

事例に見る ITILに基づく運用プロセスの統制強化 ～ITILを活用した運用プロセスのデモンストレーション～

2007.6.6



株式会社 日立製作所 ソフトウェア事業部
JP1販売推進センタ
藤井 尚

1

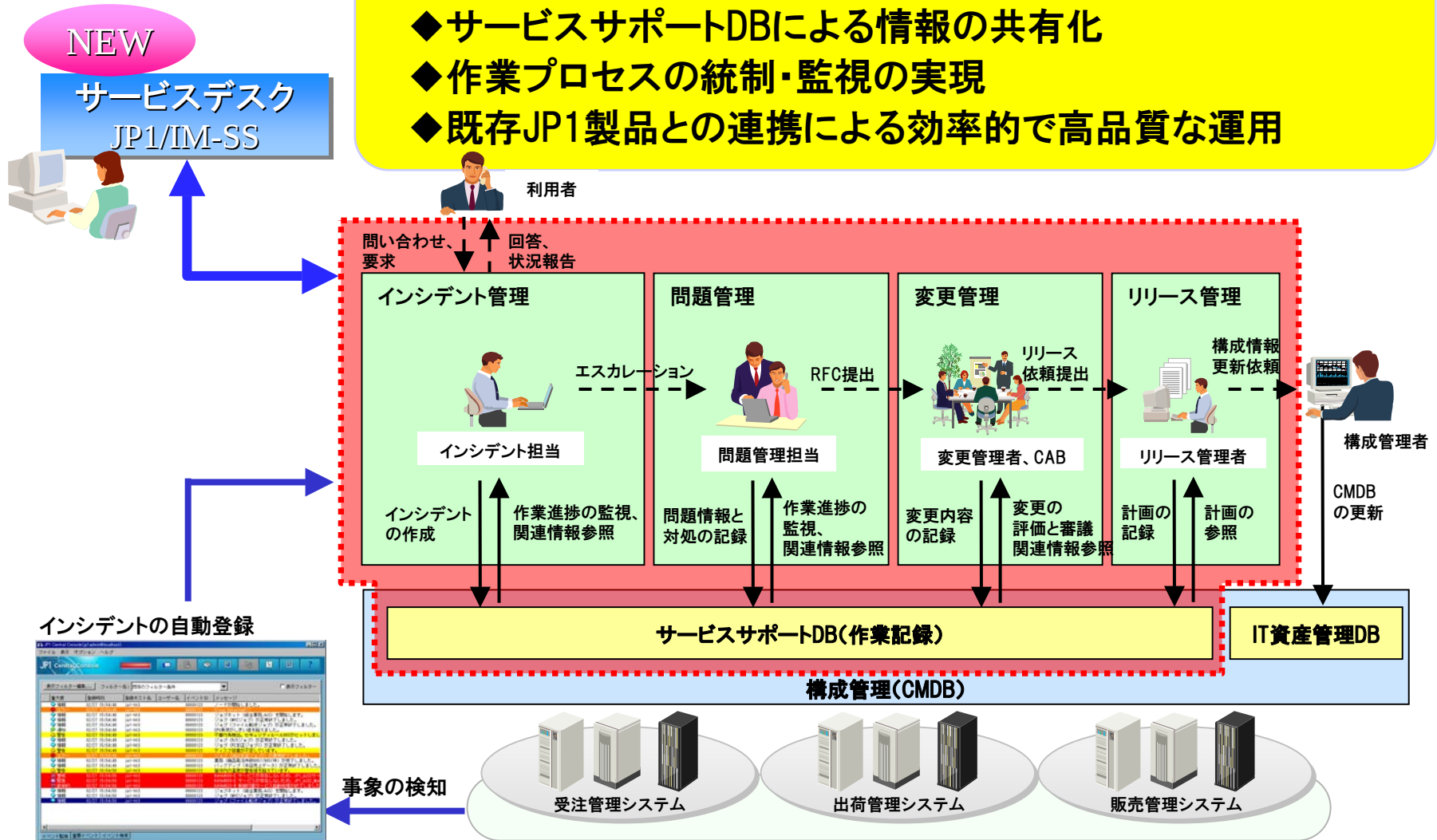
ITIL[®]サービスデスク

JP1 /Integrated Management – Service Support 概要

ITIL®に基づく運用プロセスの統制を実現

【特長】

- ◆各担当者間のスムーズなコミュニケーションを提供
- ◆サービスサポートDBによる情報の共有化
- ◆作業プロセスの統制・監視の実現
- ◆既存JP1製品との連携による効率的で高品質な運用

