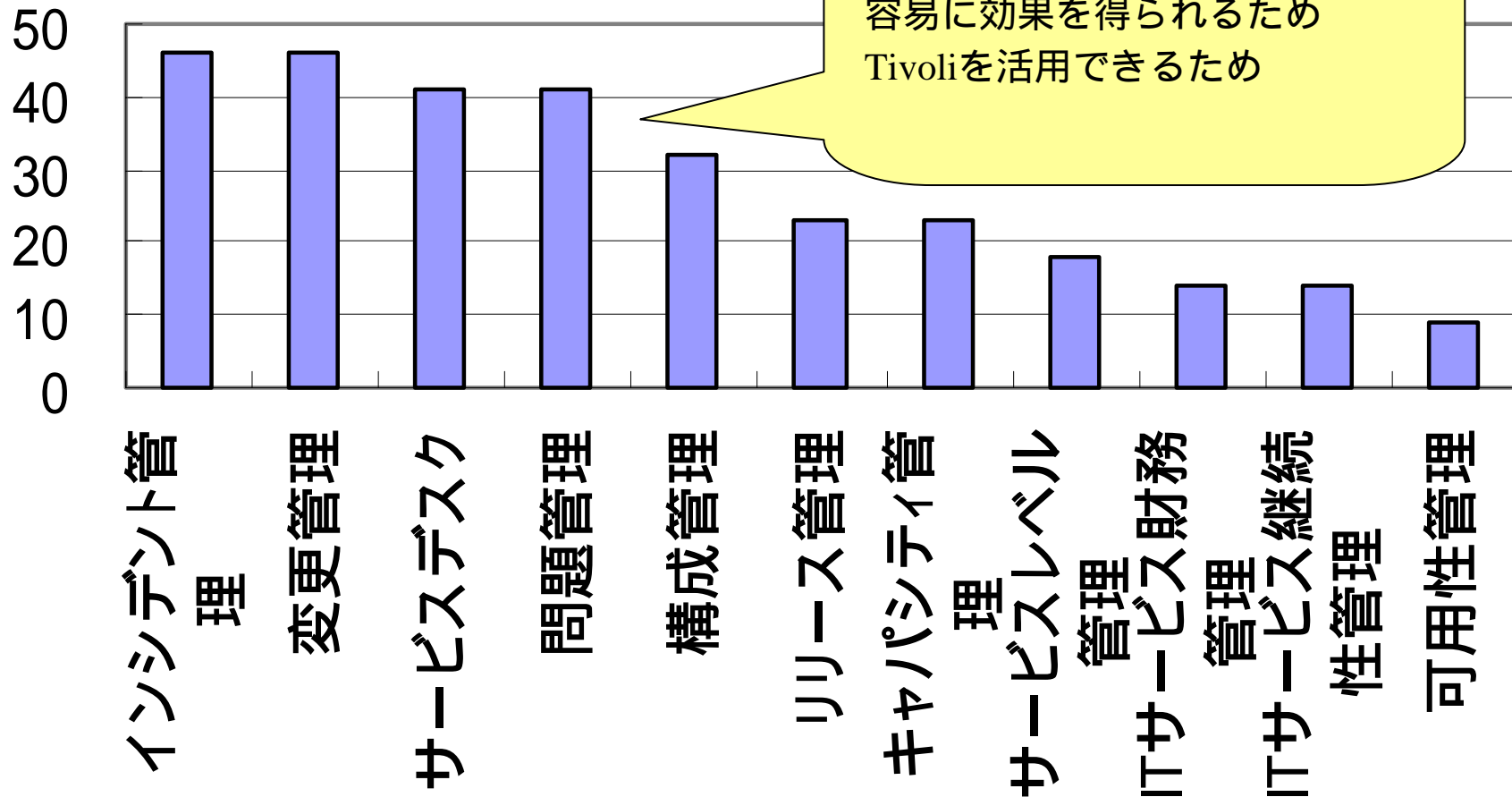
（既にITILを導入した方：12名（55%）

ITILの未導入の方：10名（45%））



