

Create New Value by



レガシー組織における運用標準化の取り組み



登壇者紹介

藤ノ原 真雄 株式会社NTTPCコミュニケーションズ

- 運用システム設計・構築・運用/セキュリティエンジニア
- 運用現場で10年～(輪番、運用ツールを属人開発、セキュリティ系の業務、運用システムの導入)
- とりあえずボタンがあると押しちゃうタイプ



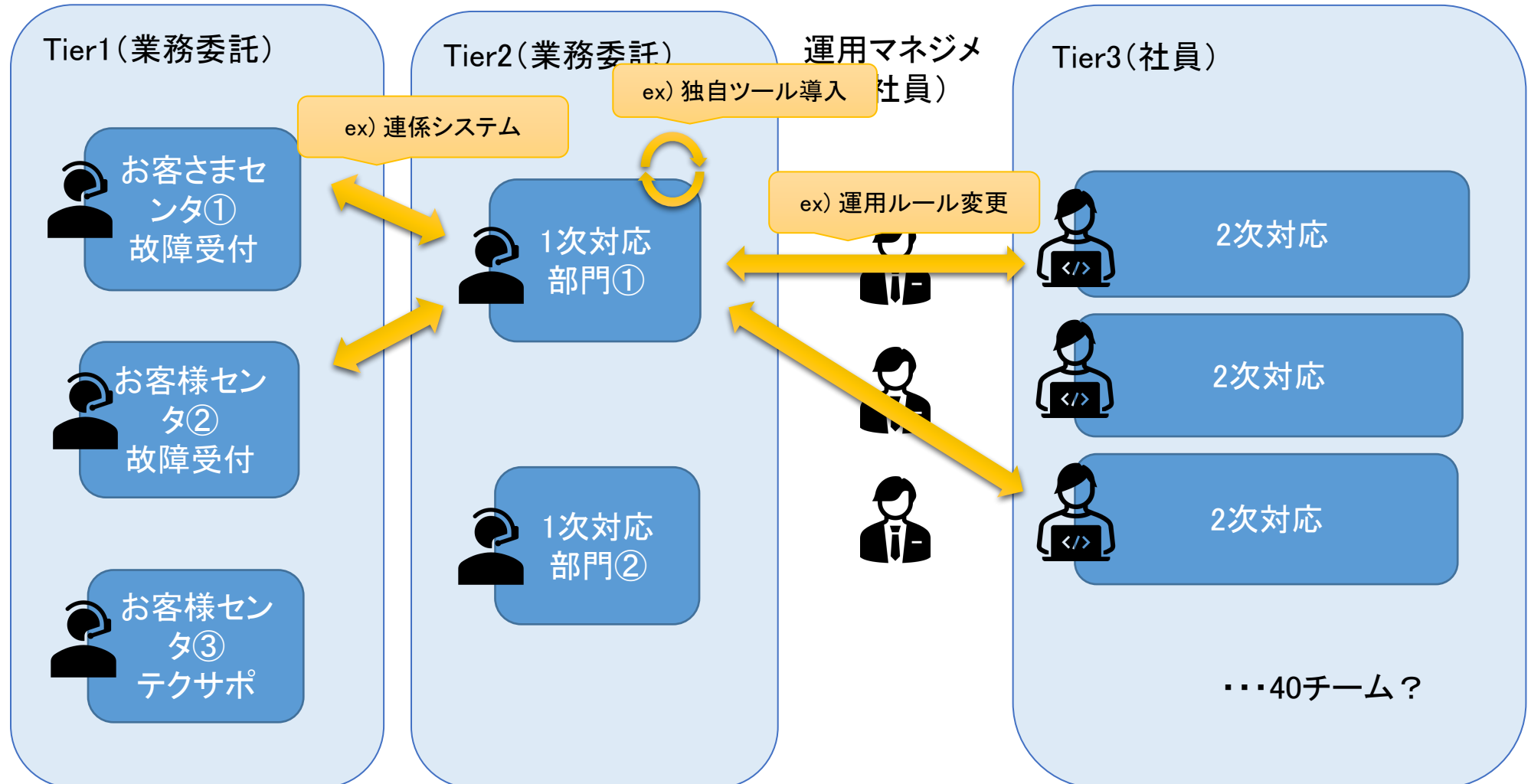
根津 憂花 株式会社NTTPCコミュニケーションズ

- 運用システム設計・構築・運用/エンジニア
- 文系出身の入社5年目
- 平日の平均歩数は1日20歩



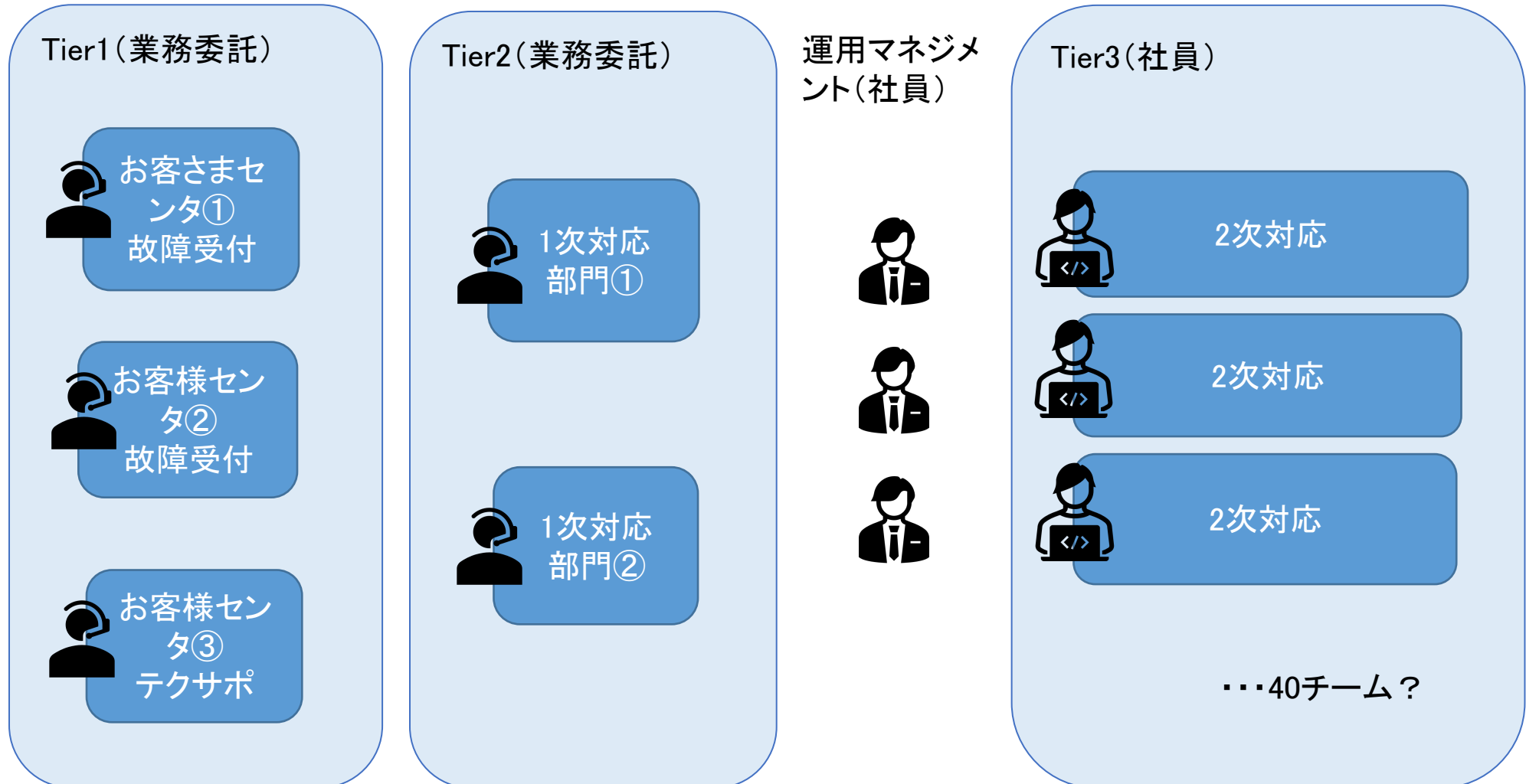
