

DX を加速させる IT システムの運用改革 第 4 回

主役は情シス、安く・早く・簡単に 「ServiceNow」を始める新サービス

ITシステムの“ガラパゴス化”が、情報システム部門を悩ませています。「基幹系、業務系、インフラで設計が異なり、それぞれに専任の担当者が必要」「運用ノウハウが現場で属人化しており、トラブルが起きた時、問題の特定から解決までに時間がかかる」「ヘルプデスクがばらばらなため社員から頻繁に問い合わせが来る」……

オンプレミスだけでなくクラウドを併用するなどシステムの複雑化・多様化が進む昨今において、それぞれが独自の言語やデータベースによって構築されている状態では、運用の稼働コストを減らすことはもちろん、業務プロセスを最適化して生産性を高めることが困難です。統一ルールによるガバナンスを効かせることもできません。

デジタルトランスフォーメーション (DX) 推進が叫ばれる中で、情シス部門には、新たなビジネスチャンス創造や組織変革につながる「攻めのIT活用」への貢献が求められています。個別最適されたシステムのガラパゴス化は、DX推進の足かせにもなっています。

このような状況で、分断された業務プロセスやタスクを「全体最適化」させるツールとして注目を集めているのが、SaaS型ITサービスマネジメントプラットフォーム「ServiceNow」です。全世界で急激にシェアが拡大しており、国内においても2020年には周辺ビジネスを含め市場が大きく成長することが見込まれています。

しかし、海外のサービスであるがゆえに、国内企業が導入するには、納期やコストなどいくつかのハードルがあり、二の足を踏んでいる企業も多いようです。今回は、ITシステムを全体最適化するServiceNow導入の課題をどうクリアすればよいかを解説します。

なぜ、世界中で「ServiceNow」の導入が進んでいるのか？

世界で5300社を超える導入実績を持つServiceNowの特徴は、あらゆる業務プロセスやタスクを、統一的なデータベースやワークフローで全体最適化して運用できることにあります。とりわけ、ニーズが高いのが、企業のニーズごとにITサービスの改善を行うITSM (ITサービスマネジメント) です。

多くの企業でITSM導入に携わった経験を持つNTTコミュニケーションズ株式会社 (以下、NTT Com) 高岡淳氏は、ServiceNowの導入が進む理由をこう解説します。

「ServiceNowは、言語やルールの異なる複数システムのデータを集約し、1つのデータベースで統合的に管理できる、いわゆるコネクションハブの役割を担います。集約したデータを簡単に閲覧できるUIによって、社内システムの状況をリアルタイムで把握することができるのも特徴。ガバナンスの強化が図れるとともに、共通言語化されたデータが閲覧・活用できる環境が構築されます」



NTTコミュニケーションズ株式会社
マネジメントサービス部
サービス企画部門
第一グループ 担当課長
高岡 淳氏

さらに高岡氏は、erviceNowを導入することでITシステムの運用負荷を大幅に軽減できると続けます。

「たとえば、これまでシステムごとにネットワーク、ハードウェア、ソフトウェアという3人の専任運用担当者が存在し、3つのシステムが稼働していたと仮定すれば、3×3で9人です。ここにServiceNowを導入してルールや言語を共通化することで属人性を解消し、それぞれのレイヤーの担

当者を1人に集約すれば、3人での運用が可能になります」

そうして生まれた運用メンバーのリソースを、集約したデータを分析するデータアナリストという“攻め”の領域へとシフトさせることによって、従来の開発や運用のみでなく、ビジネス戦略に貢献する付加価値につなげることができます。

「ここ数年のシステム運用の現場では、業務効率化によるコスト削減がシビアに求められていることが多く、年5%、10%削減など、課せられた数字のクリアが目的となってしまうケースもあります。しかし、効率化という名目で人員が減ることで、ますます業務の属人化が進む『負のスパイラル』に陥る危険性があります。

ServiceNowは、社内システムを構造的に最適化することで運用を効率化するため、コスト削減に加え、空いたリソースで新たな価値を社内に提供する『正のスパイラル』に切り替えることを可能にします。それが、全世界で導入が進む理由でもあるのです」(高岡氏)

ServiceNowでは近日、日本国内にNTT Comの「Nextcenter」を利用したデータセンターの開設を予定しています。これにより国内データ保持要件がクリアできるため、今後、日本市場での導入はさらに加速していくと考えられます。

しかし、ServiceNow導入には、クリアすべきいくつかの課題があります。

ServiceNow 導入に「待った！」をかける悩ましい事情

長年の運用プロセスの問題をあぶりだし、どのように構造改革するかを決めることは容易ではありませんし、それを実現するシステムの開発・保守体制の構築にはノウハウが必要です。もちろん導入にあたってはコンサルティングが入りますが、国内企業にとって大きな導入障壁となっているのが、「納期」と「コスト」です。

「納期については1プロセスあたりコンサル、設計から試験、実稼働まで最低でも3カ月は必要になります。これは海外事例から算出した納期ですので、承認のプロセスが複雑な日本ではその倍の半年ほどかかることも珍しくありません。この3カ月ないし半年間は、ベンダーの構築サポートを受けることになるため、数千万円のコストが必要になります」(高岡氏)

