

【応募資料】JANOG37 BoF 多品種少量サービス運用について

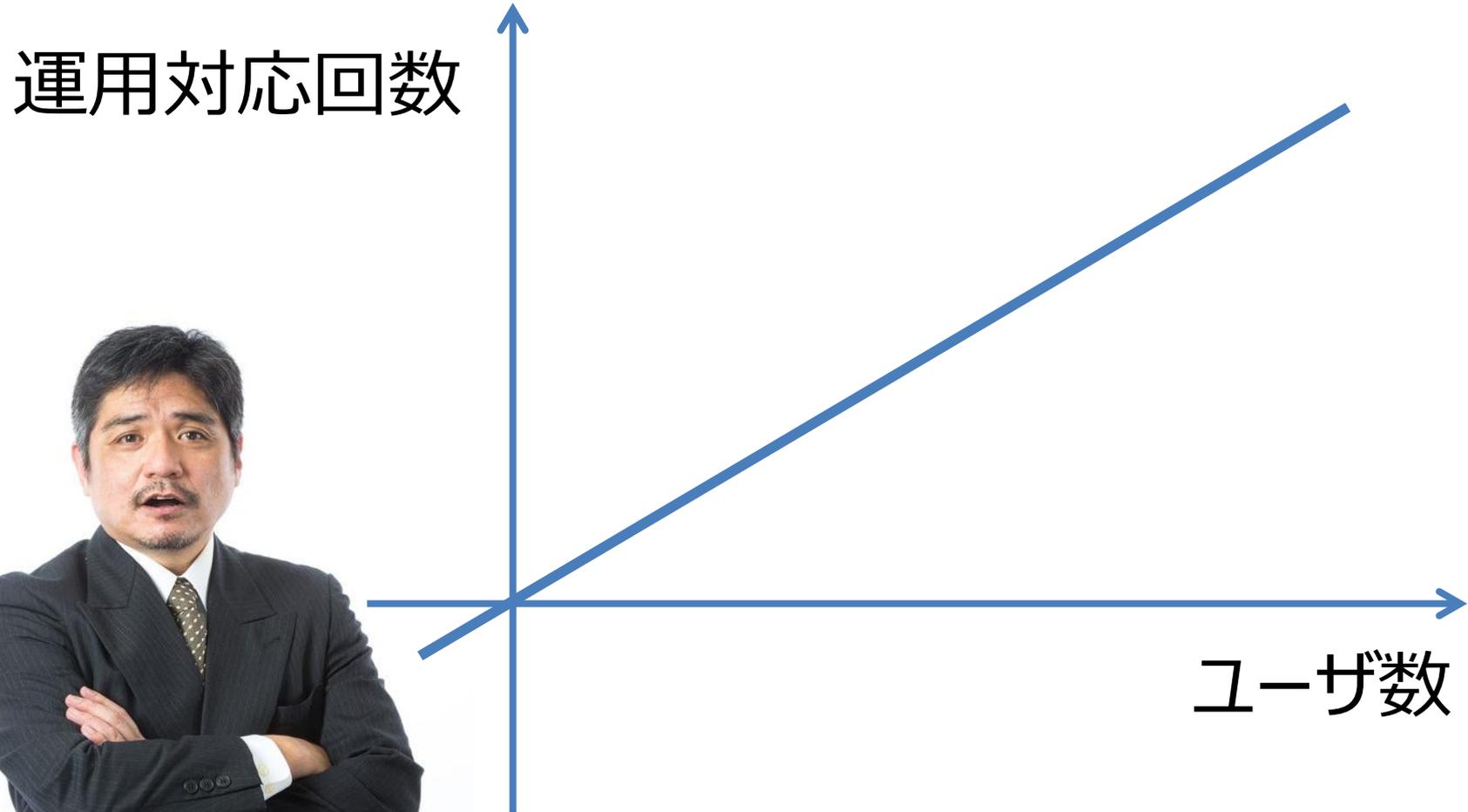
NTT-ME
富永



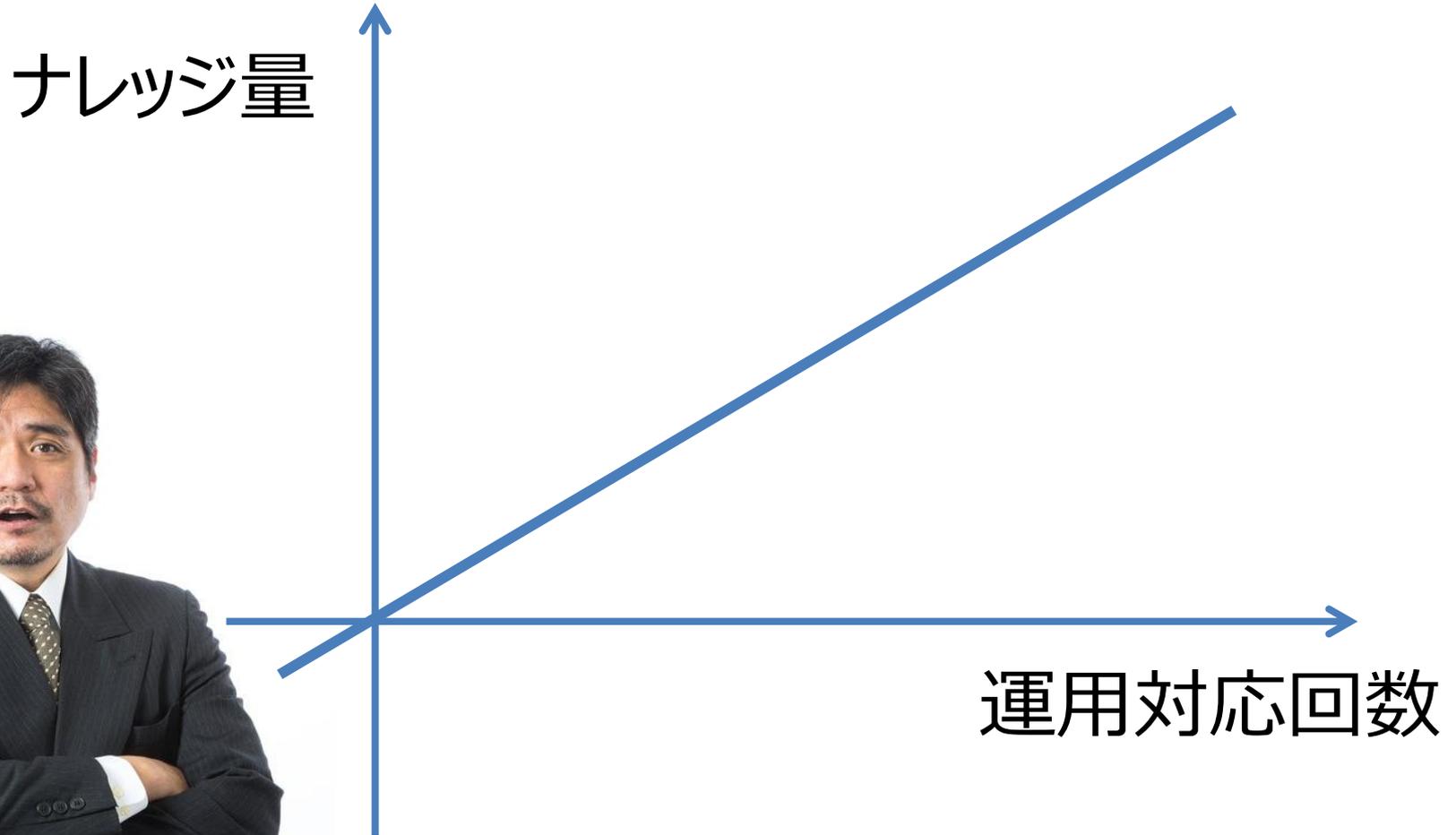
今日はネットワークサービス運用で
一般の問題についてお話します。



サービスは売ればユーザ数が増え
運用での対応回数が増える。

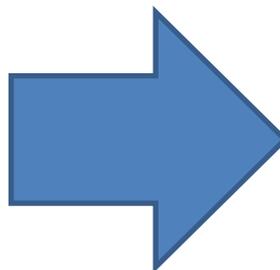


運用での対応回数が増えれば
ナレッジが蓄積される。



ユーザが多いサービスの運用 (=多量業務)

運用対応回数が多く
実作業で習熟しやすい



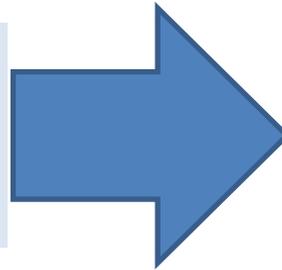
運用経験が多く
ナレッジも貯めやすい

時間の経過



ユーザが少ないサービスの運用 (=少量業務)