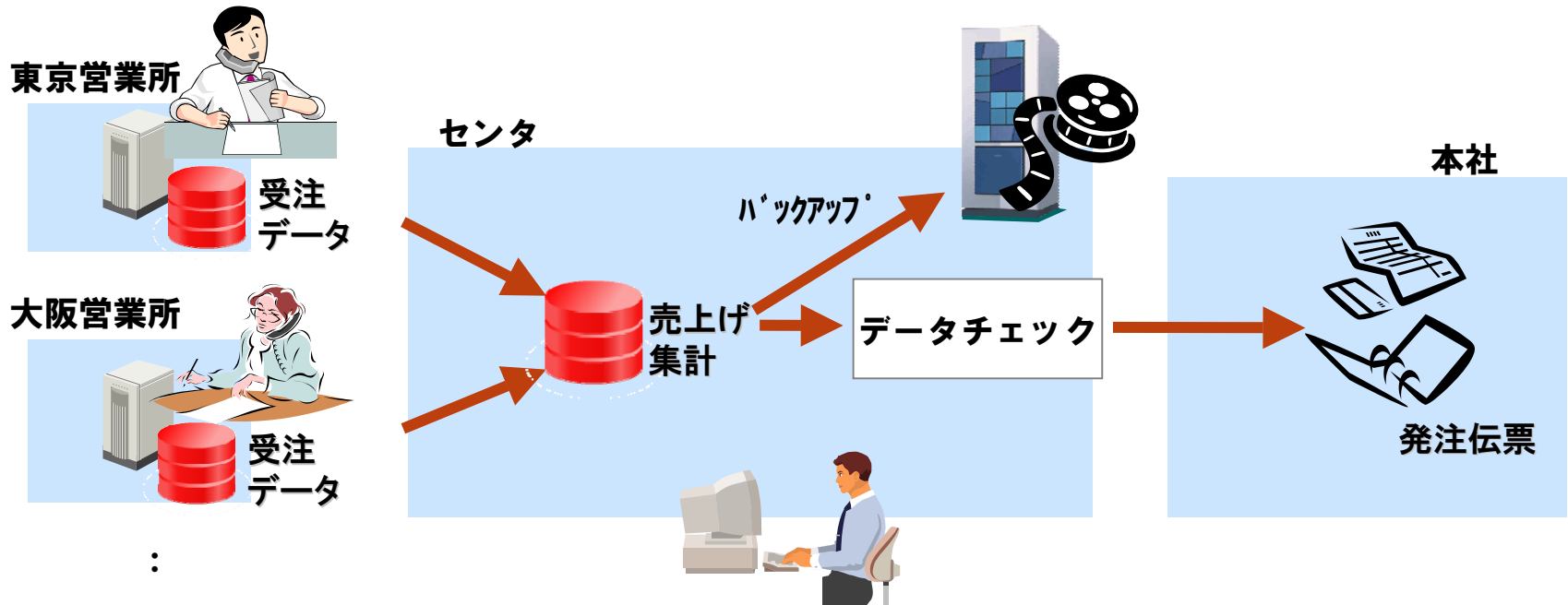


2

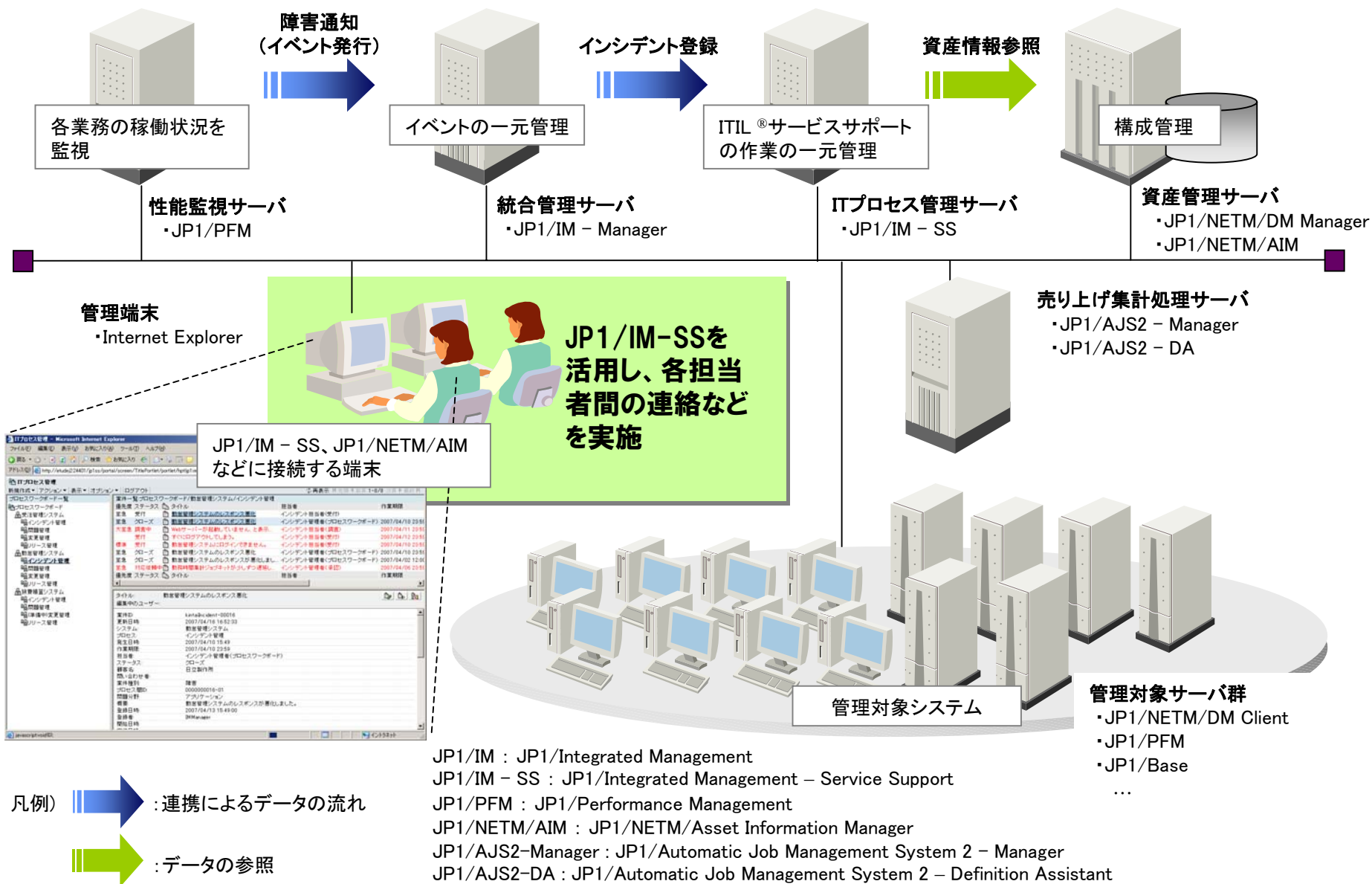
本日のデモンストレーション概要

モデルケース ～XX社 発注伝票作成システム～

各営業所で受け付けた受注データを、営業終了後センタに集約。
翌朝までに発注伝票を作成し、本社に転送するシステム。
JP1/AJS2を利用し自動化している。



xx社から委託を受けた、YYシステム社がシステムの運用・維持管理をしている。



3

JP1 /IM-SSによるユーザ・ロールの管理

■XX社

A氏

