

統合システム運用管理

運用統合

## 運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration のご紹介

～オンプレミスとマルチクラウドのハイブリッド環境における統合的な運用管理を実現～

株式会社 日立製作所

# Contents

- **運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration の概要**
- **コンセプト**
- **できること**
- **システム運用を最適化するSaaS型サービス**
- **システム構成例とサービスメニュー**

各種システムのIT運用を統合、運用全体の最適化を実現。  
DXによるビジネスの成長を支え続けるために。

システム運用全体の効率と質を高め  
変化に即応できるプラットフォームで  
継続的な改善プロセスの確立を  
サポートします。

運用プロセスの標準化と継続的改善の促進によって『システム横断の運用体制づくり』を支援し、ビジネスの変化・拡大に即応できる運用基盤の確立をめざします。

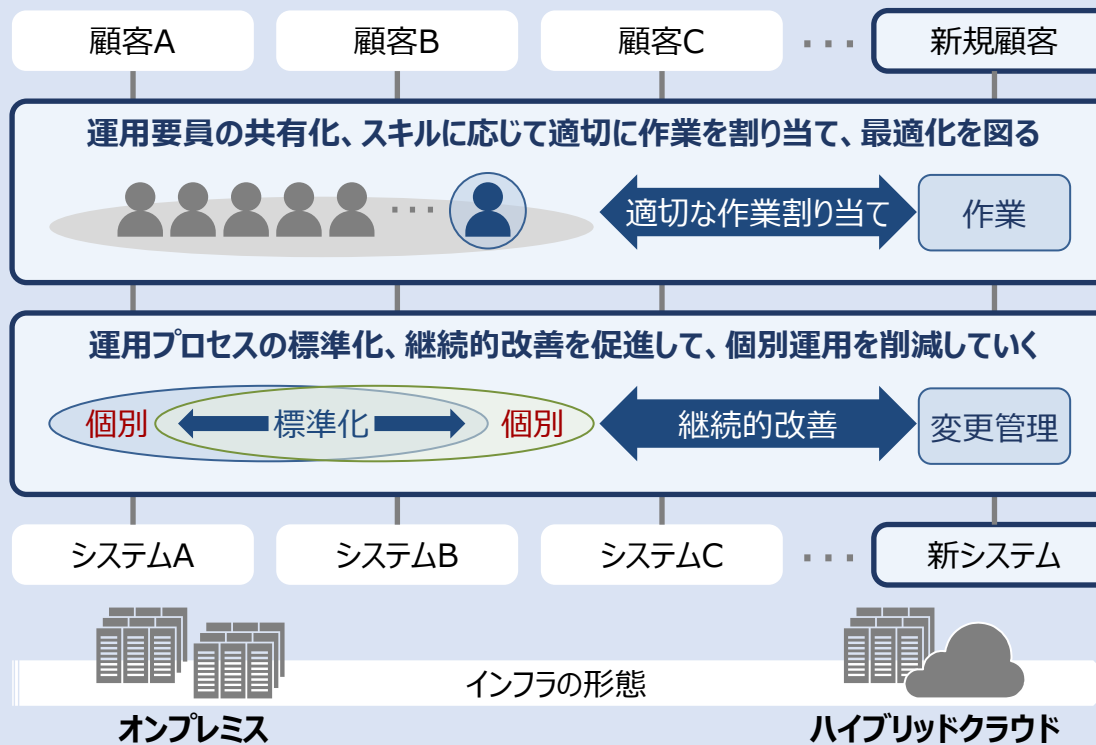
### 現在の状況

サイロな運用、縦割り体制がビジネス拡大の障壁となる



### めざす姿

運用プロセス、運用体制の改善によりビジネス拡大に寄与



# コンセプト

将来構想を含みます。

- 運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration のコンセプト
- 運用の標準化
- 運用要員の共有化
- 運用の統制

システムごとにサイロ化した運用を統合。システム横断で「運用の標準化」と「運用要員の共有化」を促進しつつ、しっかり「運用の統制」も図り、「システム全体の運用の効率向上と品質確保の両立」を実現します。

## 運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration

### 運用の標準化

Operations as Code\*により  
運用の属人性排除と  
自動化を促進

### 運用要員の共有化

運用要員のスキルと経験値に基づく  
適切な作業割り当てが可能

### 運用の統制

各作業証跡の集約管理と  
各種規格の遵守状況の可視化で、  
監査対応が容易

システム全体の運用の効率向上と品質確保の両立を実現



オンプレミス

### 業務システム



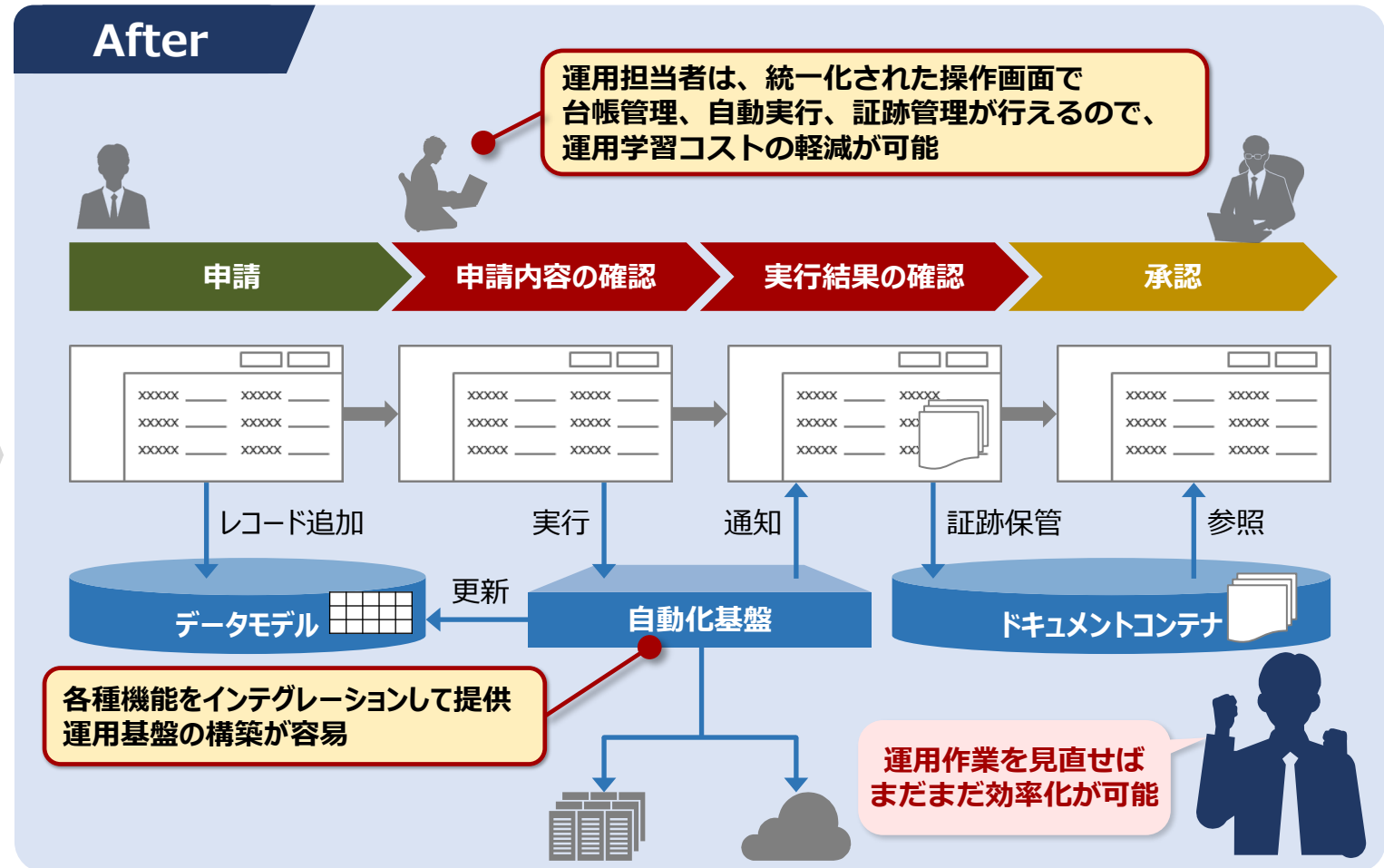
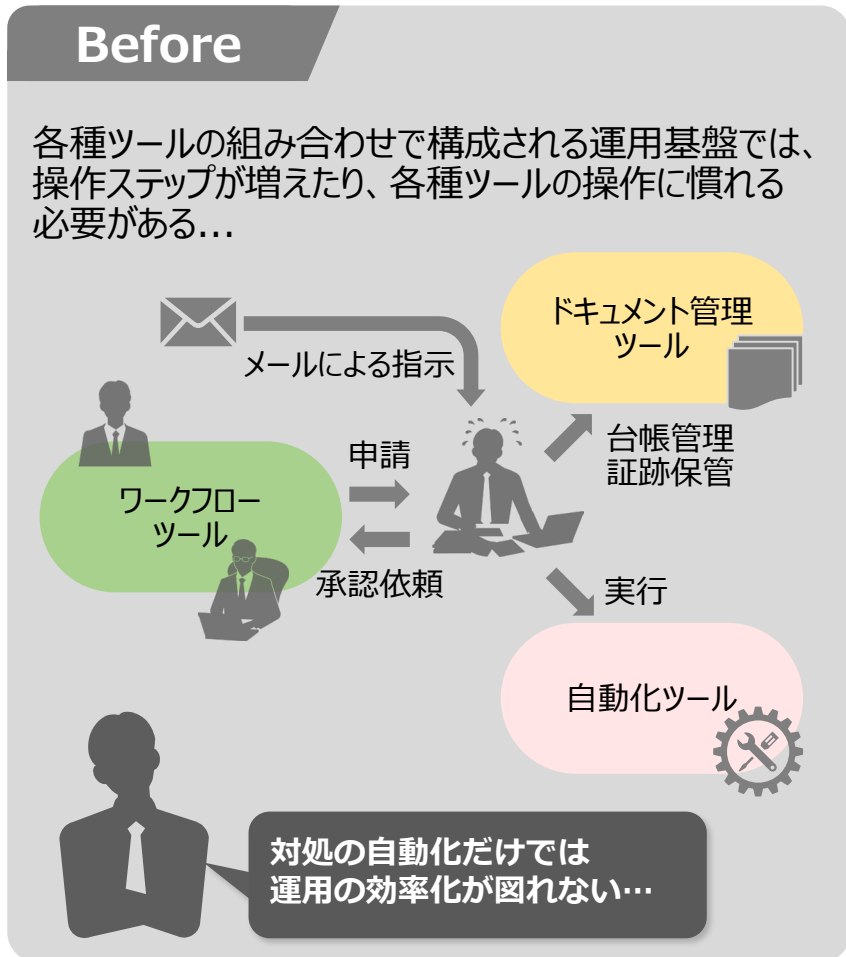
ハイブリッドクラウド