レガシー組織とは？

運用チームがそれぞれ独自に運用改善（運用ルールやシステム、ツール作成）をした結果
全体最適化が難しくなってしまった組織



レガシー組織における課題

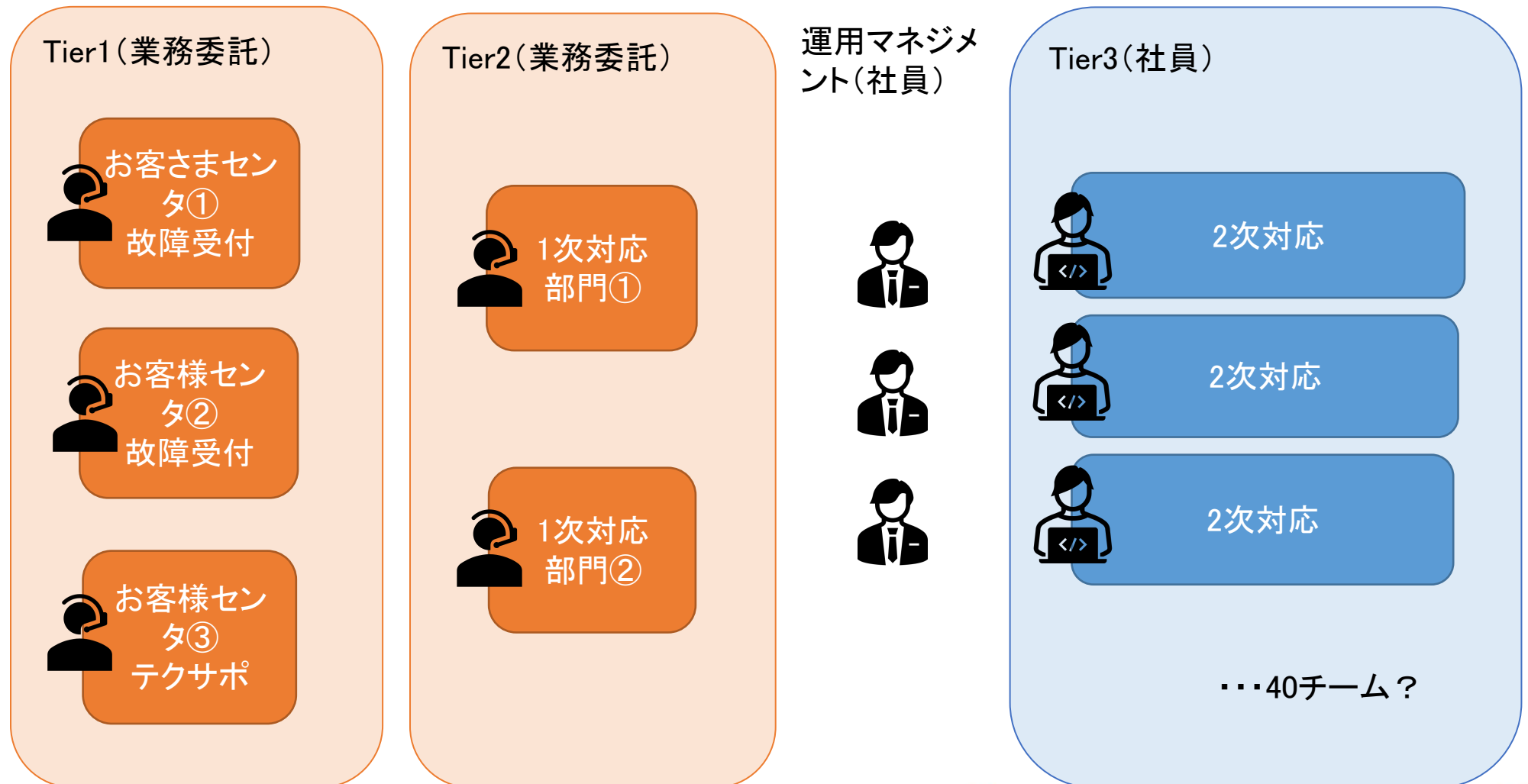
個別最適化のためノウハウが利用できない。細かいルールに縛られ、運用プロセスの変更ハードルが高くなる。誰もわからない運用がある。運用に対する評価ができない。



本日のスコープ

今回はTier1、Tier2の目線の運用標準化に取り組んできた実例を紹介します。

※残念ながら、高度な自動化、InfrastructureAsACodeのような話はありません。





運用標準化に向けたあゆみ

このあたりまで運用標準化はほとんど意識してませんでした...