(システム取りまとめ) →顧客

営業

(システム利用者) →ユーザ

:

■YYシステム社

・サービスサポート部
(XX社窓口対応)

C課長

D主任

E担当

:

XX社窓口担当チーム

・システム部
(システム運用・管理チーム)

F課長

G主任

H担当

:

XX社システム運用チーム

・設計部
(システム開発チーム)

I課長

J主任

:

K課長

L主任

:

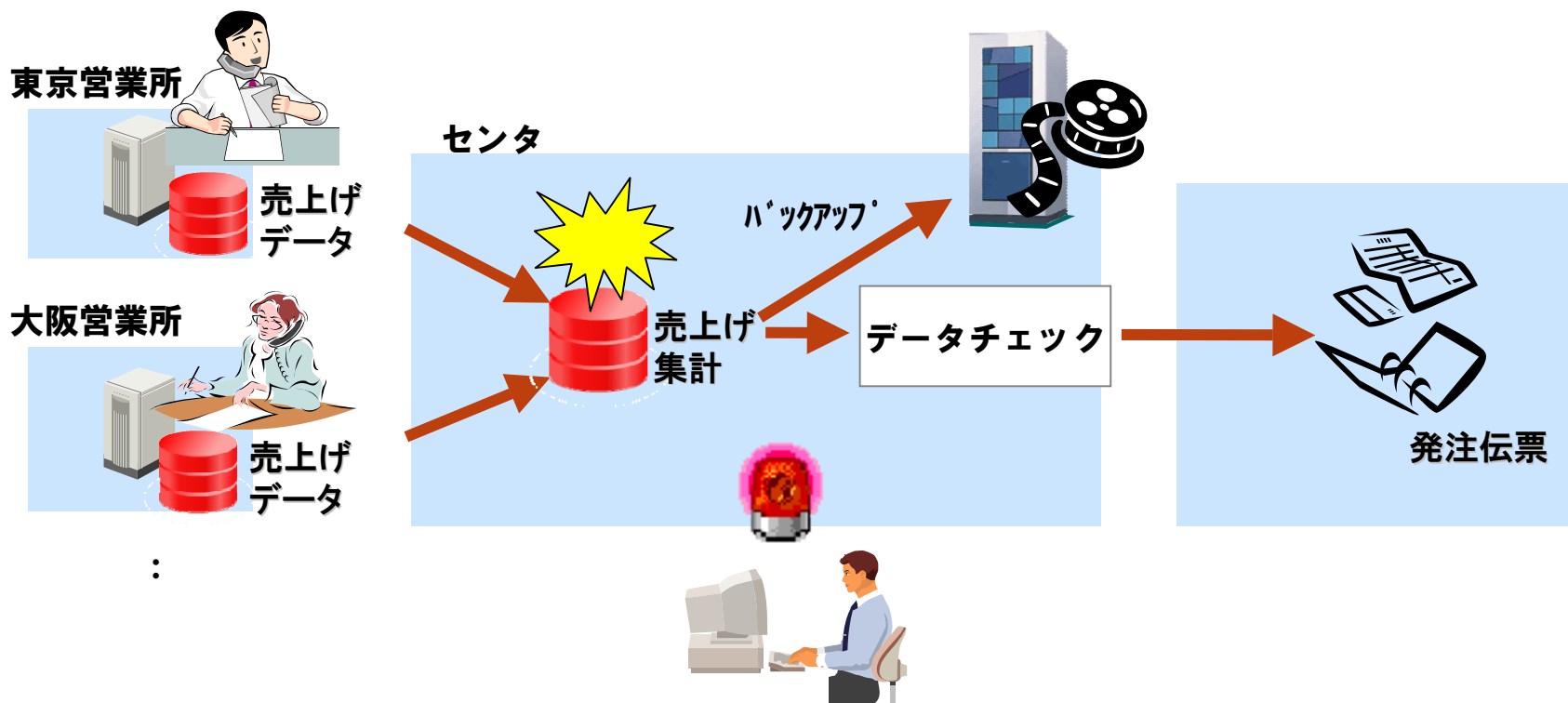
スポット対応

本変更作業のみ

4

インシデントの登録、問題調査とエスカレーション (インシデント管理)