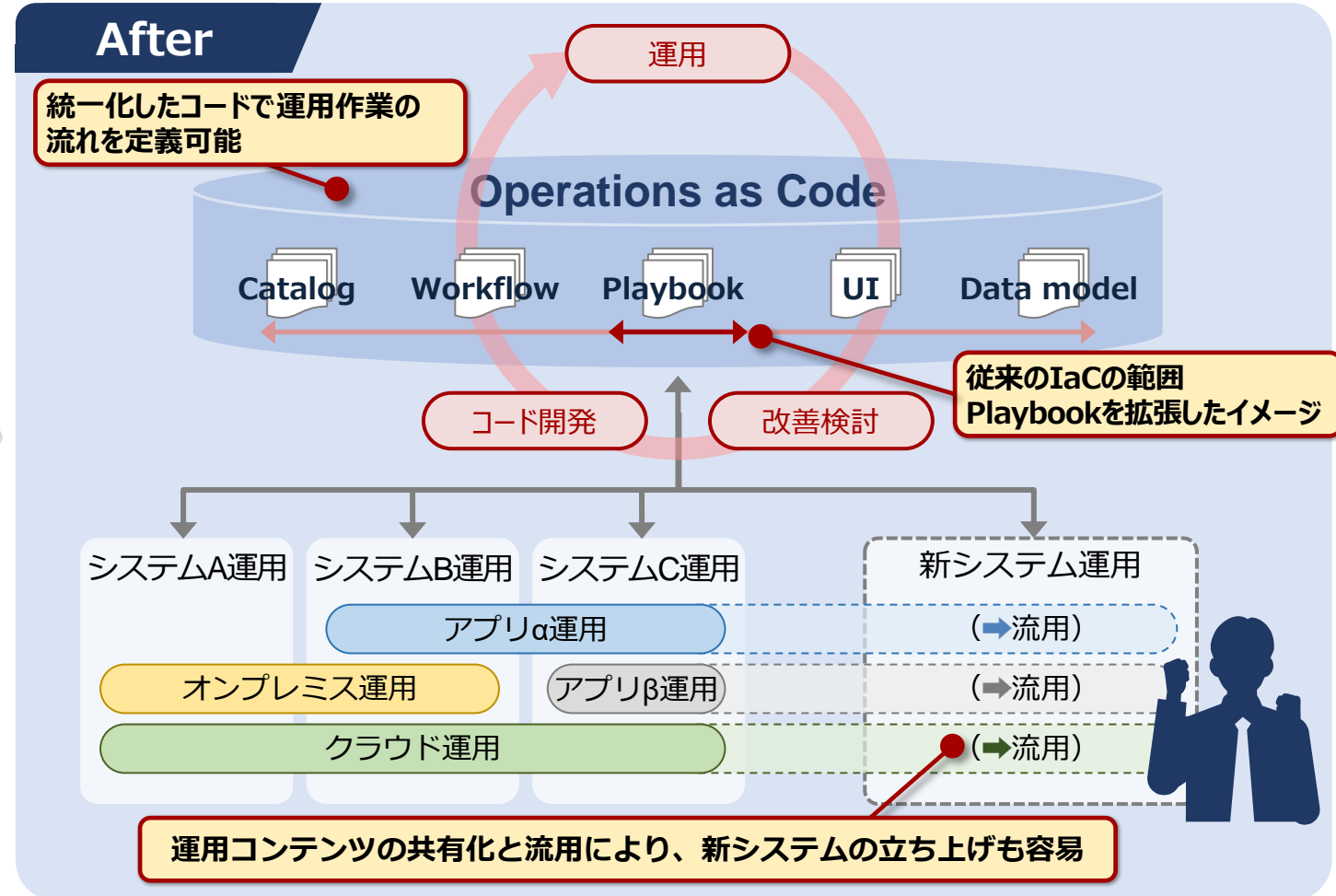
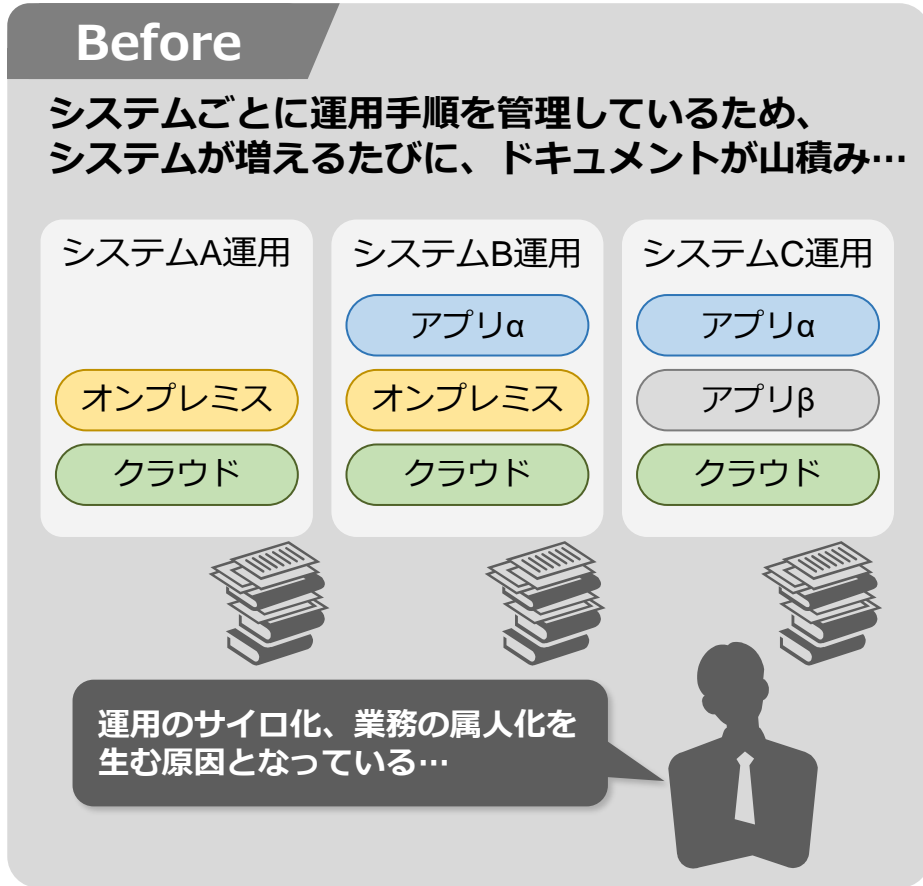
マルチクラウド

