

加速する運用保守アウトソーシング 第5回

IT運用は「アウトソース」から「スマートソース」へ

クラウドや仮想化をはじめとした、テクノロジーの台頭により、自社システム運用の“守り”の領域は拡大する一方です。また、積極的なM&Aによりグローバル展開を加速するケースなどでは、より俊敏な“攻め”の対応がIT部門に求められます。こうした中で“守り”の運用をアウトソーシングする企業は少なくありません。ガートナー社はプレスリリースにおいて、「アウトソーシング戦略の巧拙が、将来にわたる企業のソーシング全体の成否を分けると、ガートナーでは確信しています。デジタル化のスピードを考えると、今後3年間の取り組みが本当の勝負となるでしょう」と述べています(※1)。

※1：ガートナー プレスリリース「ガートナー、2016年以降の日本におけるソーシングとITサービスの展望を発表」2015年12月9日発行

IT部門が社内から称賛されるヒーローになるか、あるいは混乱を招くヒールになるかは、今後3年間で勝負と言えます。今回はIT部門をヒーローにする、プロセスの自動化を交えた新たな運用スタイルのトレンドに注目します。

日本のITソーシングを取り巻く背景

今後3年間でITソーシングの勝負になるという背景には、上記プレスリリースに、ガートナーによるいくつかの興味深い調査結果があります。1つめが「2019年までに、アウトソーシング指向の日本企業の少なくとも3社に1社が、「戦略パートナー」の入れ替えを実行する」というものです。そして2つめは、「2019年までに締結されるフルスコープ型アウトソーシング契約の50%は、契約時点において、既にコスト・メリットおよび付加価値がリスクにさらされる」というものです。さらに「2019年までに、3社に1社以上の企業が、フロントオフィス・アプリケーションの開発／運用のために、IT人材を事業部門に配置するようになる」との調査結果もあります。

これらを総括してわかることは、まず既存の形骸化したITソーシング戦略を見直す必要があるということです。次に、重厚長大なフルスコープ型アウトソーシングでは時代の急速な変化に対応できないこと。そしてフロントオフィス業務に関わるアプリケーション開発、運用に関するIT人材の需要が高まり、そこで真価を発揮するIT部門こそが存在感を発揮するようになるということです。つまり、これからのIT部門は本来業務である“攻め”のアプリケーション開発・運用業務にリソースを集中させるために、それ以下にあるITインフラの“守り”をいかに安心してまかせられるパートナーを探すかが重要になってきます。

手綱を離さず、小さく始める スマートソースへ

従来のアウトソースは、じっくりと時間とコストをかけて「全体最適化」を図るものでした。それはITやビジネスのサイクルが比較的ゆるやかな時代にはマッチしましたが、システムが状況に応じて動的に変化する仮想化、クラウドベースのシステムに対応するのは困難です。とはいえ、すべての運用を自前で行わない限り、なんらかの手を打つ必要があります。そこでいま注目を集めているのが「スマートソース」と呼ばれるコンセプトです。これはスモールスタートでシステム運用の「部分最適化」を図りながら、徐々に規模を拡大して「全体最適化」のゴールを目指すという考え方式です。

基本的な導入のプロセスとしては、まずシステムに対して監視と通知を行うサービスを導入。簡単なトラブルシューティングの仕組みを作ります。そしてシステムの全容を可視化し、把握した上で、もっとも効果の見込めるところから運用の「部分最適化」を図っていき、必要に応じてプロセスの自動化で効率化を進めるというものです。時間とコストを抑えて小さく始めて、徐々に大きく育てていくのがスマートソースの正しいアプローチといえるでしょう。

こうしたスマートソースを実現する運用サービスには、い

くつかの特長があります。まず非常に細かいメニュー構成になっていること。これにより自社の運用管理に必要なメニューだけをピックアップして選べるようになり、運用に「使った分だけ(pay as you use)」の発想を取り入れたムダのない段階的な導入ができるようになっています。続いたの特長はプラットフォーム・アグノスティックです。これはベンダー、キャリアにとらわれないプラットフォームという意味で、すべてのシステムを包括した運用管理を可能にします。そして3つ目の特長は承認フローがきちんと実装されていること。つまりすべてをまかせるのではなく、運用の「手綱」だけはしっかりとIT部門が握って主導できるようになっています。

スマートソースを謳っている運用サービスは、日立ソリューションズ「JP1 IT運用自動化ソリューション」、Hewlett Packard Enterprise「ITOMソリューション」、NTTコミュニケーションズ「[Global Management One](#)」などがあります。いずれも自動化を前面に打ち出しており、中にはIT基盤で起こる50%は自動化で解決できることをセールスポイントにしているサービスもあります。