TIVOLIで既に導入している管理項目

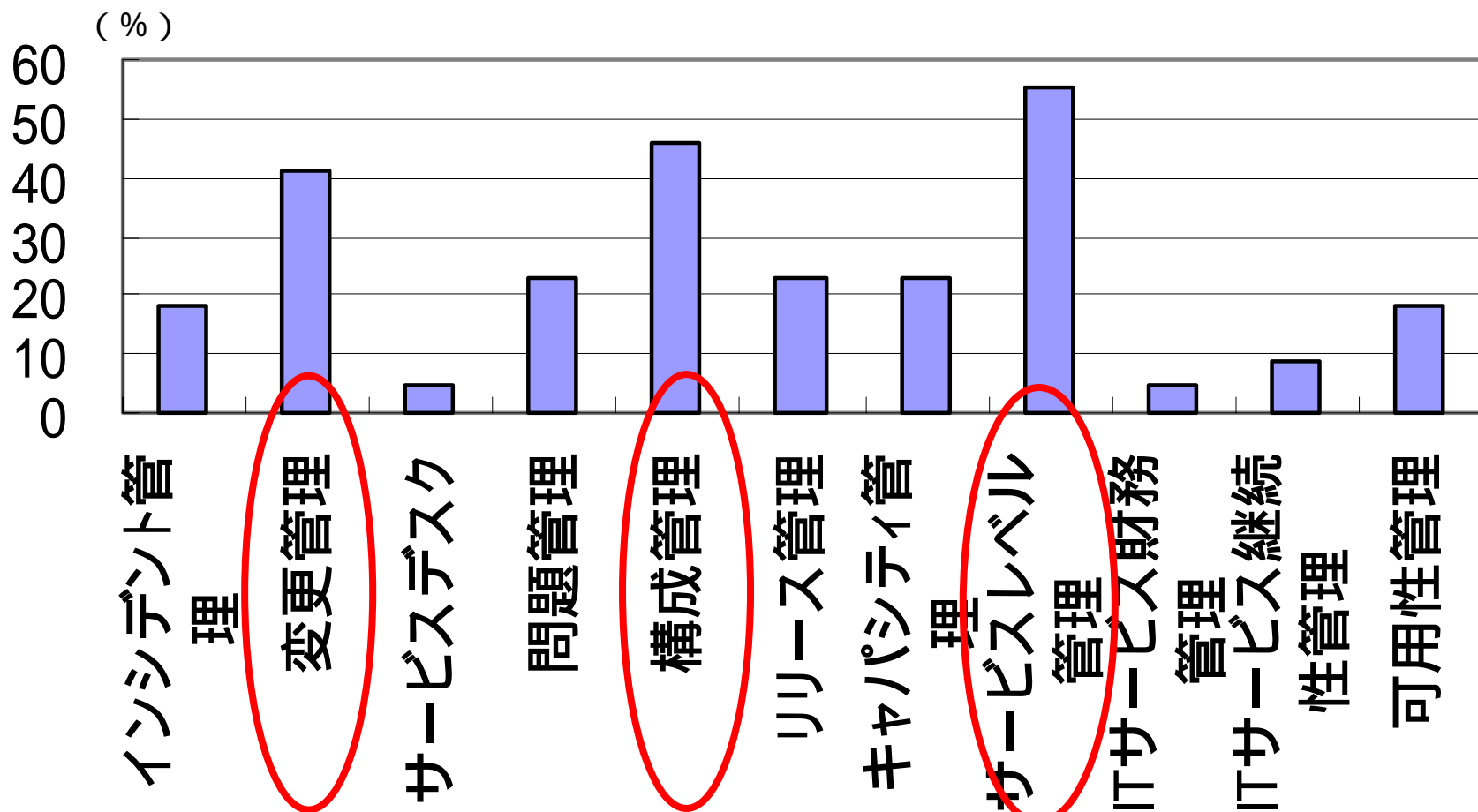
(%)