売り上げ集計処理において、JP1/AJS2がジョブの遅延を検知したとの警告が、YYシステム社サポートサービス部のE担当に通知された。(処理は継続して動作中)



■XX社

営業

A氏

契約情報の確認

E担当

D主任

C課長

サービスサポート部

XX社窓口担当チーム

報告

報告

報告

過去問題
の検索未知のエラー
である報告

審査

承認

エスカレーション

状況報告

状況報告

■YYシステム社

■XX社

営業

A氏

契約情報の確認

E担当

D主任

C課長

報告

報告

報告

過去問題
の検索未知のエラー
である報告

審査

承認

エスカレーション

状況報告

状況報告

■YYシステム社

5

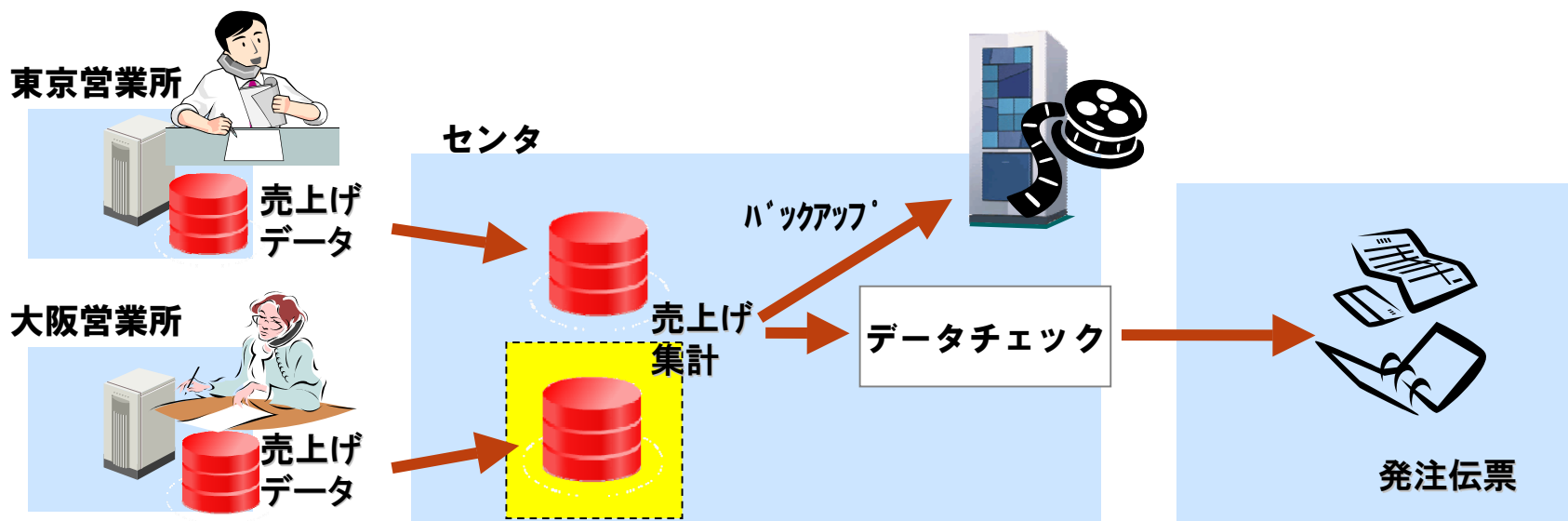
問題の調査と解決策の提示 (問題管理)