運用対応回数が少なく
実作業で習熟出来ない



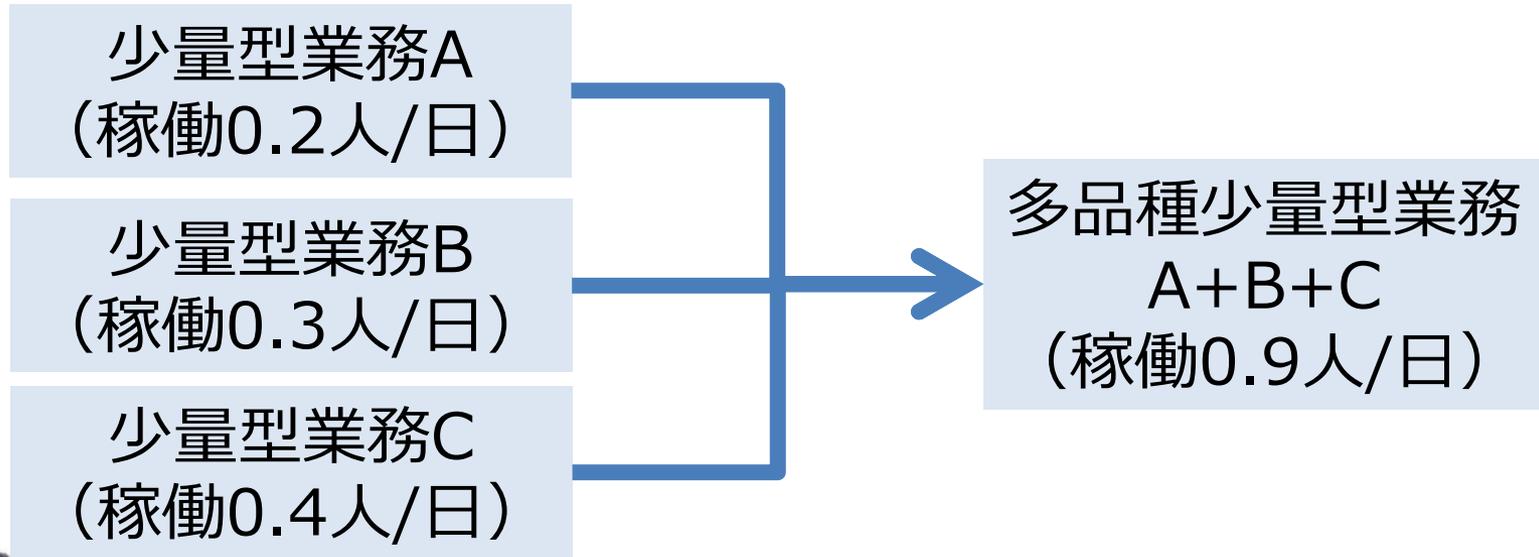
運用経験が少なく
ナレッジが貯まらない

時間の経過

ネットワークサービスの運用では
少量型業務も多いのでは？



少量型業務は稼働面から纏められる (=多品種化)



人数に見合った稼働運用するため、同様の少量型業務を束ねられ、複数の少量型業務を運用するようになる。



このようなサービス運用を
以下のように定義します。

A man in a dark suit, white shirt, and patterned tie is pointing his right hand towards a red speech bubble. He has a surprised or emphatic expression on his face.

それを
「**多品種少量**
サービス運用」
と呼ぶんだぜ！

多品種少量サービス運用の課題

一般的に以下が想定されます。

- ① 一件の運用対応が長時間する。
- ② 対応可能な後継者を育成に時間がかかる。
- ③ サービス運用が属人的となりがちである。



多品種少量サービス運用で お悩みの方にヒヤリングしたい！

- JANOGerで同じ経験してる人居ませんか？
- もしくはこんな問題の解決法研究してる人居ませんか？
- 知恵だけでなく悩みでもいいんです。お聞きしたいです。
- 話したら新しいアイデアなり、すっきりするかもしれません。



【参考】私たちの部門の例①



Aサービス
(例えば電話)



Bサービス
(例えばインターネット)

