

サービスレベルと信頼性を向上させた新統合管制センターによる ITILプロアクティブ運用管理サービスソリューション

猪股義晴* 菅野幹人**
高井伸之* 大越冬彦**
東郷吉伯*

*ITIL Proactive System Management Service Solution by New Integrated Control Center with High Service Quality and High Reliability
Yoshiharu Inomata, Nobuyuki Takai, Yoshinori Togo, Mikhito Kanno, Fuyuhiko Ohkoshi*

要 旨

IT革命時代到来と呼ばれてから久しい。各企業でのITの重要性はますます増大し、ITサービスの運用・管理・継続は事業にとって生命線となってきている。

IT活用の主要目的は業務合理化と競争力強化の二つに置かれることが多い。どの企業も抱えるこの二つの目的を効果的なIT投資を行い同時に実現するソリューションとして、ここ2、3年でITIL^(注1)と呼ばれるIT運用管理標準が注目を浴び、大企業でもITIL導入の試みが行われている。

ITILとは、ITサービス運用・管理について実績・効果があった手法や方法論をベストプラクティスとして英国商務省が包括的にまとめたガイドブック群の総称である。日本でも、ITサービスを向上させるためには情報システム開発費用ではなくITサービス運用管理費用に多くのIT投資が必要なことが徐々に理解されてきたものの、IT投資

については経営・事業の観点の評価と情報システム開発・運用の観点で評価に大きな隔たりがあり、効果的なIT投資をどのように評価し実現するのかが課題であった。ITILにはIT投資効果を事業的な観点から可視化(ビジブル化)して評価する手法が盛り込まれており、現在の国内企業の要求に合致したため、注目を集めるようになってきた。

三菱電機情報ネットワーク(株)(MIND)では、2006年8月に新統合管制センターを開設して、顧客に快適・安心なITILプロアクティブ運用管理サービスを提供していく予定である。ITサービスの継続性向上、IT投資効果のビジブル化及び企業競争力強化が図れるよう、システムに最新の運用監視技術を適用し、最適なシステムアーキテクチャを採用してプロアクティブ運用管理サービスを実現していく。

(注1) ITILは、IT Infrastructure Libraryの略称であり、英国Office of Government Commerce(OGC)の登録商標である。



新統合管制センターのイメージ図

管制員が監視卓から離席せずに、すべてのプロアクティブ運用管理作業を、迅速に効率的に実施できることをコンセプトに設計されたセンターである。