- 依頼された問題について、JP1/PFMなどの稼働データなどを基に原因の究明を行い、既知のエラーとして登録する。

→ 本デモでは、売り上げ集計処理能力の限界に近づいていることが原因。

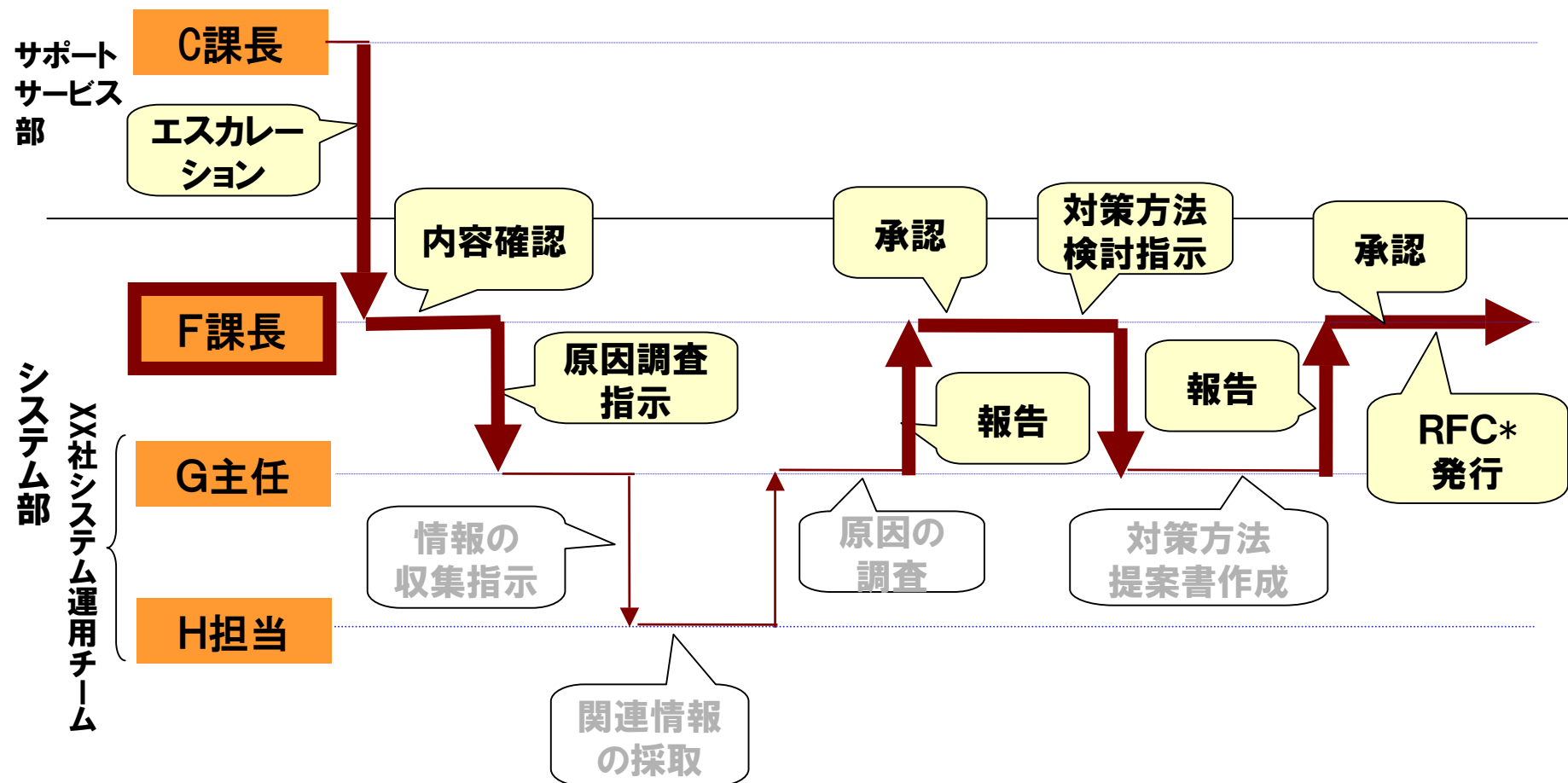
- 究明した原因から、解決策を提示する。

→ 売り上げ計算処理のシステムを二重化し、営業からのデータを分散して処理する方式を提案。





Copyright © Hitachi,Ltd.2007 All rights reserved.



6

変更内容の評価と変更の認可 (変更管理)

提出された変更要求(RFC)を受けて、変更マネージャを任命する(本デモでは、設計部では設計部のI課長)。

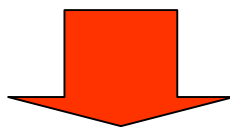
変更マネージャは、インパクト、コスト、リスクなどを評価し、CAB(変更諮問委員会)を召集する。

そこで承認が得られれば、具体的な変更作業を検討する。

変更マネージャ

I課長

インパクト、コスト、利点、リスクを評価し、これらより、変更の緊急度を策定。



CAB

変更の可否、優先度などを検討し、承認(必要に応じ拒否)する。



CAB出席者

A氏

顧客

営業(代表)