\* 運用作業の自動化、審査・承認フロー、運用で必要となるデータレコードなども含めた運用シナリオをコード化し、適宜、効率性および信頼性を向上させる手法。

システムへの対処自動化だけでなく、運用作業における操作、データやドキュメントの管理なども含めて運用を標準化することで、運用の効率化を実現できます。



アプリケーションやインフラごとの自動化コード、ワークフロー、UIなどの各種運用コンテンツをGit\*1で集約管理。コンテンツを共有化し、改善\*2・拡充することで、運用作業品質の均一化や自動化を促進できます。



IaC: Infrastructure as Code

\*1 プログラムコードやドキュメントの変更管理を行うシステム。

\*2 日立技術者による「技術支援サービス（個別見積）」で運用の継続的改善をサポートします。



運用要員のスキルや作業状況を可視化し、適切な要員を割り当てることで、システム横断で各種運用を実行できる体制づくりを支援します。また、特定の要員に不足しているスキル、人材育成の気付きにも活用できます。

## Before

システムごとに運用体制が分かれていると、必要なときに、必要なスキルを保有する要員に作業を依頼することができない…



システムAの人員はクラウド運用の経験が浅い…

## After

各要員の保有スキルを見える化し、システム横断の体制で業務を推進

適切な要員を検索できるので作業の割り当てが簡単！



クラウド運用グループ

運用  
経験年数

AWS資格

オンプレミス運用グループ

運用  
経験年数

IT資格

アプリ運用グループ

開発  
経験年数

運用  
経験年数

システムA運用

システムB運用

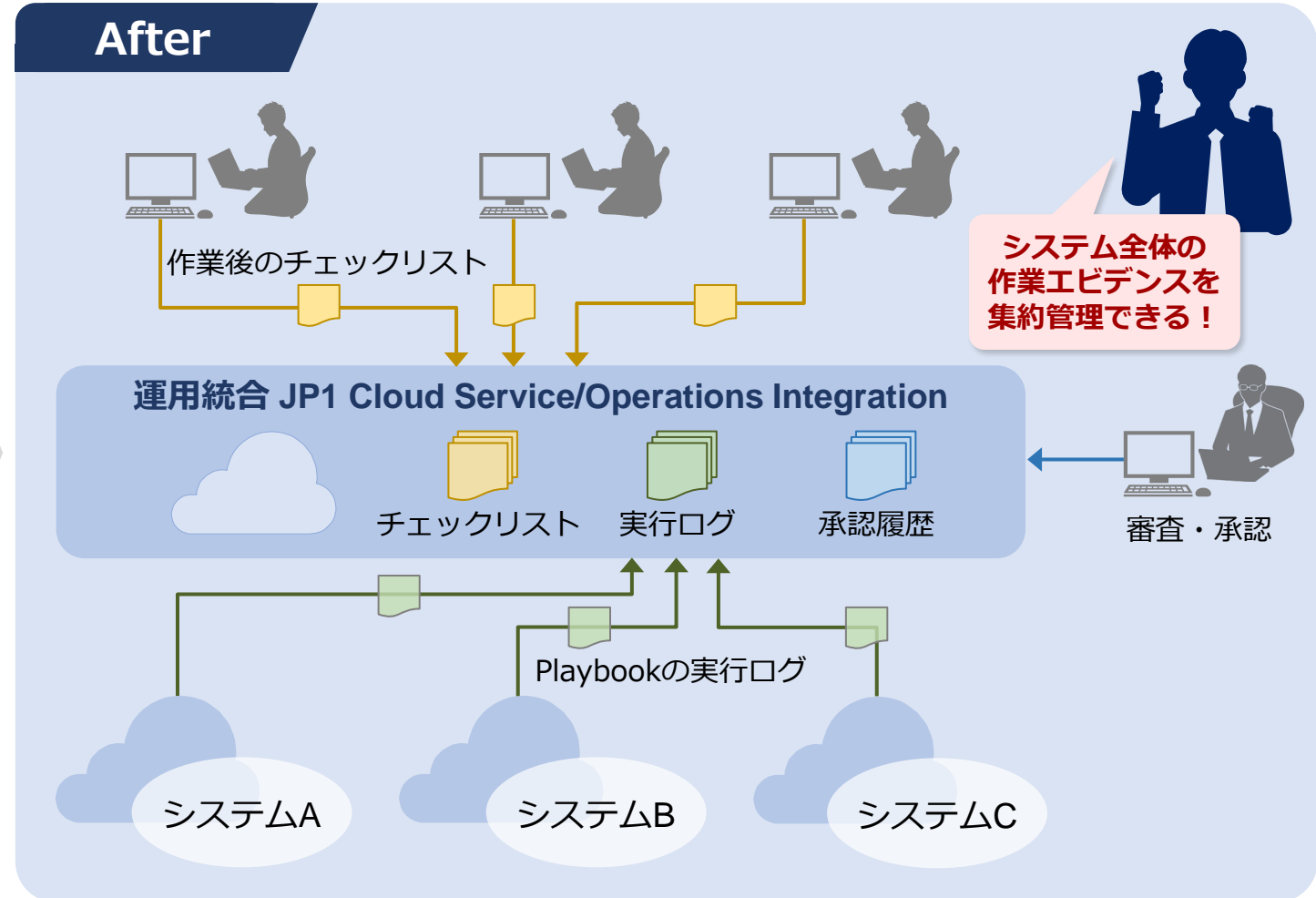
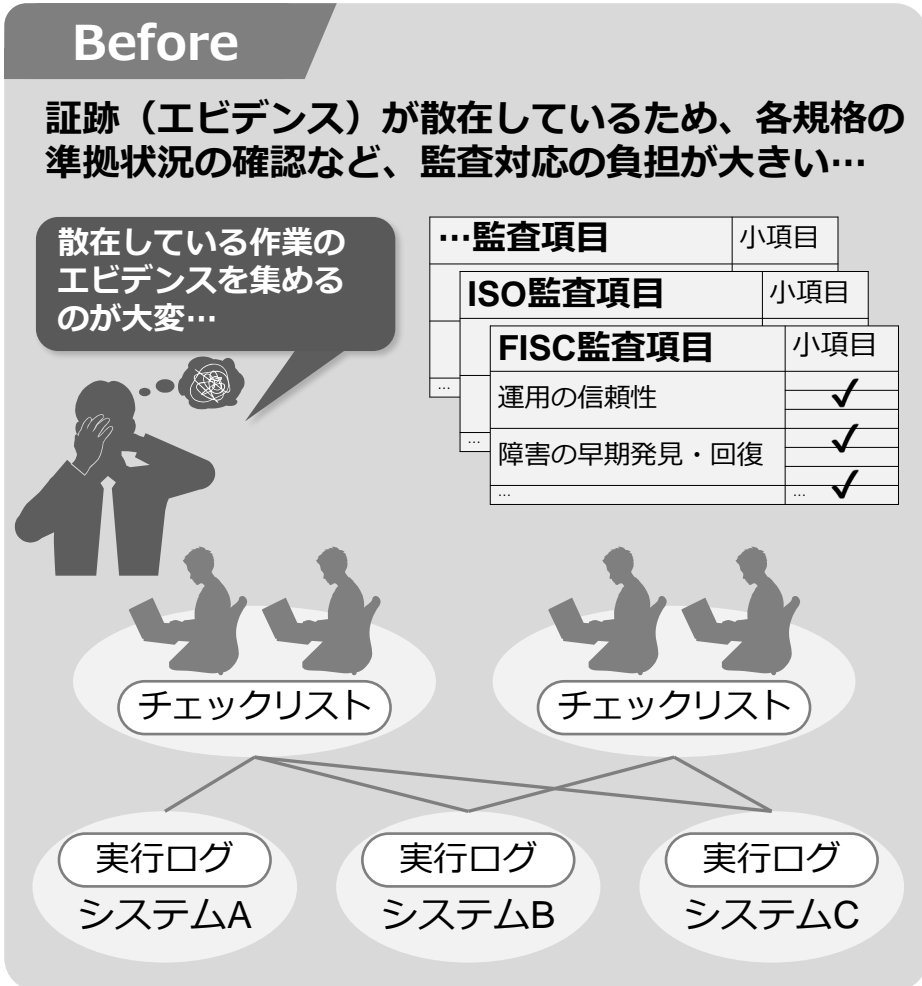
システムC運用