STEP0

プロローグ

STEP1

基礎作り

STEP2

運用標準化



状況

- ・~~見えない力による~~ Salesforce > ServiceNowへのチケットシステムの移行PJが発足
- ・短期間での移行のため、運用はとりあえずのそのままの状態で引き継ぎ
- ・高価なメモ帳と揶揄されたチケットシステムのライセンス契約



STEP1 基礎作り

状況

チケットシステムの移行は終わったものの、メモ帳状態のまま(データ形式がバラバラ)で何か良くなった? の状態

主なアクション

- ・運用に期待することを経営～現場の運用のメンバーで統一する
- ・運用を測定可能な状態にする



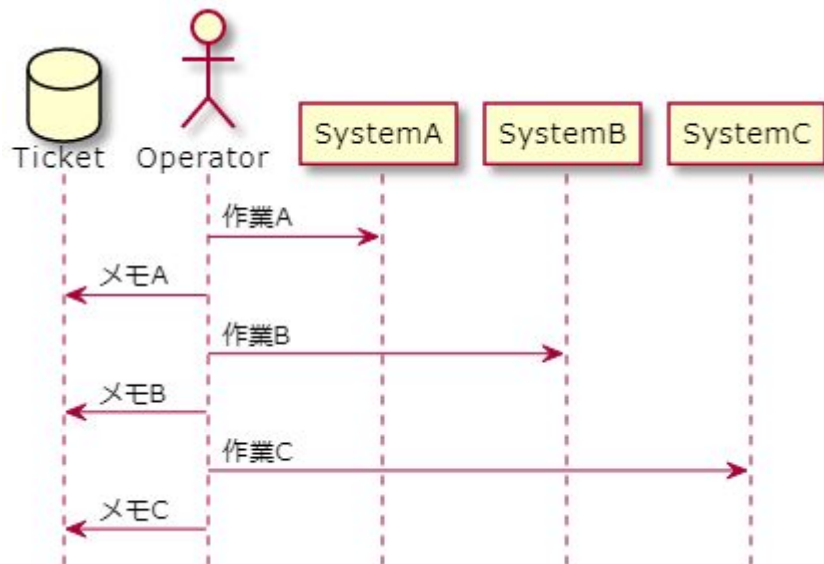
STEP1で実施した具体的なアクション

目的	アクション	備考
運用価値の統一 →ステークホルダー の意識合わせ	KGI/KPIの作成 & 合意	経営、運用マネジメント、各運用部門と運用指標(ゴール)となる値を決める KPIについては現状測定不可能な項目も含めた
	定例(週2回)実施	関係者が多いため、高頻度で細かくヒアリング、情報共有を実施
	各種コミュニケーションツールの導入	Growi(ドキュメント管理)、Trello(タスク管理)、Slack(チャット)を利用し、オープンな意見交換を実施
運用測定 →チケットの運用の統一	チケットの受け渡しルール等の整理	チケット間の親子関係設定
	チケットステータス定義	チケットのステータス(オープン、保留、クローズなど)を定義
	記載項目の統一、文言等統一	重複した項目、不要な項目を可能な限り削除

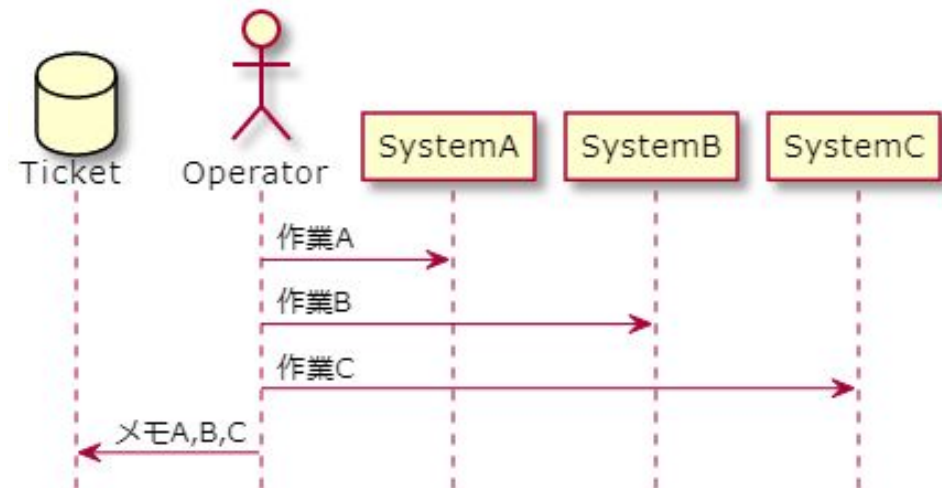
STEP1を終えて、新たに見えてきた課題

常時複数の運用を行なっているオペレータはリアルタイムなチケット入力ができない
→チケットシステムをいくら使いやすくしても、時間(KPI)測定ができない
→結果:運用がブラックボックスとなりで以前と変わらない状態?

理想(リアルタイムな入力)