ユーザ

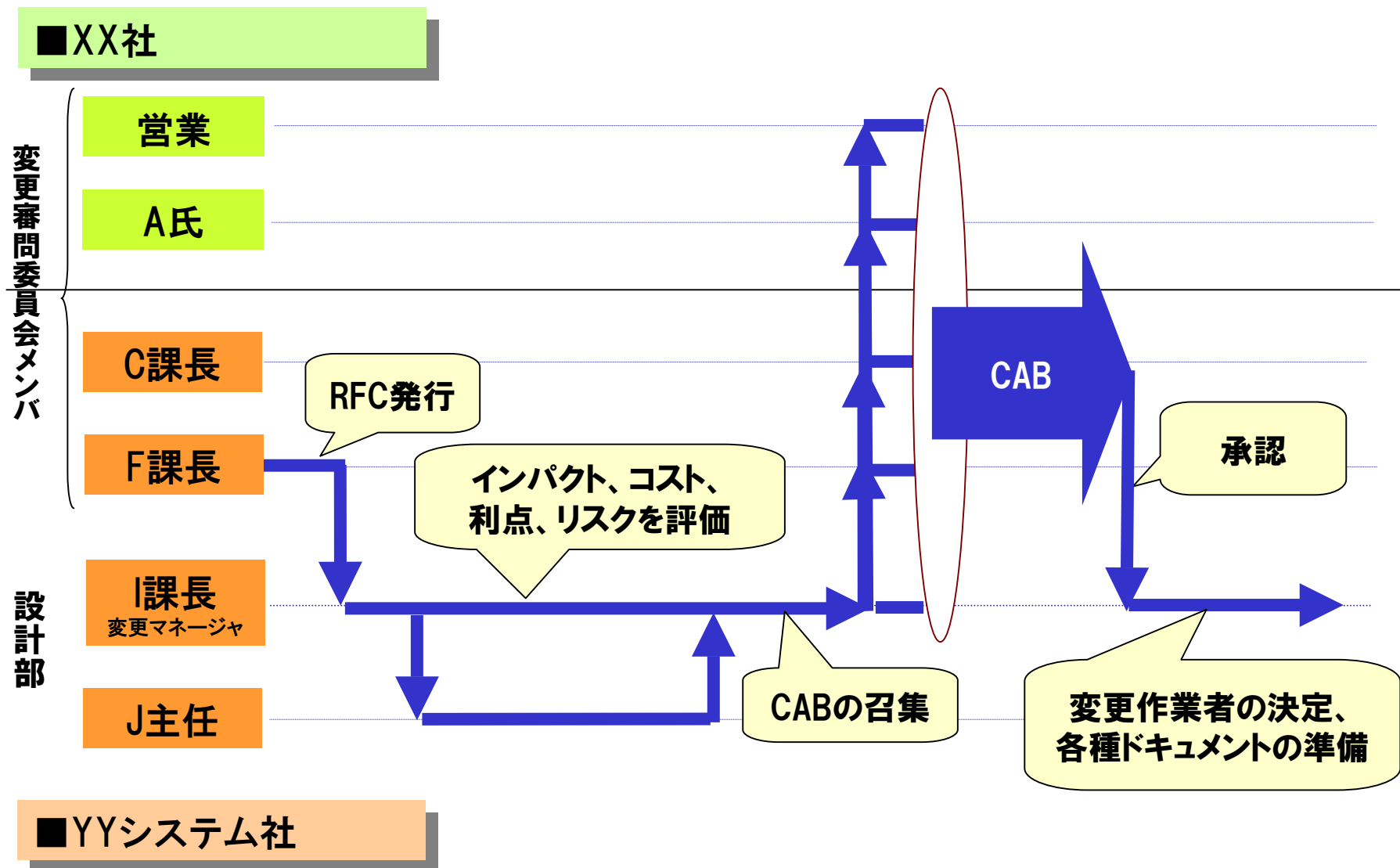
C課長

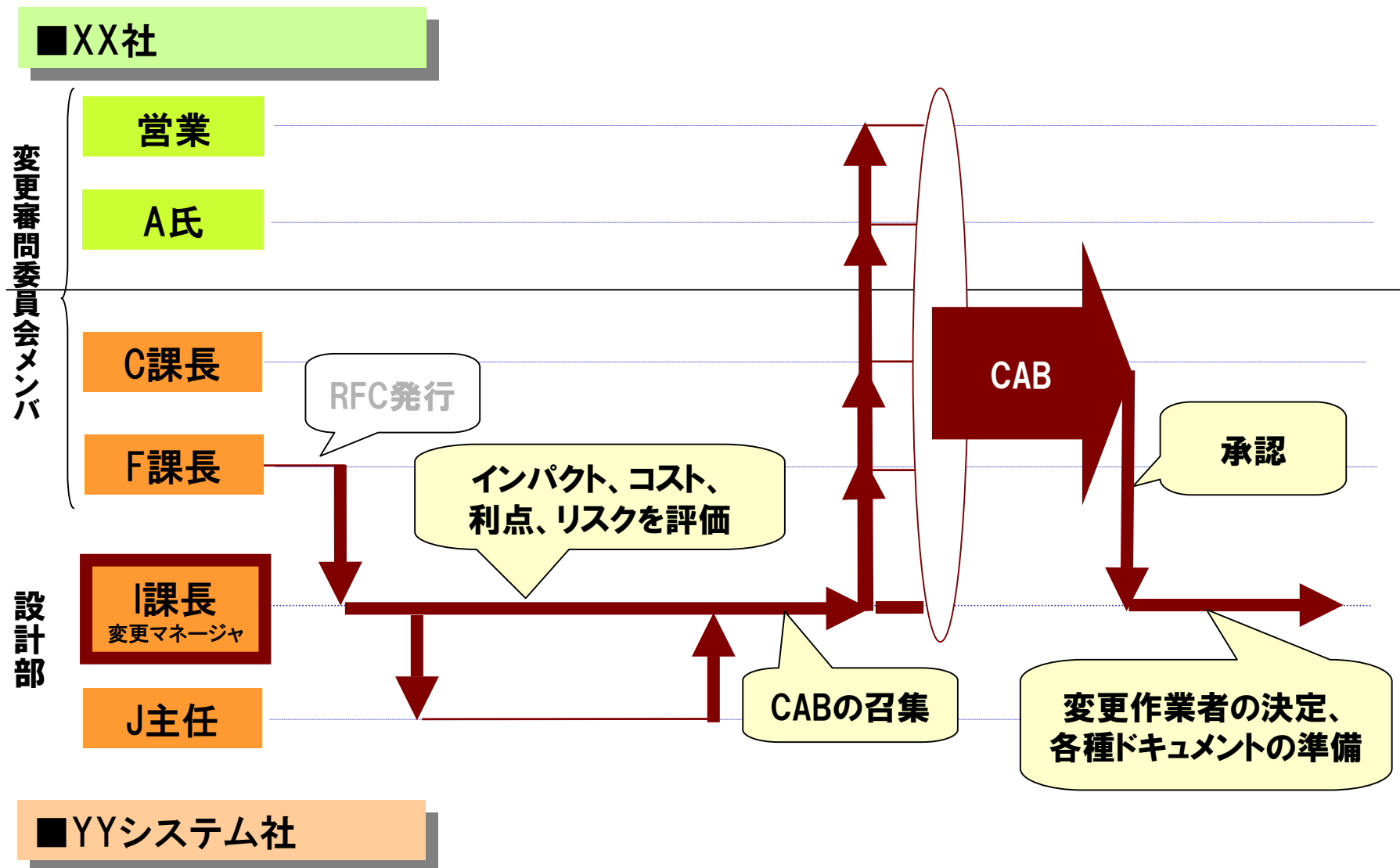
サービス