アプリ運用

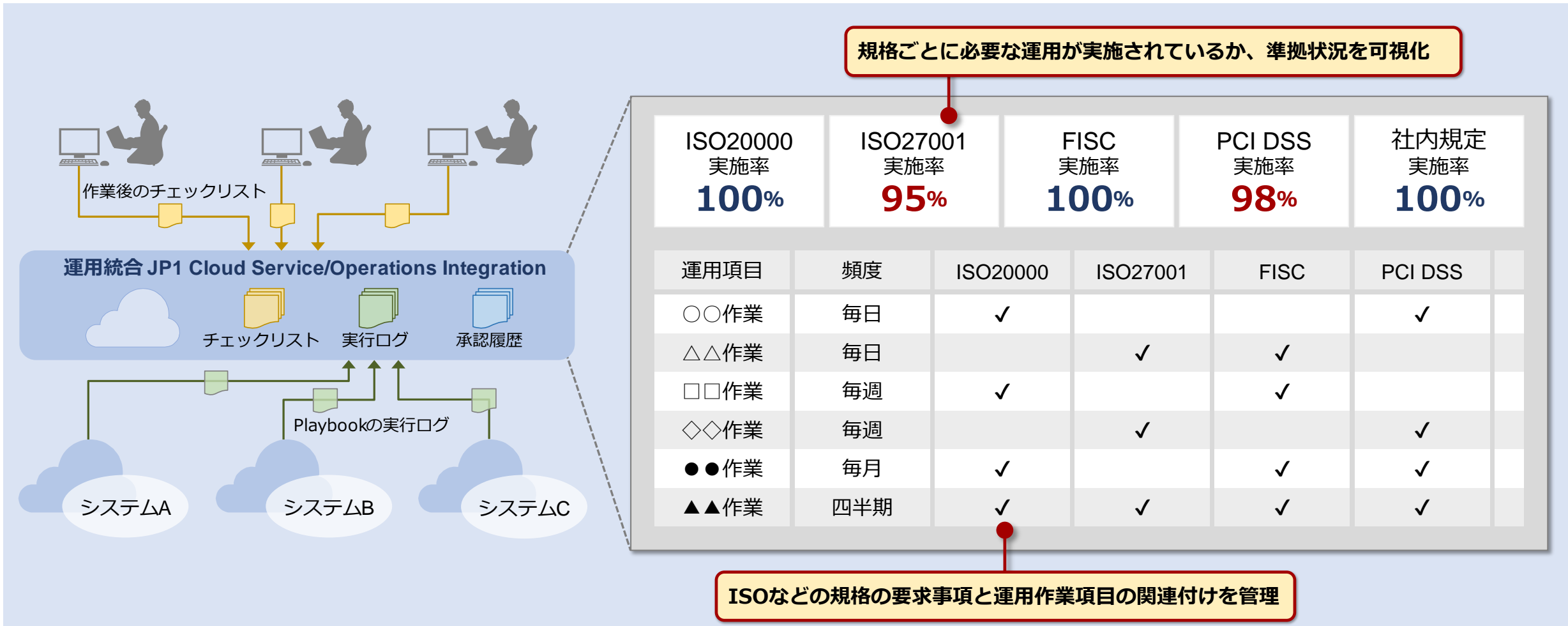
オンプレミス運用

クラウド運用

作業画面からアップロードしたチェックリスト、Playbookのコードで実行されたログなどを、JP1 Cloud Service/Operations Integration上に集約管理することで、証跡（エビデンス）の散在を防止できます。



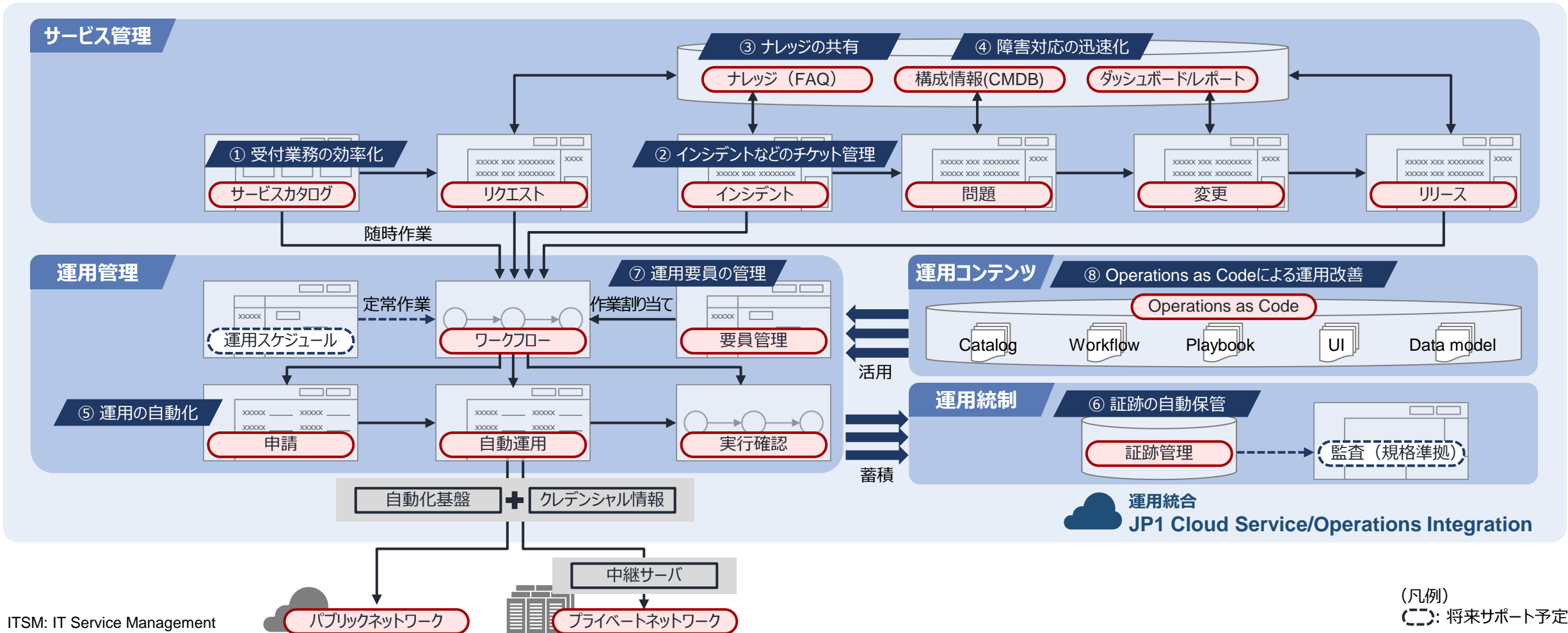
ISOなどの規格の要求事項と運用項目を関連付けて準拠状況を見える化。運用の実施率を定量的に把握でき、各規格の証跡（エビデンス）を容易に確認することも可能です。これにより、監査対応の負担を軽減します。



# できること

- **運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration**でできること
- 【①受付業務の効率化】 **サービスカタログの活用で、依頼受付業務を効率化**
- 【②インシデントなどのチケット管理】 **ITIL管理プロセスごとのチケットおよび実施作業の一元管理**
- 【③ナレッジの共有】 **ナレッジの共有による問題解決のスピード向上**
- 【④障害対応の迅速化】 **システム障害発生時の問題解決プロセスの迅速化**
- 【⑤運用の自動化】 **手動運用と自動運用の併用で、運用の自動化を無理なくスタート**
- 【⑥証跡の自動保管】 **証跡（エビデンス）の自動保管で管理漏れを防止**
- 【⑦運用要員の管理】 **運用要員のスキルや経験値にもとづいた適切な作業割り当て**
- 【⑧Operations as Codeによる運用改善】 **業務内容やビジネスの変化に応じた運用改善**

JP1 Cloud Service/Operations Integration (Ops I) は、ITSM+ITOMの運用作業全体をカバーできるので、依頼作業のカタログ化、自動化、作業画面のカスタマイズ、証跡管理までをOne Platformで実現できます。