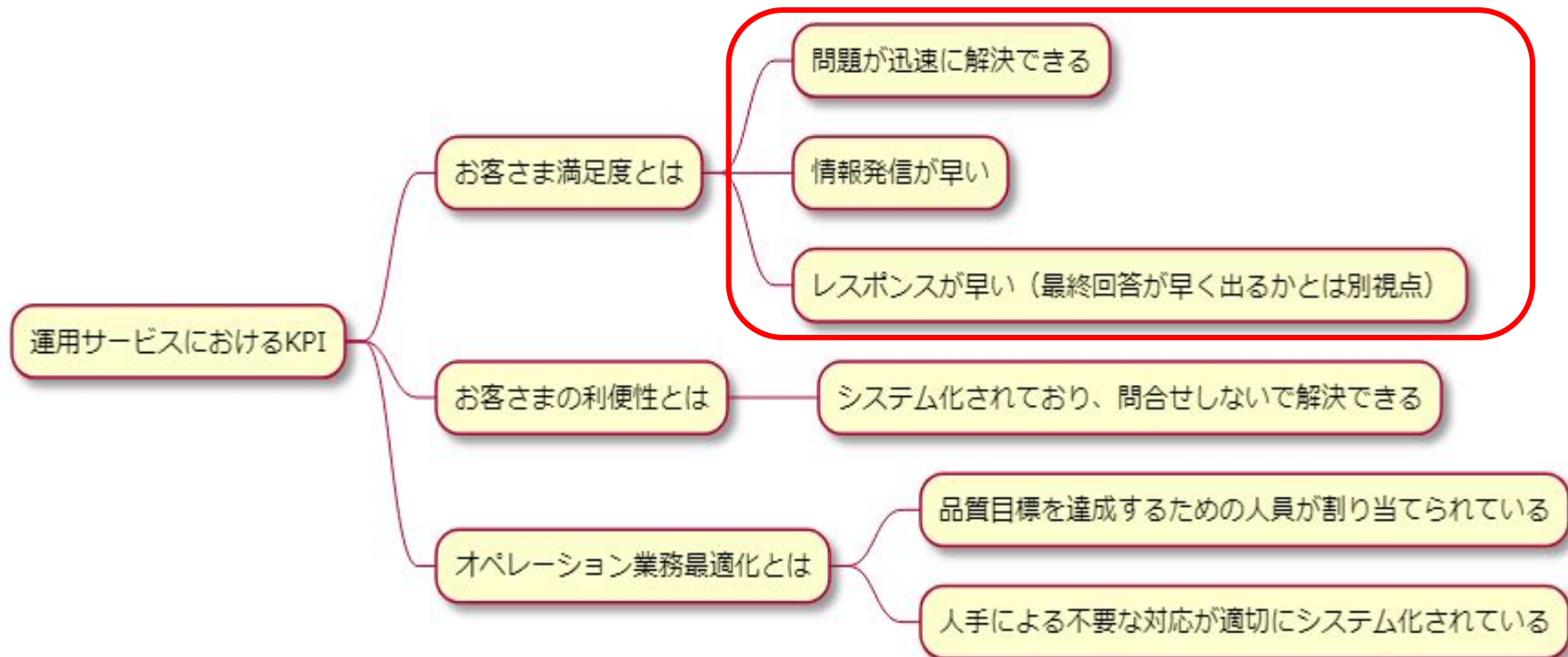


実態(チケットは事後記入)