サポート
部

F課長

システム
部

I課長



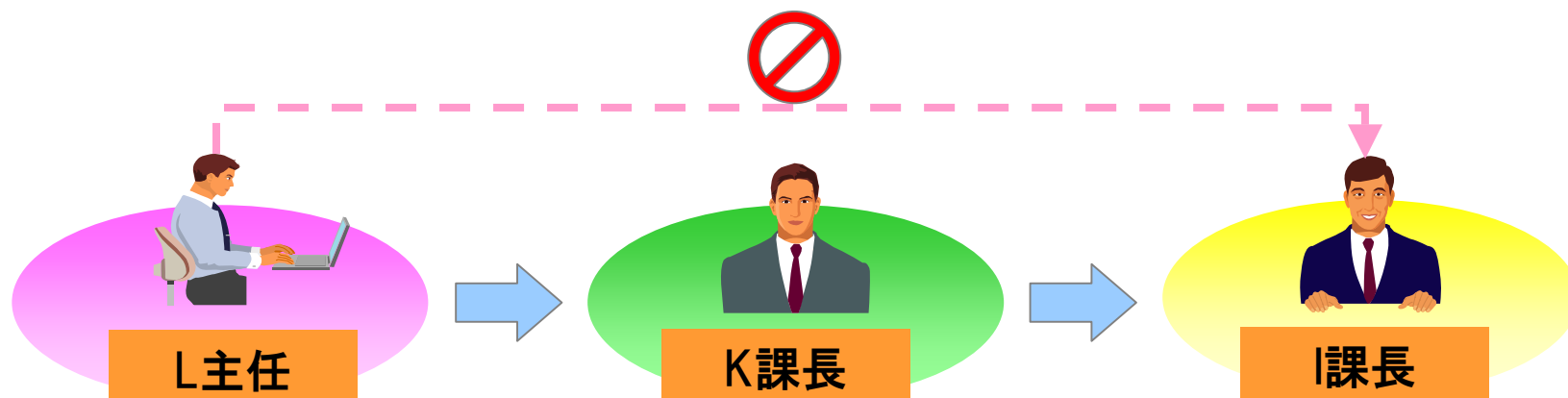


7

変更の実施と作業の審査・承認 (リリース管理)

