

ネットワークオペレーション業務を効率化する 運用監視ナビゲーションシステム

松下年伸*
木村俊之**

Navigation System for Improving the Efficiency of Network Monitoring and Operation

Toshinobu Matsushita, Toshiyuki Kimura

要 旨

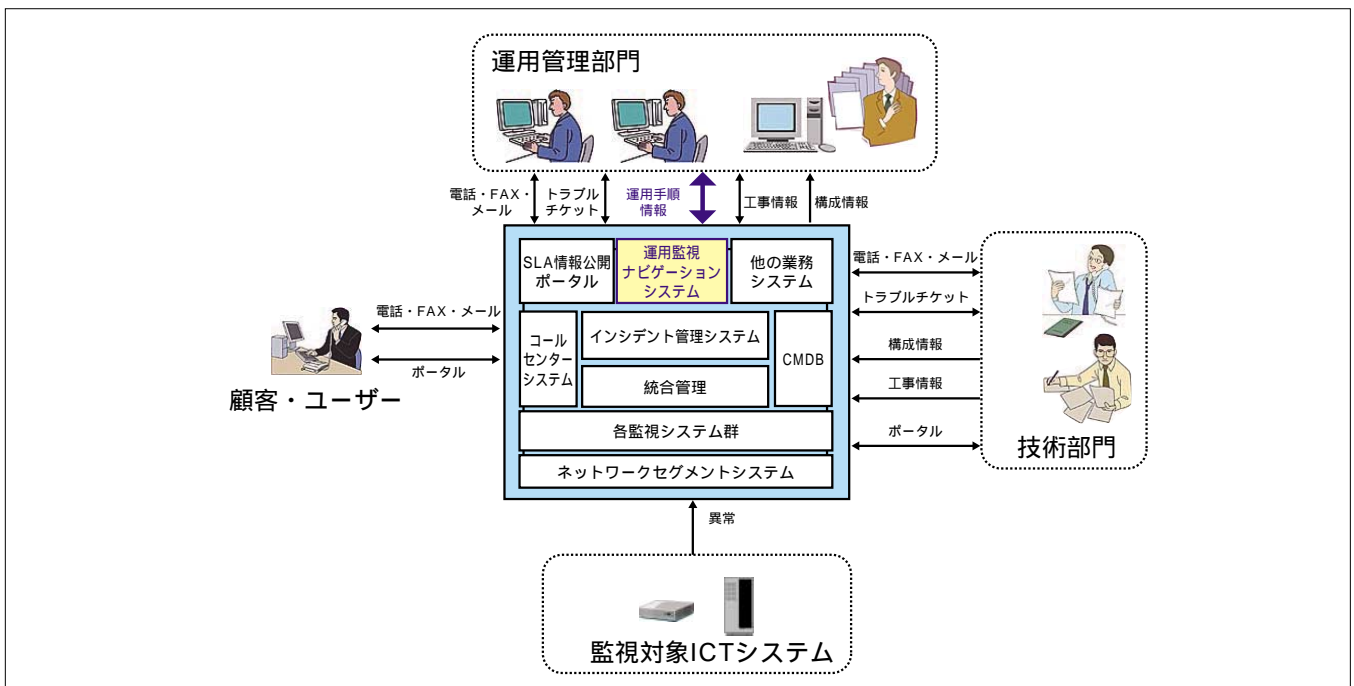
企業活動のICT(Information and Communication Technology)への依存度の高まりや規模の拡大に伴い、その基盤となるICTシステムの運用に対する要求は多様化し、高度で複雑なものとなっている。それに伴い運用管理業務自体にも監視システムやインシデント管理システム、資産管理システムなどの運用業務用システムが導入され効率化や可視化などが進んでいる。一方で、システム障害に対応する運用管理部門には、高度な専門知識や24時間365日の有人体制、複雑化した個々のユーザーニーズにこたえるための個別の運用規則などが不可欠となっている。そのため、専門技術者の不足や育成費用の増加、個人のスキル差によって生じるサービスレベルや作業負荷の不均衡化などの様々な課題を抱えている。

今回開発した運用監視ナビゲーションシステムは、ICTシステムの運用管理業務の中でも障害発生時の対応業務を対象に、多様化複雑化する業務規則や操作手順をシステム化し、業務フロー形式で作業過程をトレースしながら運用管理者に業務内容をナビゲートするシステムである。また、そのナビゲーションの過程で正確な作業記録を自動的に蓄

積する仕組みも兼ね備えている。システムの開発に当たっては、三菱電機(株)情報技術総合研究所が開発したプロトタイプを基に三菱電機インフォメーションシステムズ(株)(MDIS)が製品開発を行った。

また、ファーストユーザーでの運用管理システムへの適用事例では、すでに導入されていたサービスデスクシステムやCMDB(Configuration Management Database)との連携機能の追加実装や現場の意見を基にした操作性の改善などの工夫を行った。

今回は運用管理業務の担当者へのナビゲーション機能を主とした開発であったが、今後は蓄積した作業履歴を利用した進捗(しんちよく)管理機能や対処時間の自動計測機能など、サービスレベルの維持や管理、検証に寄与する機能追加を検討する。これによって、コンピュータシステムの運用・管理業務に関する体系的なガイドラインであるITIL(Information Technology Infrastructure Library)の考え方を取り込み、運用管理業務の継続的な改善を実現するシステムを目指す。



運用管理業務用システム群における運用監視ナビゲーションシステムの適用イメージ

統合化された運用システムの1つのサブシステムとして、インシデント管理システムをはじめとする他のサブシステムと連携し、運用管理部門に対してインシデントの内容に応じた運用手順情報や操作手順、参考情報等の詳細な業務要領情報を提供する。

*三菱電機インフォメーションシステムズ(株) **三菱電機(株) 情報技術総合研究所