補足: KPIについて

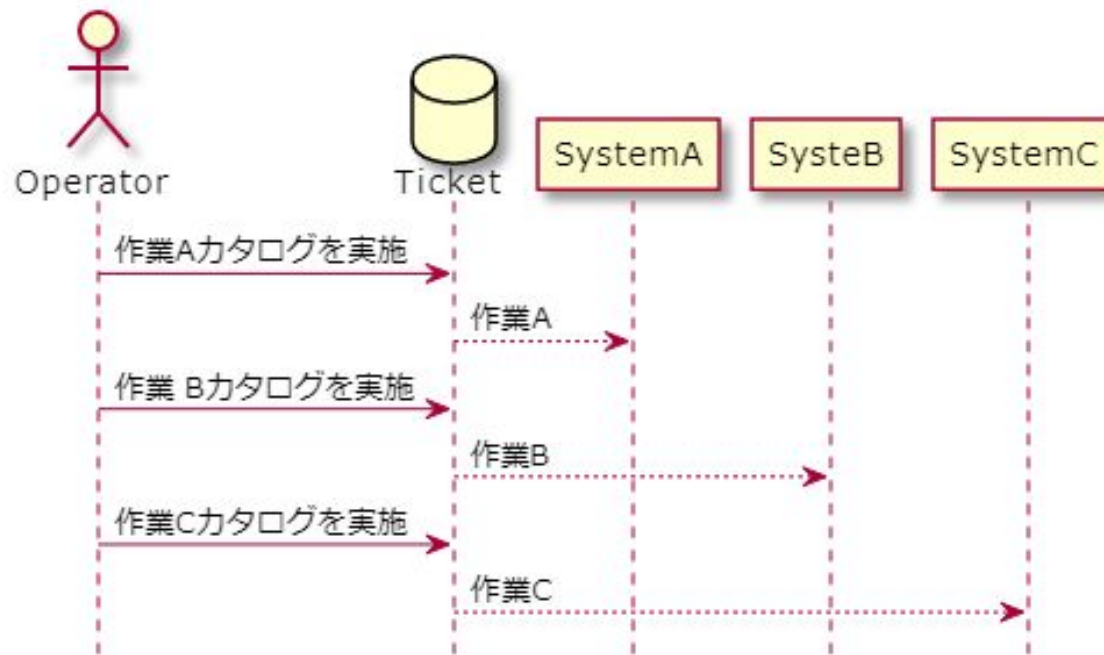
時間にかかわる数値が半数、
詳細な時間測定が必要



リアルタイムな入力のための解決案

チケットシステムを経由してカタログとして呼び出すことで、
チケットの記載のリアルタイム性を確保しつつ、運用を実行できないか？

チケットシステムを経由して記録を実施する運用の構想





STEP2 作業カタログによる運用標準化

状況

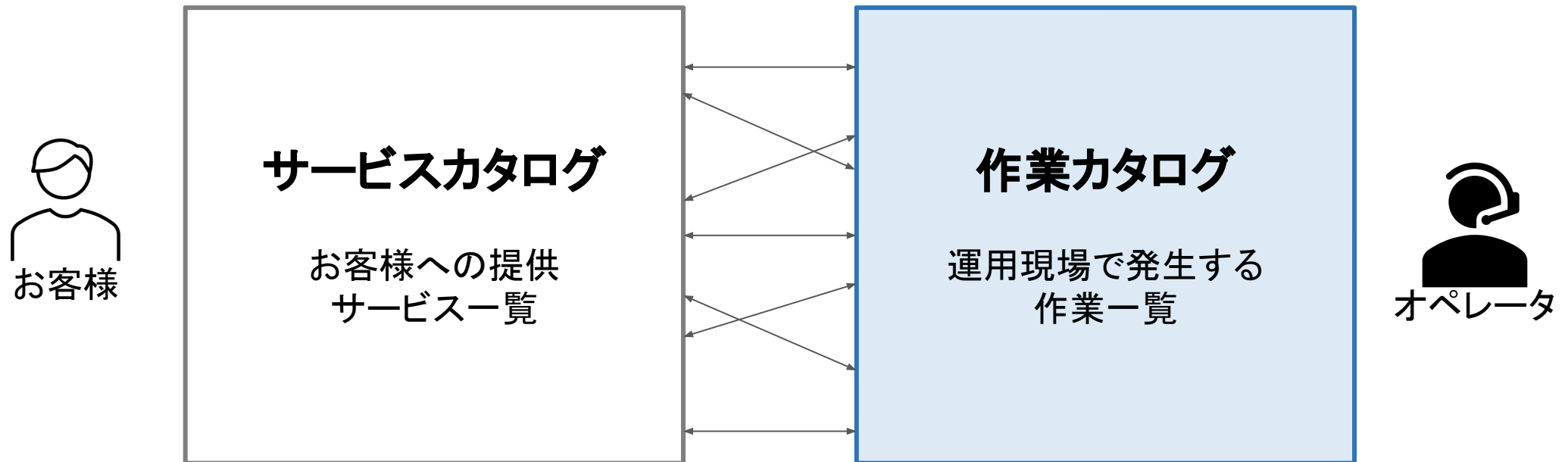
チケットに基づいた運用が定着しつつも、実際の運用は様々なツール、システム、手順書に基づいて実施されており、煩雑としている状況が変わっていない

主な課題

- オペレータの運用作業の内容が複雑すぎる
- 他チームとの調整事項が多すぎる



STEP2 作業カタログとは



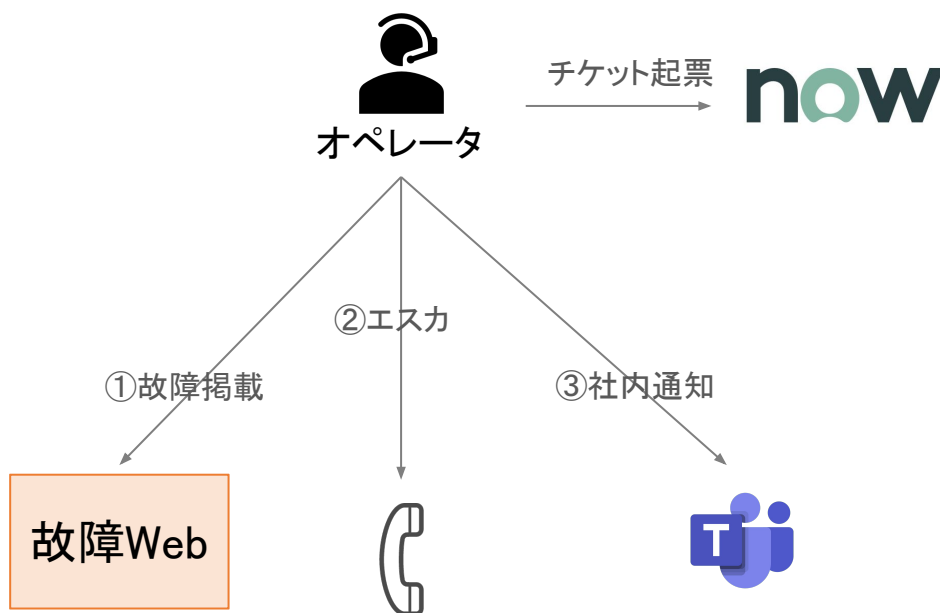
Operation Work Catalog <https://rsh.csh.sh/operation-work-catalog/> (2021/07/01)

故障対応におけるカタログ導入事例(デモの概要)

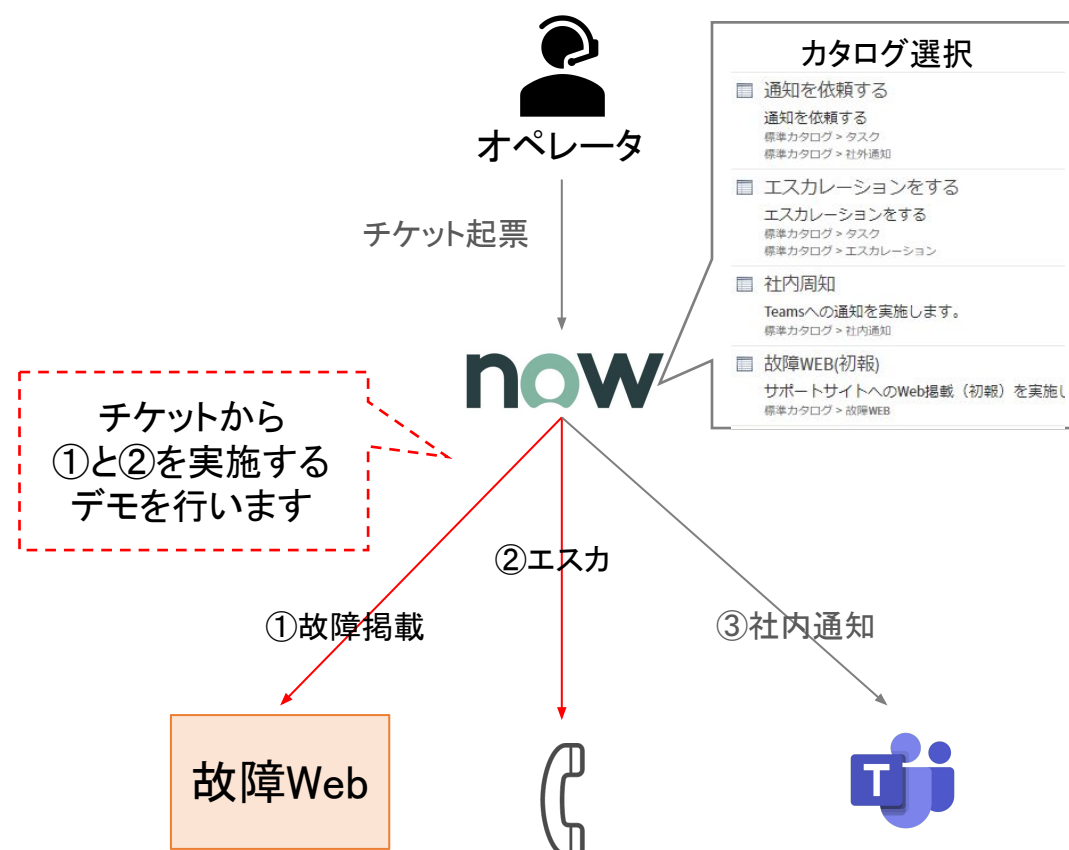
チケットとカタログを連携させる方式を採用

- ・ オペレータの運用が「カタログを実行する」に統一される
- ・ チケットに入力済みの情報をカタログが読み込む
- ・ チケットにはカタログの実行履歴を記録

従来(オペレータを中心とした対応)