また、導入後のサポートに必要なドキュメントが英語のみであることや、運用に欠かせない監視ツールの調達や連携を自前でを行う必要があることも、国内企業にとってはボトルネックとなっています。

「加えて、年2回のメジャーアップグレードがあり、その都度、動作確認の稼働、コストが必要になります。コスト削減が求められているIT運用の現場で、そういった継続的な投資ができるのは大規模な企業に限られてきます。それはもったいない。そこでServiceNowを使って、手軽に速やかにIT運用業務の効率化を進めていただけるよう汎用化したサービスをつくることにしたのです」(高岡氏)

プリセットで「簡単、早い、安い+α」を実現

ServiceNowの導入障壁を解消する手段として、NTT Comが近日提供を開始するサービスが「Global Management One ITSM Platform」(以下、ITSMプラットフォーム)です。

IT運用に必要な機能をプリセットすることで、ServiceNowを日本企業向けに最適化し、汎用的なプラットフォームを構築。それを企業ごとのニーズに応じて切り分けて提供するモデルとなっています。導入に必要な日本語ドキュメントや、管理用ホームページ画面も追加実装されています。

さらにNTT Comが一元的な対応窓口になることで、利用開始までの手続きを簡易化し、納期を大幅に短縮。ライセンス体系などの制約を緩和することで、従来に比べて納期は1/10以下、廉価な月額料金で利用できる仕組みとなっています。

またITSMプラットフォームには、NTT Comが国内外のシステム運用で培ったベストプラクティス集(成功事例)や、ITIL(Information Technology Infrastructure Library)が組み込まれています。自社で独自のワークフローを作成しなくても、ひな型であるベストプラクティスを適用するだけで、運用プロセスが標準化されます。

「たとえばインシデントが発生したとき、連絡手段や情報共有、速やかに解決するフローの構築は運用上の大切なポイントになりますが、そういった運用フローも社内外のベストプラクティスから比較検討してもっとも汎用的なワークフローを準備しています」(高岡氏)

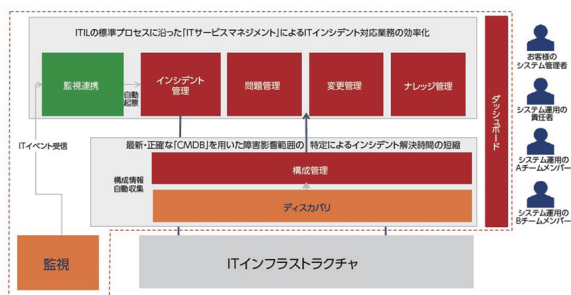
「Global Management One ITSM Platform」の特徴



ServiceNowにはない監視機能を搭載していることも特徴です。それによってシステム構成情報の「見える化」のみならず、各種イベント発生時の監視プロセスを自動化することができます。たとえば、ITシステムへの監査に対して、サーバーや通信機器の台数、ソフトウェアのバージョンなど、システム構成の棚卸を手作業で行う必要がありますが、ITSMプラットフォームを導入することで、このような稼働もなくなります。

「監視機能とシステム構成情報を自動収集するオートディスカバリー機能により、サーバーを1台追加すれば即座に構成を変更し、共通的な監視の定義を適用します。常に健全な状態でIT資産の管理ができるようになります」(高岡氏)

インシデント管理や構成管理などIT運用に欠かせない機能を提供



加えてITILの標準プロセスである「インシデント管理」「問題管理」「変更管理」「ナレッジ管理」に必要な機能もプリセットして提供されるため、監視機能を利用して各プロセスの閲覧も可能です。

「すべてに統一的な監視が適用できれば、“監視”という言葉の意味も統一されます。言葉を定義して意思判断を統一化することで、複雑化したシステムを改善し、全体にガバナンスの効いたシステム環境が実現できます。運用の低コスト化、高付加価値な運用というのは、1つのプロセスに過ぎません」(高岡氏)

まずは、PoCでのお試しから始めてみる

複雑化・多様化が進む中、ICT運用の現場をどうにかしたいが何から手を付けたらよいかわからないというケースは、今後増えていくでしょう。そんな時は、「ICT運用のアウトソースやコンサルティング実績のあるベンダーからの提案を受けることが近道」と高岡氏はアドバイスします。

「例えばNTT Comでは、長年多くの企業でICT運用のアウトソースを請け負ってきた実績とノウハウがあるため、お客様の用途に最適なICT運用改革の提案をすることができます。ITSMプラットフォームで今回採用しているベストプラクティス集はその一例と言えます。またITSMプラットフォームでは、1カ月分の料金で3カ月間、すべての機能の効果を検証できるPoCサービスも提供しています。効果が実感できれば、決裁権のある経営層への説得材料にもなるでしょう」(高岡氏)

ビジネスや組織を変革するDXの第一歩は、システム運用の構造改革にあります。従来の運用担当者をデータ分析アナリストに変革することで、情報システム部門の価値を全社に還流できる“攻め”の運用体制につながるはずです。

※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。