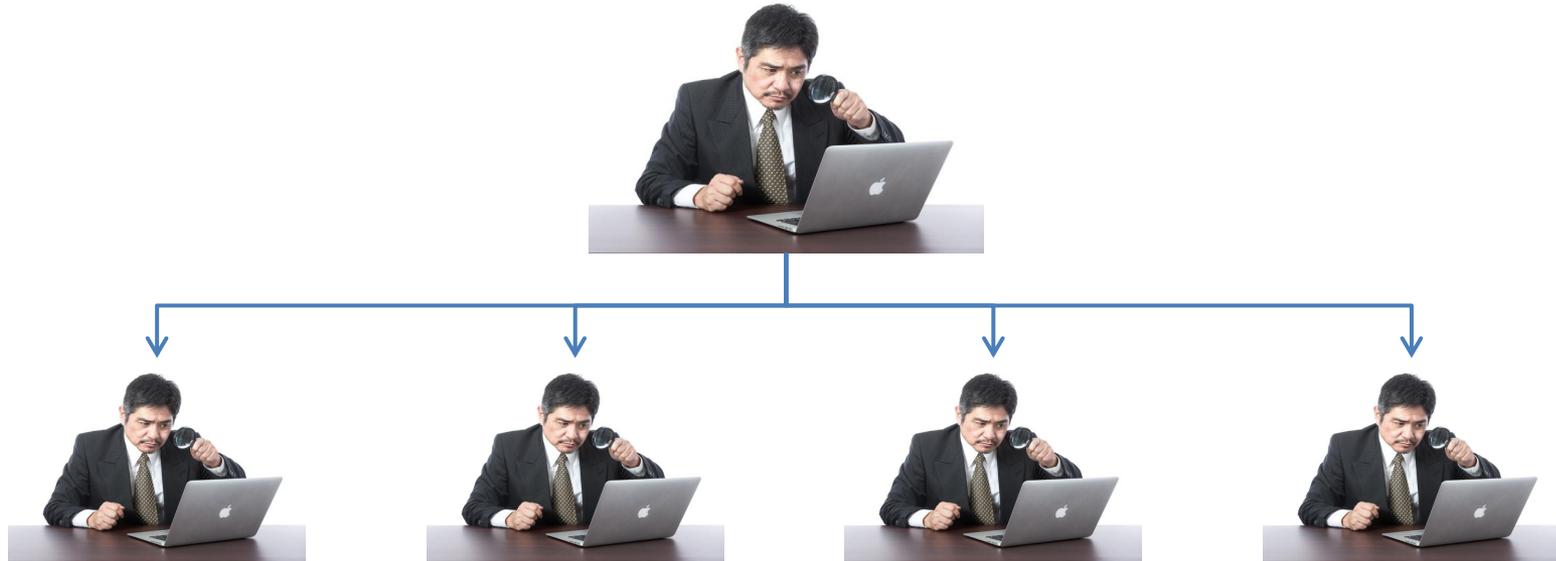


Cサービス
(例えばVPN)

サービス別に微妙に
机が分かれてます。



【参考】私たちの部門の例②



特異事例をみんなで
出来る限り共有します。



参考までに私たちの部門の例③



ごくたまに振り返りの
勉強会してます。



参考までに私たちの部門の例④



運用習熟に
極力必ず実機を
使います！

参考までに私たちの部門の例⑤



疑似故障申告者



オペレータ

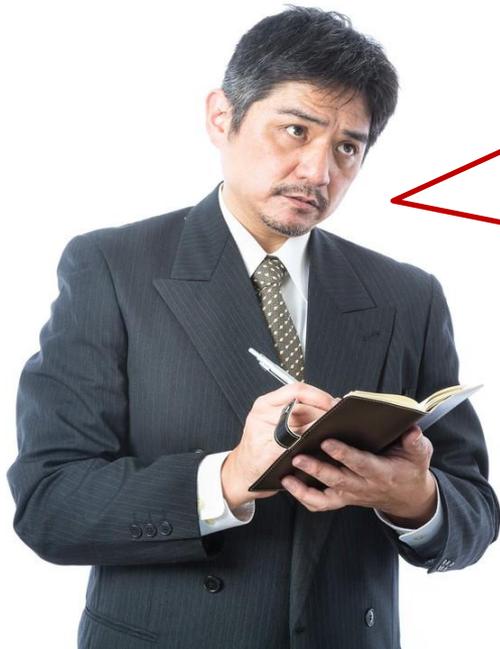
前触れもなく
疑似演習をします。

それをステルスコールと呼ぶ。5回やってみたよ！



多品種少量サービス運用で お悩みの方にヒヤリングしたい！【再掲】

- JANOGerで同じ経験してる人居ませんか？
- もしくはこんな問題の解決法研究してる人居ませんか？
- 知恵だけでなく悩みでもいいんです。お聞きしたいです。
- 話したら新しいアイデアなり、すっきりするかもしれません。



よろしくお願ひします。