標準化された手順に従い作業が遂行されているか監視を行う。
この場合、作業担当者が不当な作業を実施していないか、上長
が作業のつど審査・承認を行う。

作業が完了したら、変更マネージャが承認し、クローズとなる。



L主任が作業が完了しても、必ずK課長の承認を得ないとI課長には報告できない。
また、案件のクローズは、変更マネージャであるI課長しかできない。

■XX社

A氏

サービス
サポート
部

E担当

C課長

システム
部

F課長

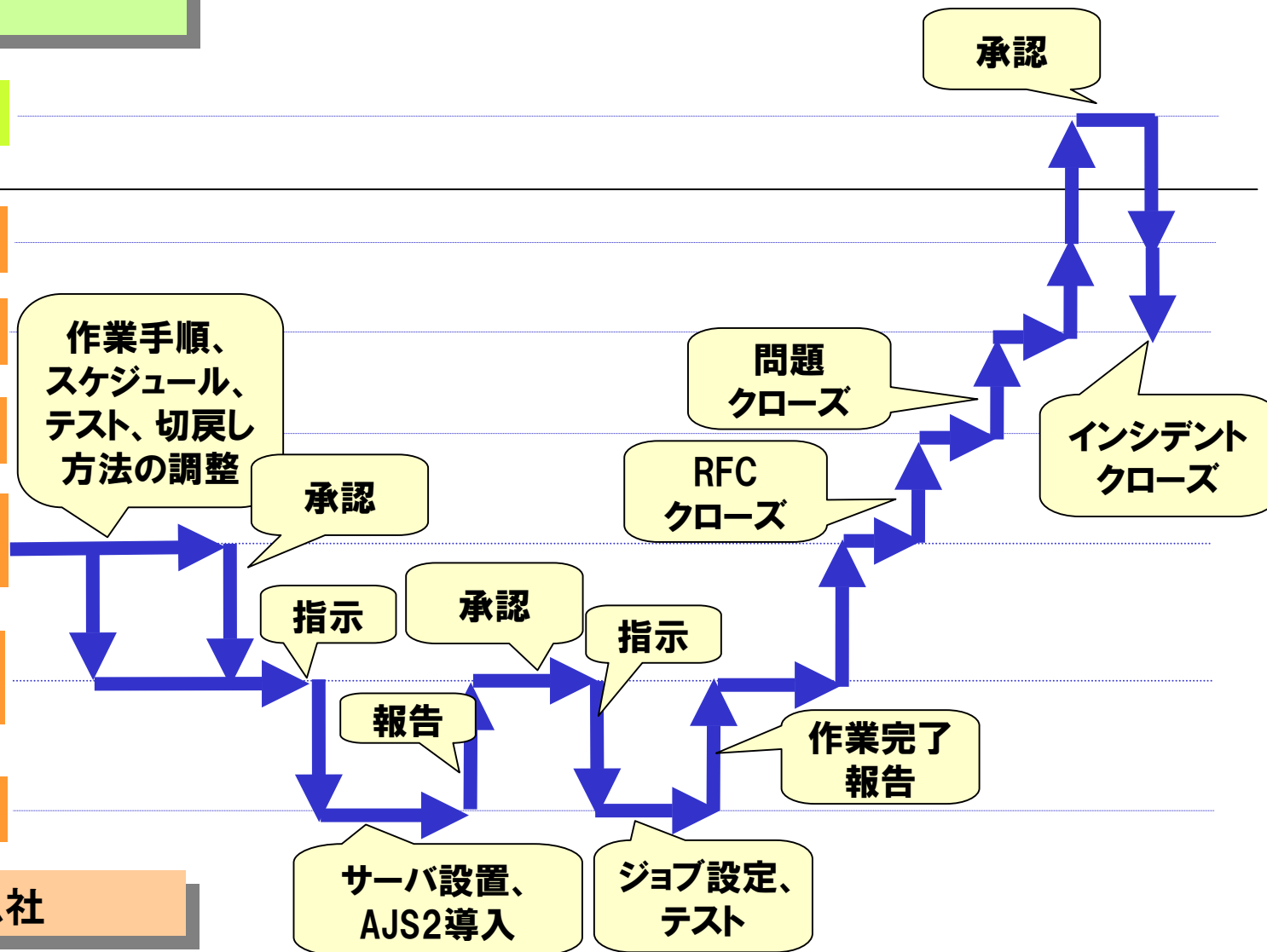
I課長
変更マネージャ

設計部

スポット
対応K課長
構成マネージャ

L主任

■YYシステム社



■XX社

A氏

承認

サポート
サービス
部

E担当

C課長

システム
部

F課長

I課長

変更マネージャ

設計部

スポット
対応

K課長

構成マネージャ

J主任

■YYシステム社

作業手順、
スケジュール、
テスト、切戻し
方法の調整

承認

指示

承認

報告

指示

問題
クローズRFC
クローズインシデント
クローズ作業完了
報告サーバ設置、
AJS2導入ジョブ設定、
テスト

他社商品名、商標等の引用に関する表示

他社商品名、商標等の引用に関する表示

AIXは、米国における米国International Business Machines Corp.の登録商標です。

BEA WebLogic Serverは、BEA Systems, Inc.の登録商標です。

DB2は、米国における米国International Business Machines Corp.の登録商標です。

HPIは、米国Hewlett-Packard Companyの会社名です。

HP-UXは、米国Hewlett-Packard Companyのオペレーティングシステムの名称です。

IBMは、米国における米国International Business Machines Corp.の登録商標です。

ITIL (IT Infrastructure Library) は、英国および欧州連合各国における英国政府OGC (Office of Government Commerce) の商標または登録商標です。

Java、およびJavaに関連するすべての商標およびロゴマークは、米国 Sun Microsystems, Inc. の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

Linuxは、Linus Torvaldsの米国およびその他の国における登録商標あるいは商標です。

Microsoftは、米国およびその他の国における米国Microsoft Corp.の登録商標です。

ORACLEは、米国Oracle Corporation の登録商標です。

R/3は、SAP AGのドイツおよびその他の国における登録商標または商標です。

SAPは、SAP AGのドイツおよびその他の国における登録商標または商標です。

Solarisは、米国Sun Microsystems, Inc. の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

Sunは、米国Sun Microsystems, Inc. の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

Windowsは、米国およびその他の国における米国Microsoft Corp.の登録商標です。

その他記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。

◇本製品を輸出される場合には、外国為替 及び外国貿易法並びに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。
なお、ご不明な場合は、弊社担当営業に お問い合わせください。

●画面表示をはじめ、製品仕様は、改良のため変更することがあります。