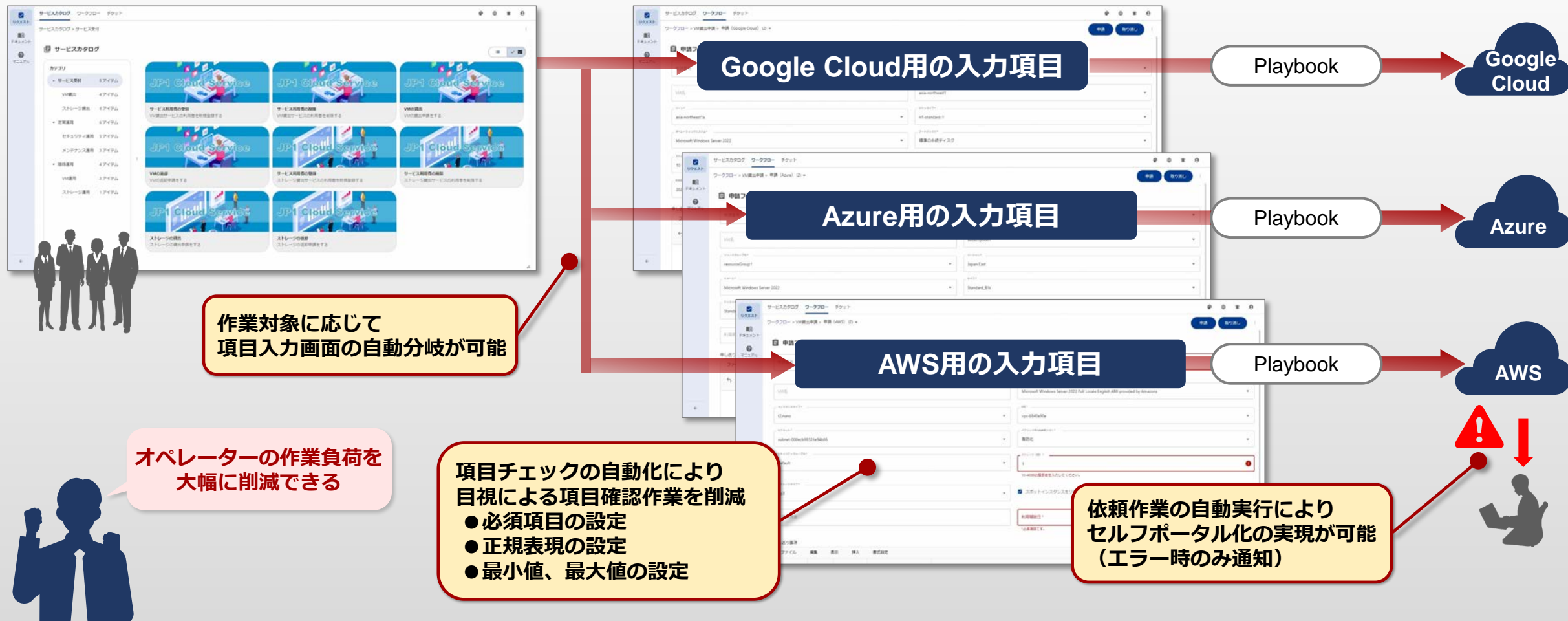


ITSM: IT Service Management  
ITOM: IT Operations Management

(凡例)  
⌋: 将来サポート予定

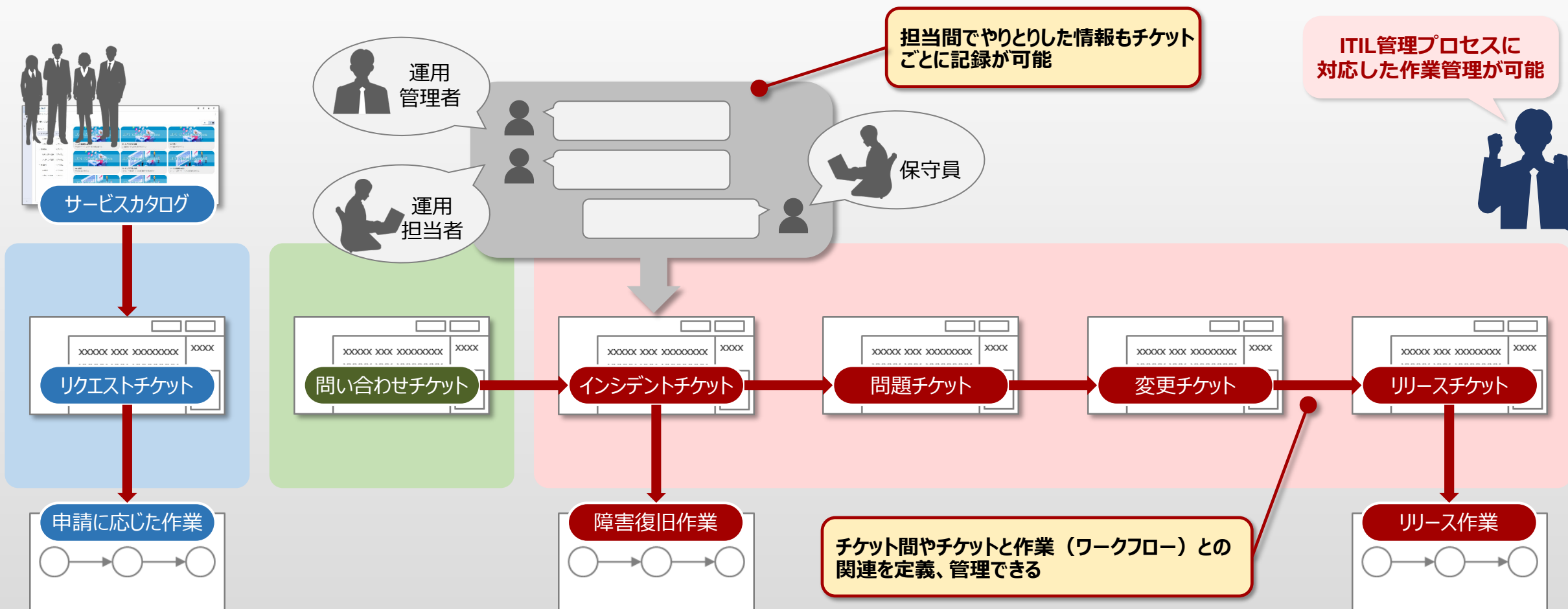
# サービスカタログの活用で、依頼受付業務を効率化

各種のサービスに対する依頼作業を、サービスカタログを活用して統合。作業対象に応じた画面の自動分岐、項目チェックの自動化、依頼作業の自動実行により、依頼受付業務の大幅な効率向上が図れます。



# ITIL管理プロセスごとのチケットおよび実施作業の一元管理

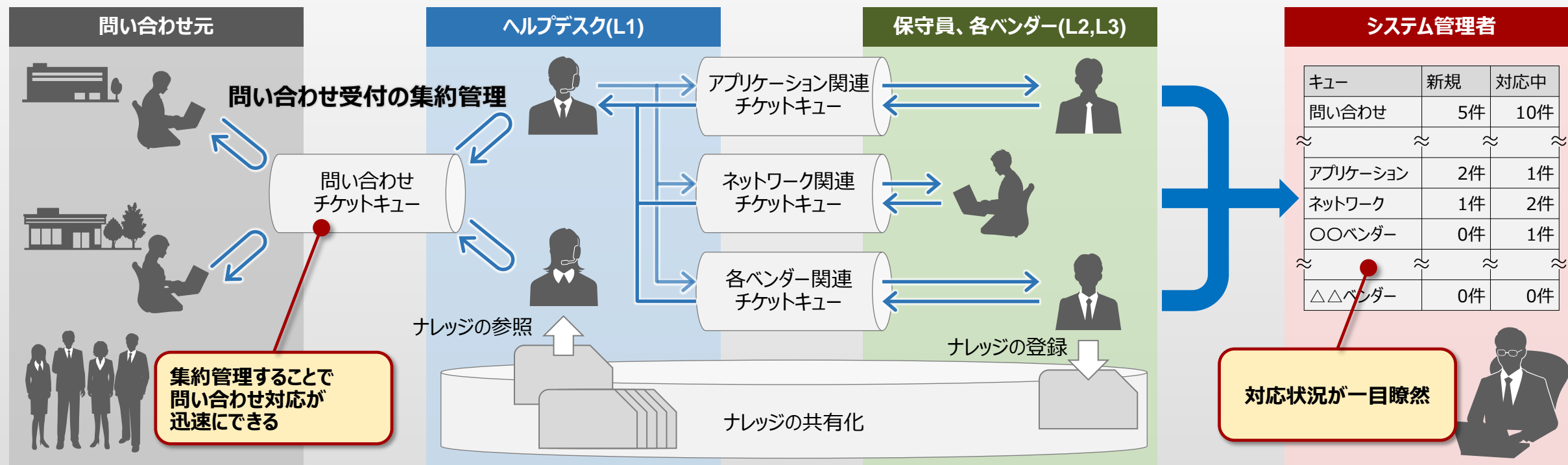
ITIL管理プロセスごとのチケット間の関連、チケットで実施した作業（ワークフロー）との関連の定義、管理ができます。また、担当間でやりとりした情報もチケットごとに記録して、議論・判断した内容を後で確認できます。