現在(チケット&カタログによる対応)

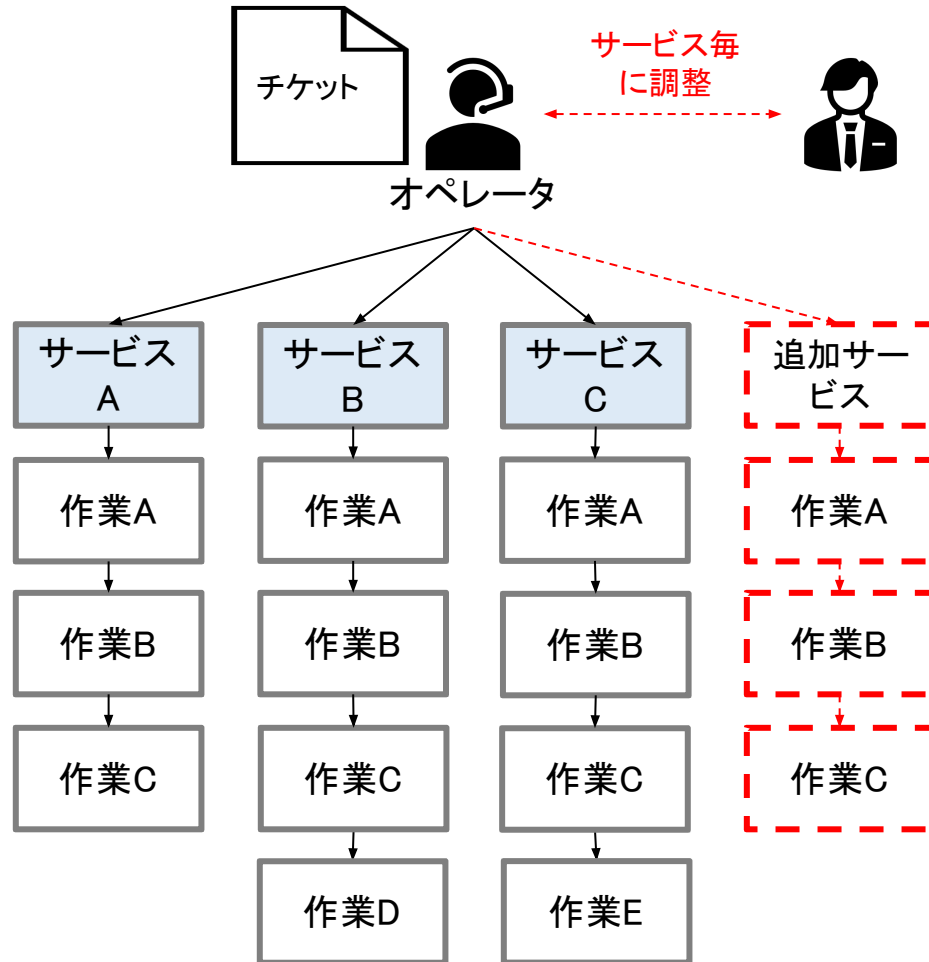


デモ



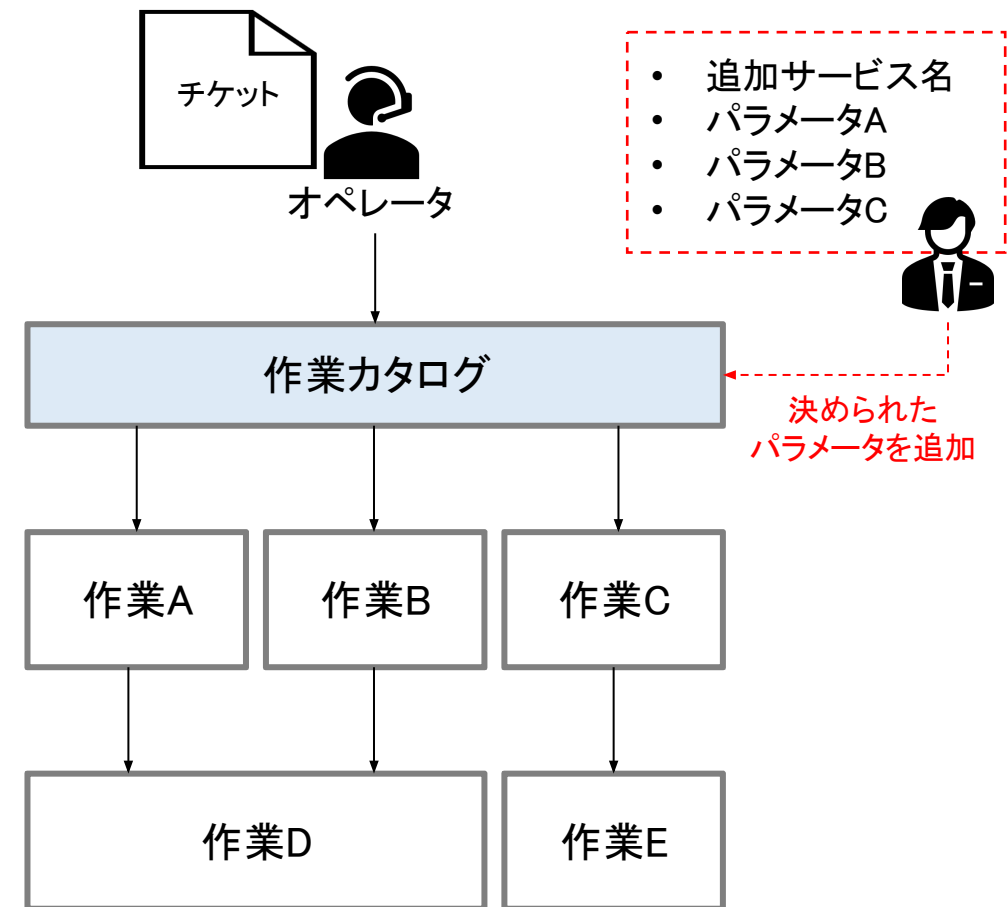
カタログの導入

導入前



オペレータはサービス毎に異なる運用を実施

導入後



オペレータはチケットからカタログを呼び出す
(=入力情報に基づきカタログを自動表示)