導入の容易性から
容易に効果を得られるため
Tivoliを活用できるため



TILで導入したい管理項目



4. 活動報告



Tivoli ユーザー研究会

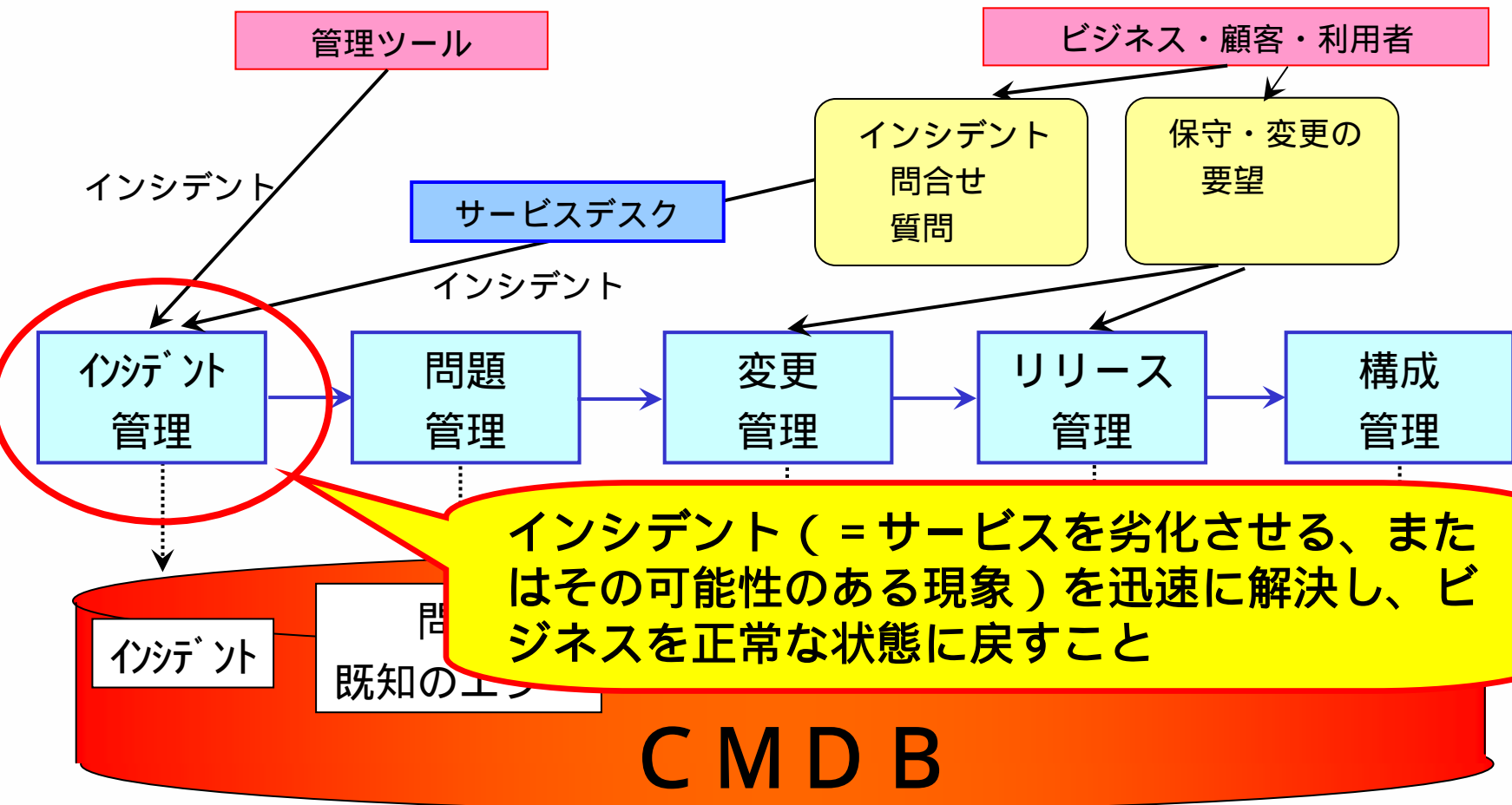
Japan Tivoli Users Group

4.1 . インシデント管理



インシデント管理とは

「5つのプロセス」と「1つの機能」



CMDB = Configuration Management Database



インシデント管理項目

障害、障害対応の実績を数値化するための項目、取得方法、分析項目 品質管理(運用)
 インシデント管理、一部問題管理も含む)

項目	取得方法	分析項目	目的、効果
インシデント数	Tivoliのインシデント数をカウント	<ul style="list-style-type: none"> 発生する時間帯、曜日など 障害タイプの傾向 障害機器ごとの傾向 メーカー別、OS別、アプリケーション別の傾向 	<ul style="list-style-type: none"> オペレータの負荷を減らすための対策(例:インシデント数減らす)を検討する指標
インシデント発生～認知～回復の時間(ワークアラウンド/恒久対策)	トラブルチケットのステータスを変更するまでの時間を取得	<ul style="list-style-type: none"> 障害認知時間 障害対応時間 障害発生報告時間 障害回復報告時間 	<ul style="list-style-type: none"> 発生～回復までに、どこで時間がかったのかを把握することで、回復までの時間を短縮するための対策を検討する指標
エスカレーション数/率	エスカレーション先の担当者割当の数をカウント	<ul style="list-style-type: none"> エスカレーション率(=エスカレーション数/インシデント数) エスカレーション内容 	<ul style="list-style-type: none"> エスカレーション先の担当者の負荷を減らすための対策(エスカレーション率を下げる、対応マニュアルの整備など)を検討する指標