# ナレッジの共有による問題解決のスピード向上

問い合わせ受付をチケット化して集約、その後の対応の履歴も管理できます。ナレッジを登録・共有することで、問い合わせ対応の迅速化と対応状況の可視化ができます。

## ■ヘルプデスクのナレッジ共有例

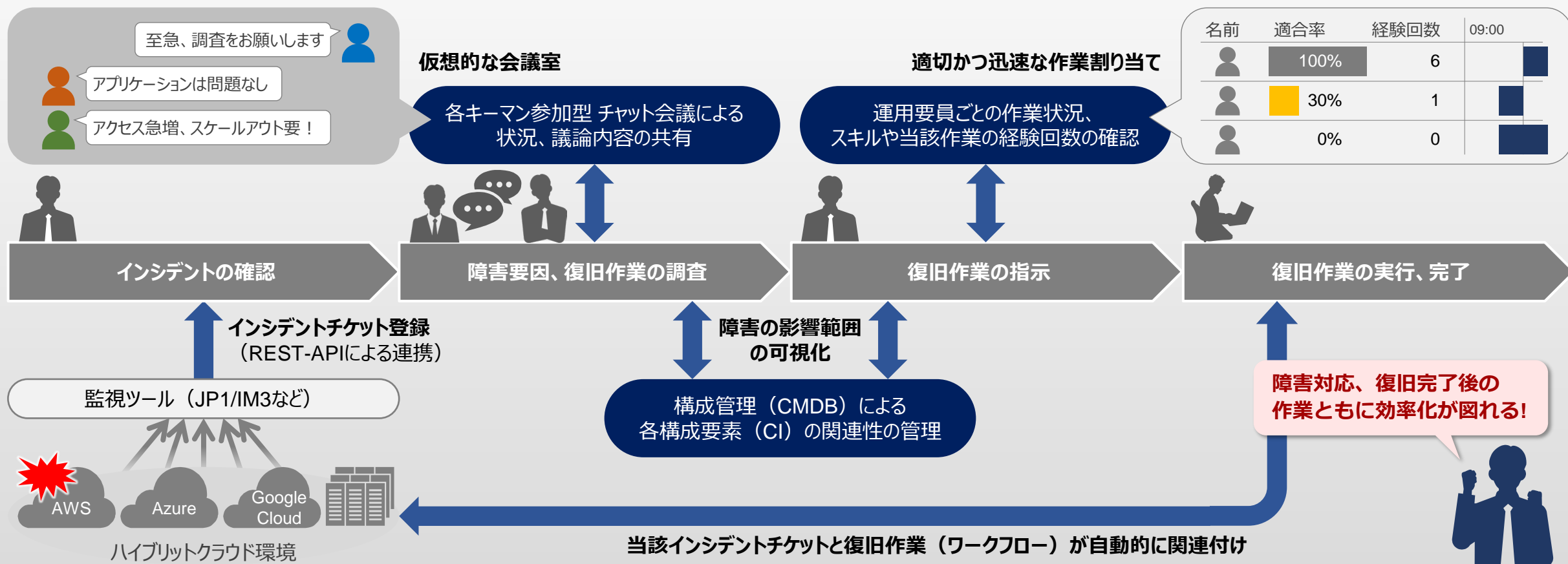


ナレッジ活用による一次解決率の向上と、エスカレーション率の低減



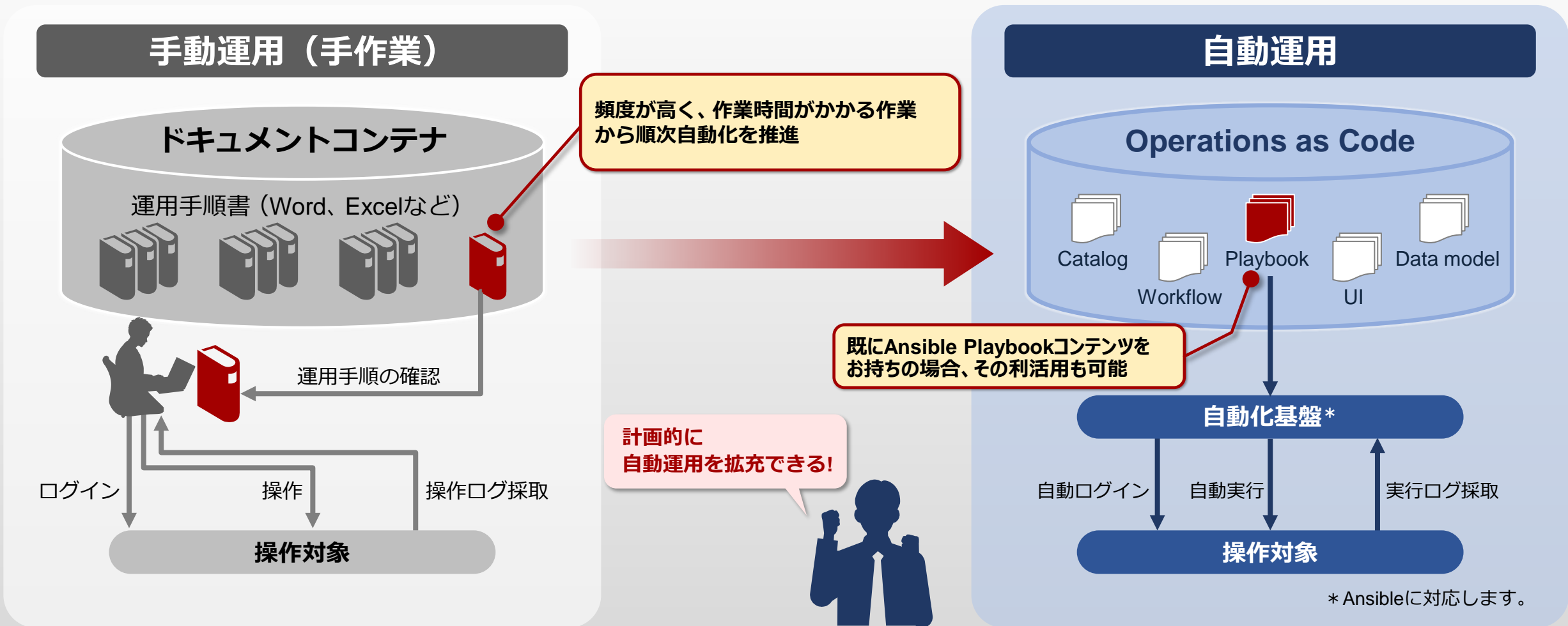
# システム障害発生時の問題解決プロセスの迅速化

発生した問題をインシデントチケットとして登録し、当該するインシデントチケットと復旧作業（ワークフロー）の関連付けを自動化。問題解決プロセスの迅速化が図れます。



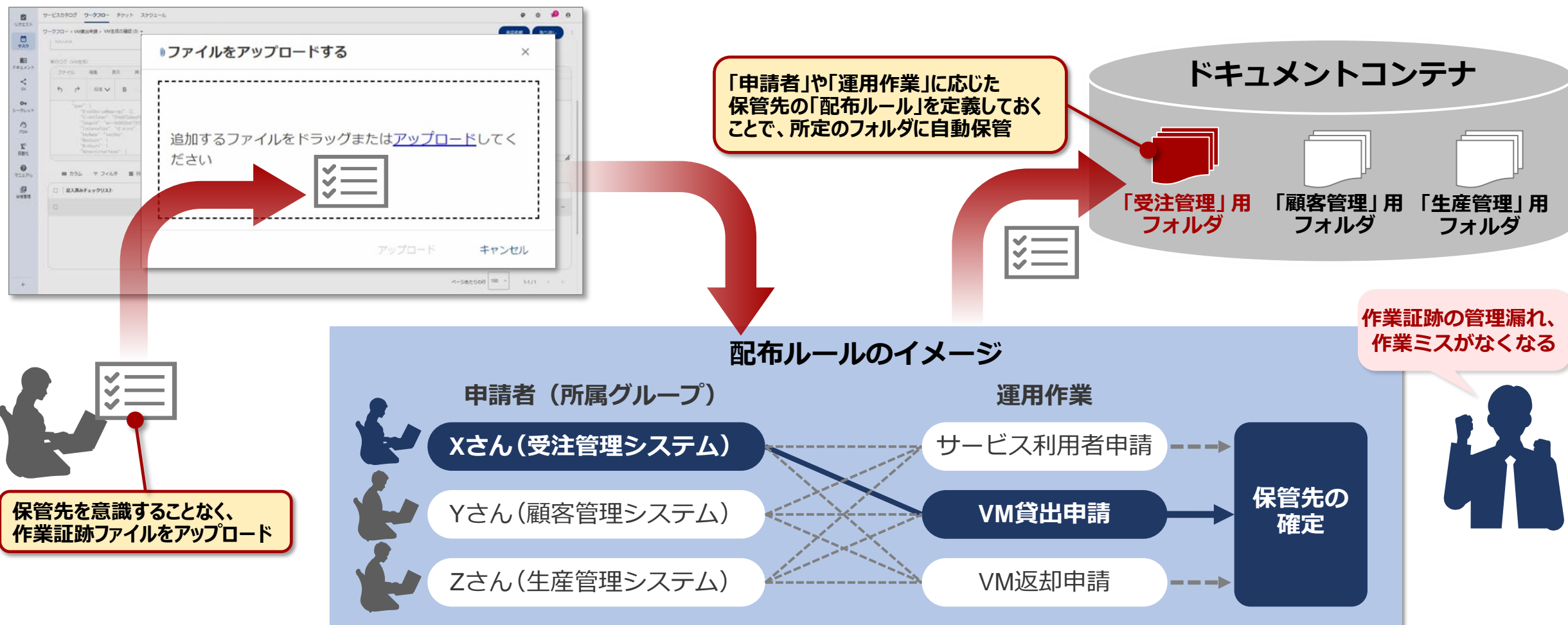
# 手動運用と自動運用の併用で、運用の自動化を無理なくスタート

さまざまな形式のドキュメントとPlaybookなどの自動運用のためのコードを管理できるため、手動運用と自動運用の両方で活用できます。自動運用へ段階的に移行できるので、自動化の拡充を無理なく始められます。



# 証跡（エビデンス）の自動保管で管理漏れを防止

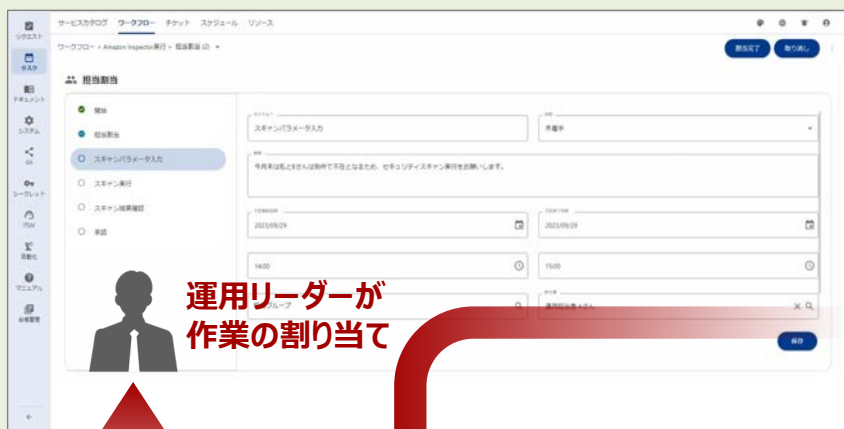