カタログ導入までのアクション

①業務ヒアリング

- 業務上の困りごとヒアリングをオペレータに対し繰り返し実施
- 見えない業務や作業にかかる時間をヒアリング

②カタログ (半自動)作成

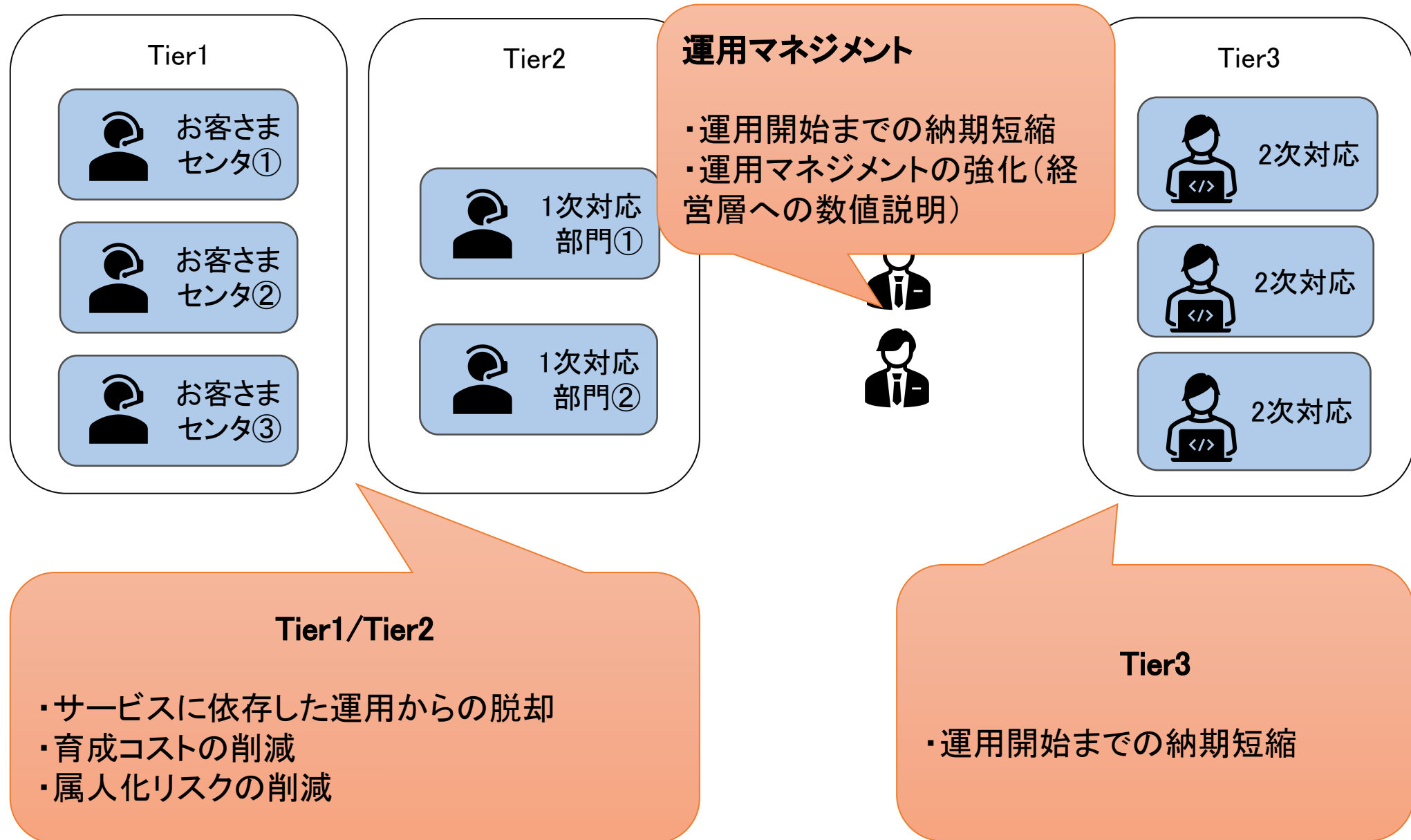
- チケットから呼び出せるカタログを作成

③PoCと横展開

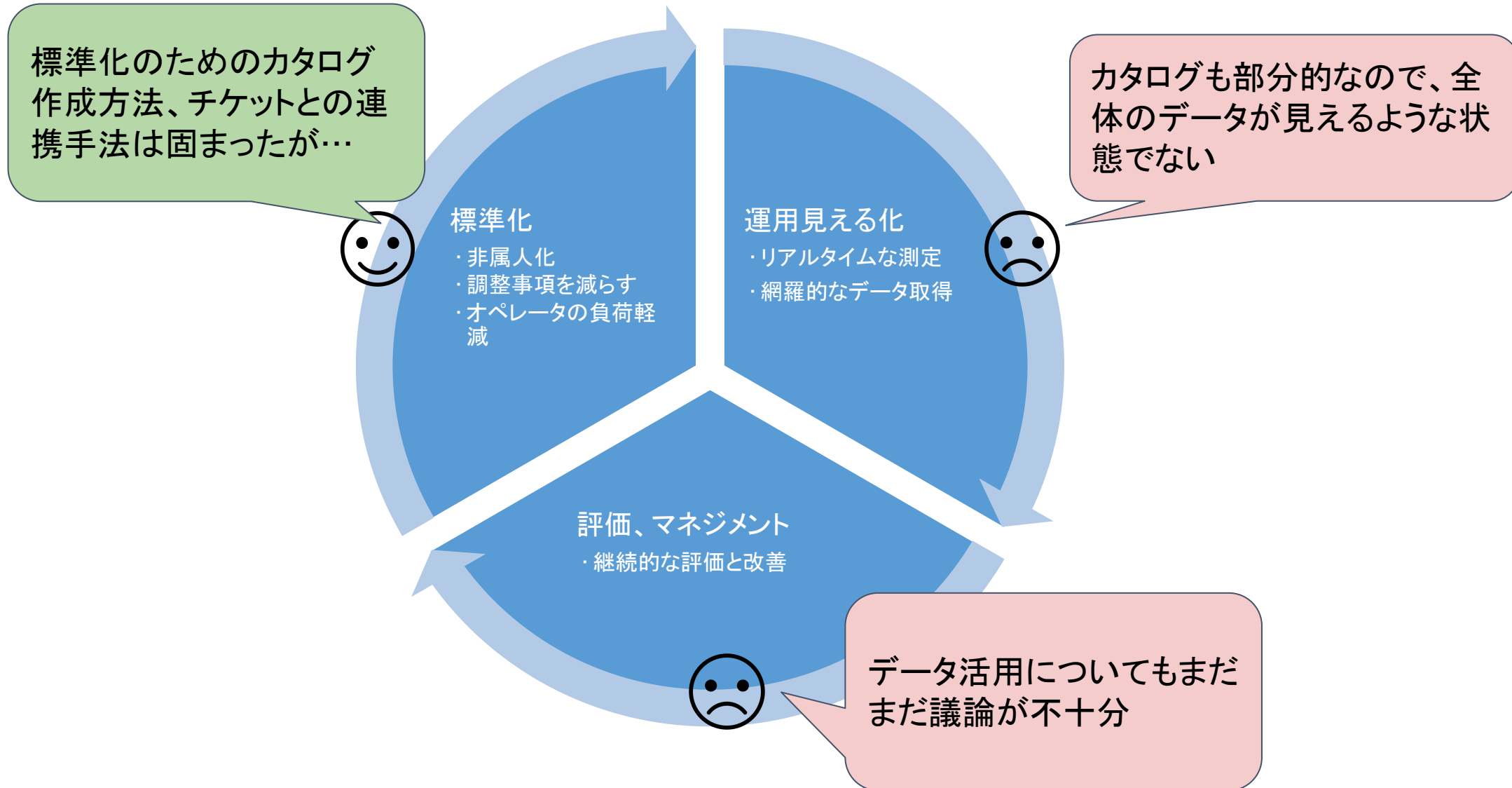
- 運用リーダへ実際に動かせるものを展開
- フィードバックを元に、操作や機能をブラッシュアップ
- 他のチームでも同一のカタログが利用できるよう調整



運用標準化により何が改善したか？