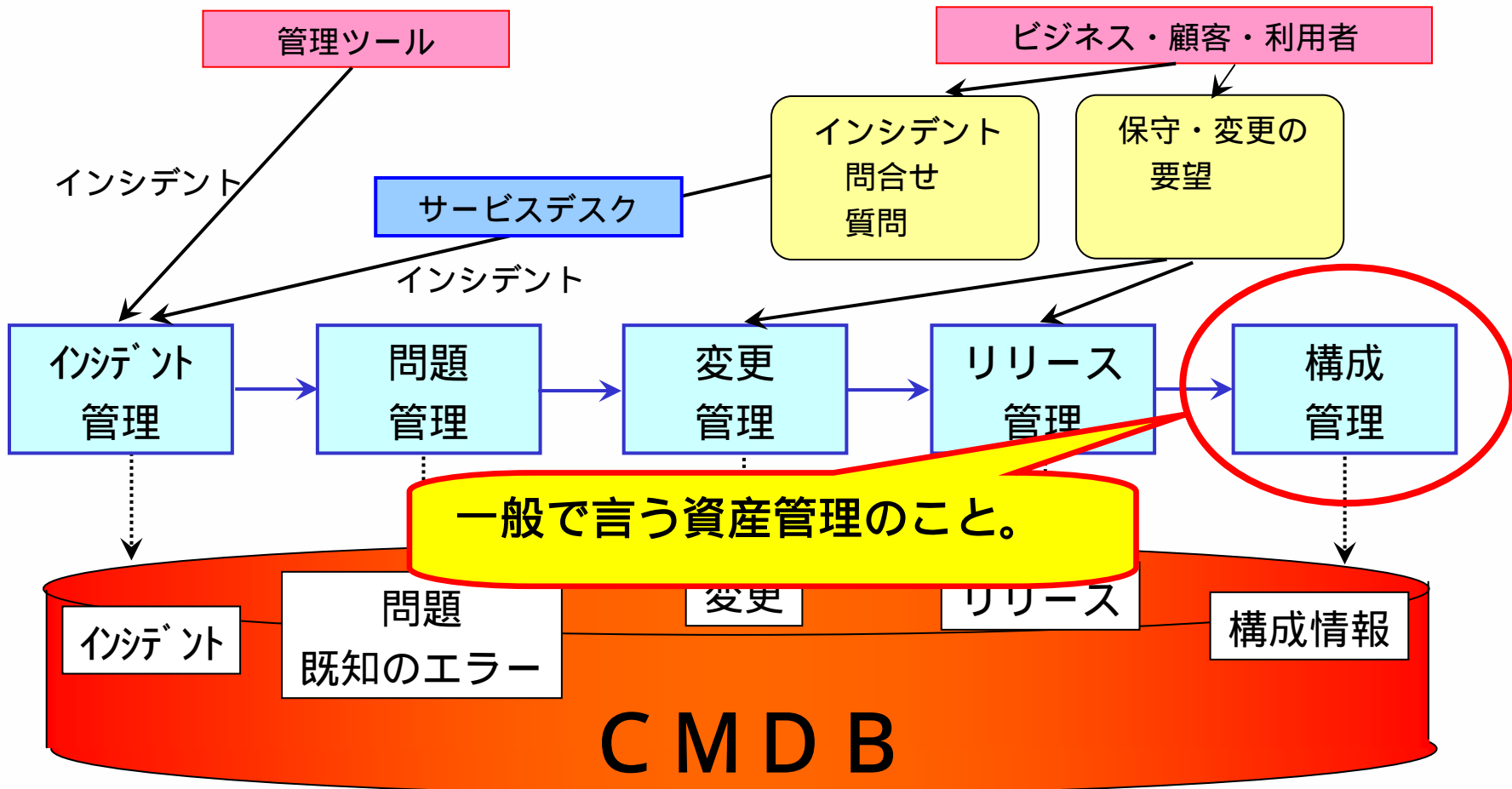


4.2 . 構成管理



構成管理とは

「5つのプロセス」と「1つの機能」



CMDB = Configuration Management Database



Tivoli ユーザー研究会
Japan Tivoli Users Group

構成管理表(構成管理項目のリストアップ)

以下のような構成管理表を作成した。

		システム全般						ハードウェア構成							
		管理番号	原価部門番号	ユーザーアカウント	パスワード	区分(業務名、システム名)	変更履歴	障害履歴	マシン名	マシンタイプ	ステータス(例:本番、開発、テスト)	メーカー名	製品名	シリアルNo	
1	問題管理	恒久対応方法を検討、確定する													
2	変更管理/ リリース管理	ライセンスをバージョンアップ/更新する。													
3		メンテナンス対応(メンテナンスの範囲の決定)													
4		機器を撤去するとき、正確に機器を撤去する													
5		システム変更やリリースのインパクトを把握する													
6		構成項目(システム、NW、SW、アプリケーション、ファシリティ、要員、契約など)の変更履歴を調査する													
7		事前保守計画立案をする													
8	セキュリティ管理	ID管理情報を参照する(セキュリティレベル維持)													
9		パッチレベル情報を参照する(セキュリティレベル維持)													



5. まとめ



他社のITILへの取り組み状況がわかって良かった。

他社での運用上の悩みやレベルなどが、自社と似ている点が多かった。

市場に出荷される前のツールの情報を入手したい、または検証したい。

標準化分科会は継続

具体的なツールを確認したい (CMDB)

他の管理について勉強したい

他社のマシン室見学に更に行きたい



ご静聴ありがとうございました。

標準化定例会への参加をお待ちしています。



Tivoli ユーザー研究会

Japan Tivoli Users Group