チェックリストなどの証跡を、あらかじめ定義した配布ルールに従って所定の場所に自動保管。担当者は、ファイルをアップロードするだけで保管先を意識する必要はありません。管理漏れを防止し、担当者の負担を減らします。



作業に必要なスキルを要した適切な要員を検索して作業を割り当てることができます。要件となるスキルの「適合率」、対象作業の「経験回数」、要員ごとの「作業状況」を確認して、適切に作業を割り当てます。

## 実施する作業

実施する作業に特定のスキルを要する場合、適切な要員を検索して対象作業を割り当てることが可能



運用リーダーが  
作業の割り当て

担当者に作業の割り当てを通知

作業割り当て → 対象作業 → 後続作業...

## 要員の選定

対象作業で必要となる「スキル」に対する「適合率」、対象作業の「経験回数」、要員ごとの「作業状況」を確認して、適切な要員を選定できる



適合率、経験回数が高い

作業を実施してほしい時間帯

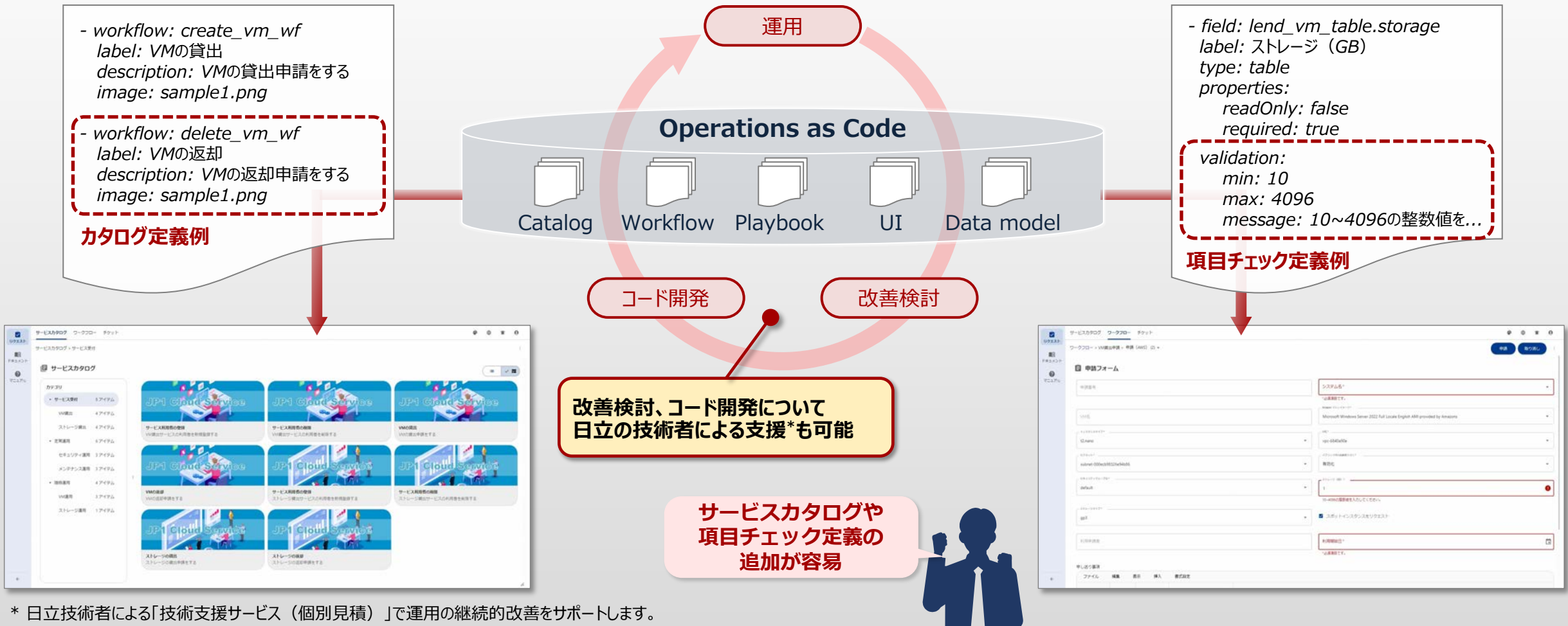
「適合率」+「経験回数」が高い順に表示

対象作業の有識者なので  
安心して任せられる

運用要員プール

# ⑧ Operations as Codeによる運用改善 業務内容やビジネスの変化に応じた運用改善

サービスカタログ、ワークフロー、UIなどの運用コンテンツを統一化されたコードで集約管理。差分確認や変更管理も容易なので、改善を継続的に運用へ適用することで、ビジネスの変化に即応できる運用基盤を実現できます。