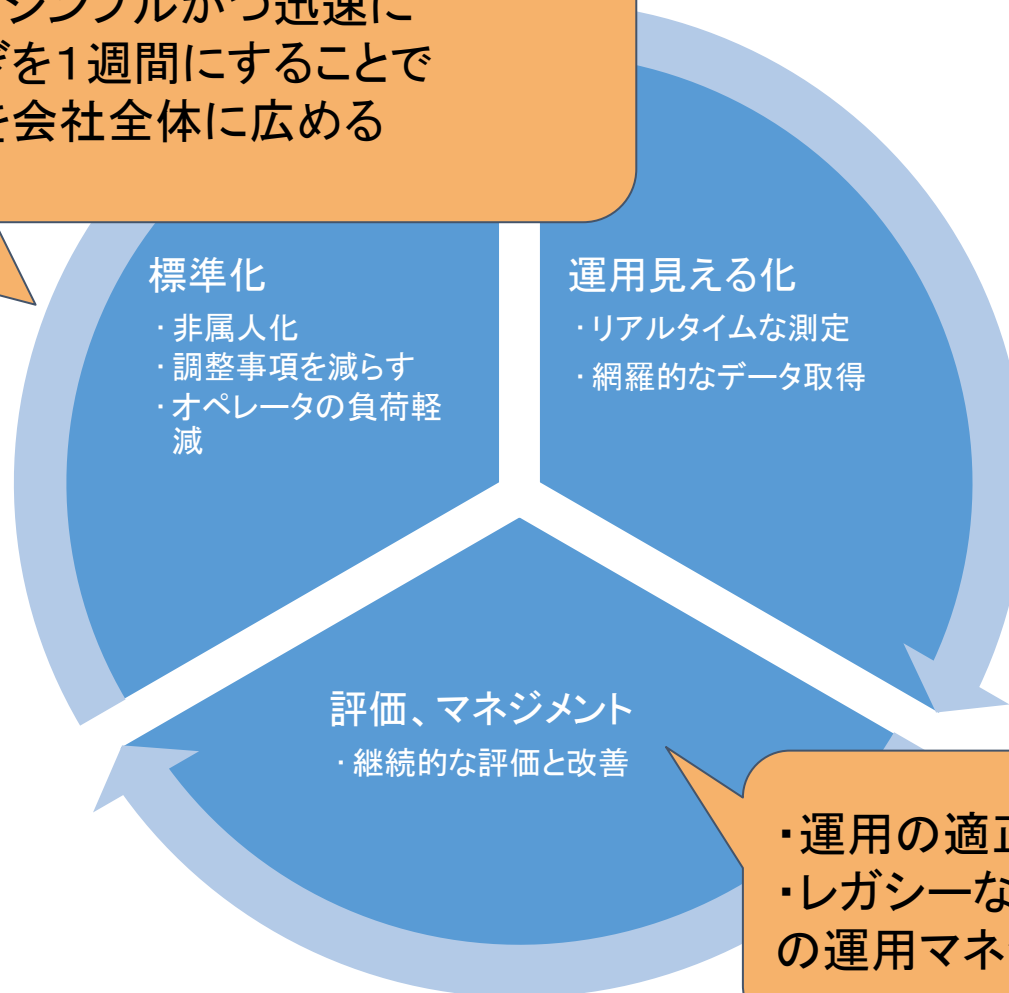


これまでの振り返ってみて



今後の展望

- ・オペレーションをよりシンプルかつ迅速に
- ・Tier3からの引き継ぎを1週間にすることで標準化するメリットを会社全体に広める



- ・運用の適正な評価
- ・レガシーな組織に逆戻りしないための運用マネジメント

聞いてみたいこと

- ・チケットシステムからのカタログ操作ってどう思われました？
- ・作業カタログ皆さん定義されてますか？ドキュメントですか？スクリプト化してますか？
- ・どんな運用データと集めてますか？（チケット数、対応時間、アラート件数…）どのように活用されてます？活用に関して良い事例があれば！