なんでも自動化という 安易な考えは禁物

現在、少ない人手で多くの作業をこなせ、人的ミスも防止できる運用自動化ツールは数多くのベンダーから提供されています。しかし、運用自動化というワードの知名度は高い一方、なかなか導入が進んでいないのが現状です。導入すればすぐに自動化できるというのは大きな間違いであり、いきなりツールだけ入れても自動化がうまくいくわけではありません。

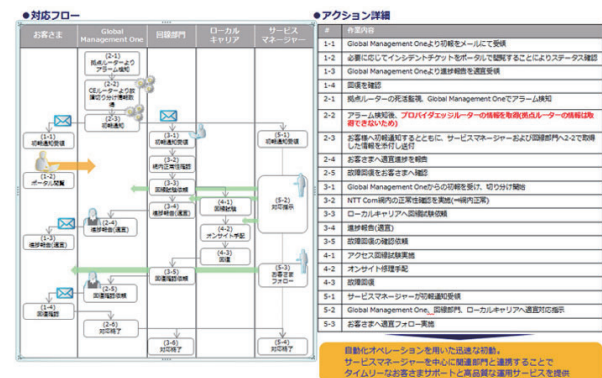
たとえば「Webサーバーが落ちたら自動的にApacheをリポート」といった売り文句のツールがあったとしても、一度落ちたら二度と立ち上がらないシステムのつくりになっていたら意味はありません。自動化ツールは導入すればすぐに効果の出る夢のツールではないことを、まず理解しておくべきでしょう。先に述べたように、自社のシステムを監視、検知して構造を深く理解した上で、組み込まないと自動化はまったく意味をなさないので。IT部門が主導となる承認プロセスを組み込んだワークフローのもと、パートナーと緊密な連携をして自動化ツールを回して作り込む必要があります。

とはいえ、こうした過程を経て実装された自動化では多くのメリットが生まれるのも事実です。これまで手作業で行っていたインシデント対応作業を機械的に自動化すれば、品質の平準化、リードタイムの短縮、トラブルの早期発見・対処が可能になります。

ここでNTTコミュニケーションズが提供する全世界統一の運用ポリシー、ITILに準拠した運用プロセス、統一プラットフォームで提供するGlobal Management Oneによる、インシデント対応を自動化したケースをご紹介します。

「ローカルキャリアの回線障害でAPAC拠点のメール、インターネットのアクセスができなくなった」というケースに対しては、プロバイダ側のエッジルーターの情報取得を自動化。迅速な復旧対応が可能になっています。

インシデントに対応する運用サービス提供例



このようなインシデント対応だけが自動化の領域ではありません。たとえば、AD(Active Directory)アカウント変更管理、サーバーリソースのバックアップ、アプリケーション開発のデプロイ、既存のチケットツールを活かしたボンディング(糊付け)など、現場のさまざまなニーズに合わせて自動化の領域は拡大しています。こうしたニーズを探し出し、自動化につなげていくために必要なのは信頼できるパートナー選びです。

“ツール”より“人”の視点で パートナーは選ぶべき

運用保守を自動化するツールやプラットフォームは数多くあります。これらが提供する機能に大きな違いはありませんが、グローバルで事業を展開する場合、サービス提供エリアというのは抑えておきたいポイントです。ただ、これはあくまでも“ツール”であり、最優先すべき本質は“人”。パートナーの運用担当者のスキルやノウハウです。たとえばサービスの提案を受ける際、パートナーの営業担当だけではなく運用担当にも同行してもらい、対面で話を聞くのも有効な手段のひとつです。そこで自社のシステム運用のフローや課題を投げかけてみて、どこまで踏み込んだ回答が返ってくるかでスキルやノウハウは判断できるでしょう。

あくまでも運用サービスの目的は「自社の運用を最適化すること」にあります。運用の最適化に自動化は欠かせな

いものですが、それを実現するには第一にパートナーとの相互理解が重要になります。いまどきの仮想化、クラウド化に対応したサービスは、物理的な環境構築がいらないため、極めて短い期間で導入できますので、事業に合わせて動的に切り替えていくのがセオリーでしょう。一方、運用の最適化はじっくりと時間をかけて取り組むべきもの。腰を据えて5年先、10年先のビジョンを共有できるパートナーを探すのが得策であり、IT部門が社内でヒーローになる一番の近道なのです。

今回はIT部門をヒーローにした最前線の自動化を、ホットな導入事例を交えてご紹介していきます。

※掲載されている内容は公開日時点のものです。

※掲載されているサービスの名称、内容及び条件は、改善などのために予告なく変更することがあります。