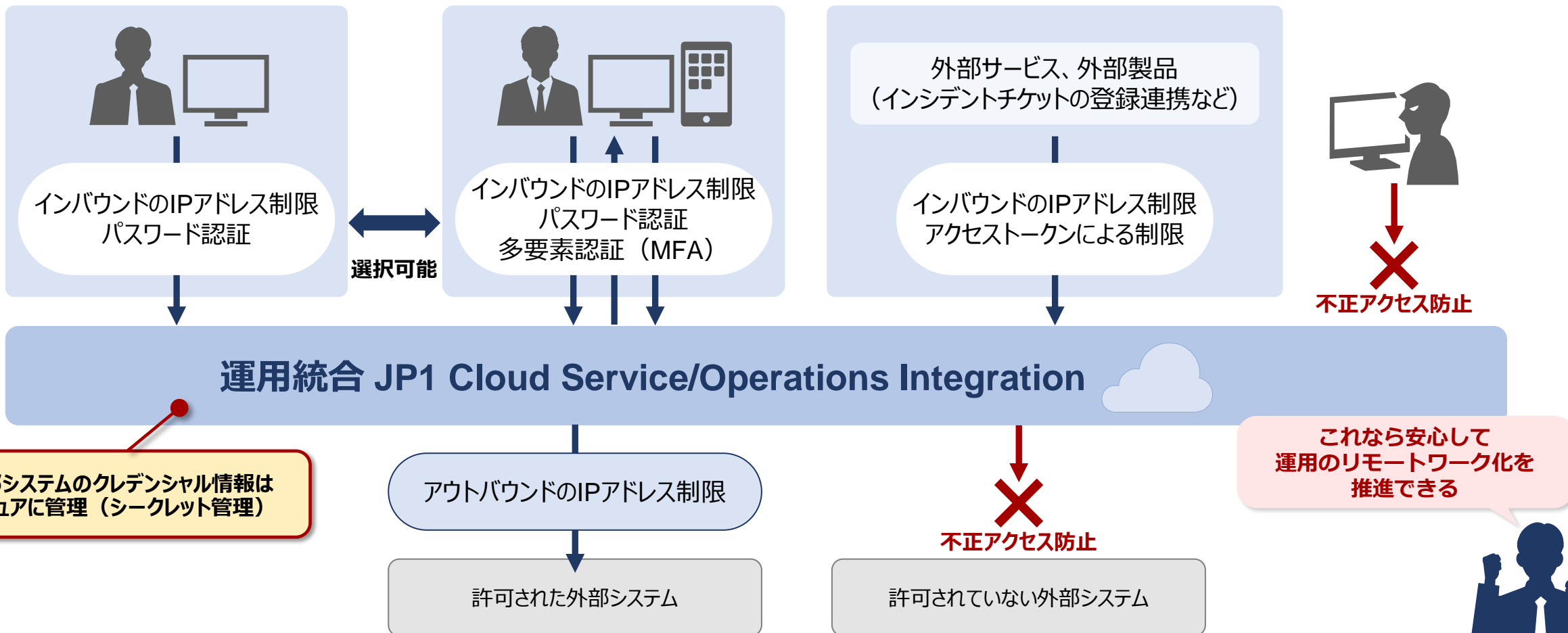
\* 日立技術者による「技術支援サービス（個別見積）」で運用の継続的改善をサポートします。

# システム運用を最適化するSaaS型サービス

- **さまざまなセキュリティ対策で、運用のリモートワーク化を推進**

# さまざまなセキュリティ対策で、運用のリモートワーク化を推進

IPアドレス制限、パスワードや多要素認証\*、アクセストークンによる制限といったセキュリティ対策で、安心・安全に運用のリモートワーク化を推進できます。



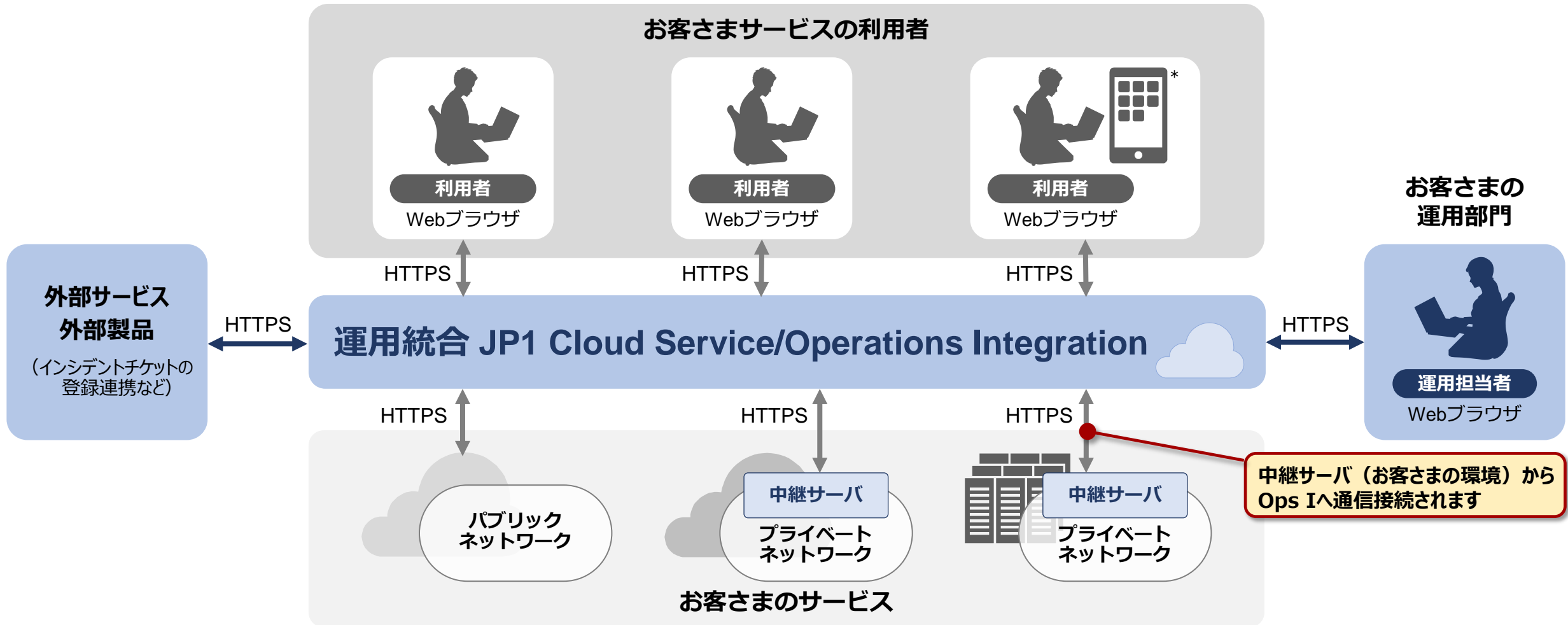
\* 多要素認証 (MFA: Multi-Factor Authentication) をご利用の際は、スマートデバイスおよびMFA対応アプリケーションが必要です。

# システム構成例とサービスメニュー

- システム構成例
- サービスメニュー



運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration を導入する場合のシステム構成は、次のようになります。



\* 多要素認証 (MFA: Multi-Factor Authentication) をご利用の際は、スマートデバイスおよびMFA対応アプリケーションが必要です。

## ● 技術支援サービス JP1 Cloud Service/Technical Service メニュー

サービス	説明
導入支援 JP1 Cloud Service/Technical Service - Introduction Support	運用統合のためのコンサルティング、アセスメントを行います。ご要望に応じて、お客さまに合わせた運用シナリオのカスタマイズも行います。
継続改善支援 JP1 Cloud Service/Technical Service - Continuous Improvement Support	導入後に運用品質を維持・改善するための定期的なコンサルティング、アセスメントを行います。ご要望に応じて、お客さまに合わせた運用シナリオのカスタマイズも行います。

## ● 運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration メニュー

サービス	説明
プロフェッショナル版 JP1 Cloud Service/Operations Integration - Professional Edition	日立で運用するクラウド上に運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration の環境を構築し、稼働維持を行います。運用管理機能を、冗長（マルチ）構成で提供します。
ユーザー数追加ライセンス JP1 Cloud Service/Operations Integration - Additional User License	追加ユーザーライセンスを提供します。基本ライセンスでは不足する場合に、必要数を購入いただきます。
ストレージ容量追加ライセンス JP1 Cloud Service/Operations Integration - Additional Storage License	追加ストレージ容量ライセンスを提供します。基本ライセンスではストレージの容量が不足する場合に、必要数を購入いただきます。
運用シナリオ実行数追加ライセンス JP1 Cloud Service/Operations Integration - Additional Operation License	追加運用シナリオ実行数ライセンスを提供します。基本ライセンスでは不足する場合に、必要数を購入いただきます。

- Amazon Web Services、AWS、Powered by AWS ロゴおよび Amazon Inspector は、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。
- Ansible is a registered trademark of Red Hat, Inc. in the United States and other countries.
- Microsoft、Azure、Excel および Windows Server は、マイクロソフト 企業グループの商標です。
- その他記載の会社名、商品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

- 本カタログで紹介する運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration は、日本でのみ販売しているサービスです。
- 記載の仕様は、改良などのため予告なく変更することがあります。
- 掲載している画面イメージは、実際の画面の色調とは異なる場合があります。
- 輸出される場合には、外国為替および外国貿易法の規制ならびに米国の輸出管理規則など外国の輸出関連法規をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。  
なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。
- JP1 Webサイトで最新情報をご確認ください。

**END**

統合システム運用管理

運用統合

## 運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration のご紹介

～オンプレミスとマルチクラウドのハイブリッド環境における統合的な運用管理を実現～

株式会社 日立製作所

GSA25j-02 | 2024.3