

ITシステムの運用課題をAIで解決する IT運用最適化サービス

デジタルビジネスの創出に向けた取り組みが加速するなか、企業のIT部門では新たな価値を創出するシステムの確立に向け、属人性の高い業務の自動化など、運用負担の軽減が求められています。そこで日立はIT運用の継続的な改善を支援するIT運用最適化サービスを拡充。AI※活用によるIT運用の自動化と自律化をサポートします。

※ Artificial Intelligence

人の判断が必要な業務を自動化したい

企業のIT運用業務では、24時間稼働するシステムや、複雑化・大規模化するシステムの増加に対応するため、デジタル技術を活用してIT人財不足の解消を図り、作業負担・判断ミスの軽減、サービス品質の向上などを実現したいというニーズが高まっています。

日立は、統合システム運用管理「JPI」などで培った豊富な運用ノウハウと、ITサービスマネジメントの知見を活かし、お客さまのIT運用の継続的な改善によって全体最適化を支援するIT運用最適化サービスを2017年7月から提供しています。

そして、単純なルールベースのツールだけでは自動化が難しい「人の判断が入る作業」「有識者のノウハウに頼る業務」「人手では困難な大量の情報からの課題抽出」といったタスクについても、ITサービスや金融系など複数の企業とAIを活用した運用自動化に関する実証を行ってきました。その成果をふまえ、2018年8月より本番環境へのAI適用を支援するサービスを拡充。運用ノウハウの属人化を解消し、安定した運用品質の確保や、業務効率のさらなる向上を実現していきます。

AIを本番環境へスムーズに適用

IT運用最適化サービスで提供する

AI関連のサービスは、お客さまのリアルな運用データを利用してAIの適用効果を検証する「立ち上げ支援サービス」と、IT運用向けAI活用基盤(IT運用最適化サービス/AIプラットフォーム)、本番環境へのAI導入支援やAI適用効果の定期的な評価・改善を行う「継続支援サービス」で構成されています。

なかでもIT運用向けAI活用基盤は単なるAI部品ではなく、運用現場のユースケースに沿って、オペレーターやエンジニアといった役割ごとに必要な情報を可視化できるインターフェースや機能を実装。運用現場の業務に組み込みやすい形で提供します。

また学習対象データの追加や改訂があっても、これまでの学習結果をふまえた類推技術により、再学習の作業やコストがかからず、継続的に利用しやすいのが特長です。

サービス提供にあたっては、AIの適

用で効果が発揮できそうな業務を、お客さまと日立が共同で検討。適用効果を事前に検証してから導入するため、実用性が高くリスクの少ないAI活用が期待できます。

AI適用のユースケース

IT運用最適化サービスのAI適用例を紹介します。

■ イベント振り分け作業の改善

課題 システム警告メッセージなどイベントを手で振り分ける業務では、膨大なルール定義、複雑な運用マニュアル、担当者への入れ替わりなどから、コストとミスが減らない。エスカレーションミスで不要な呼び出しが発生するケースも多い。

AI適用効果 AIが該当マニュアルを自動的に探し出し、振り分け業務を効率化。エスカレーションミスを引き起こす、問題のあるマニュアルを提示し、

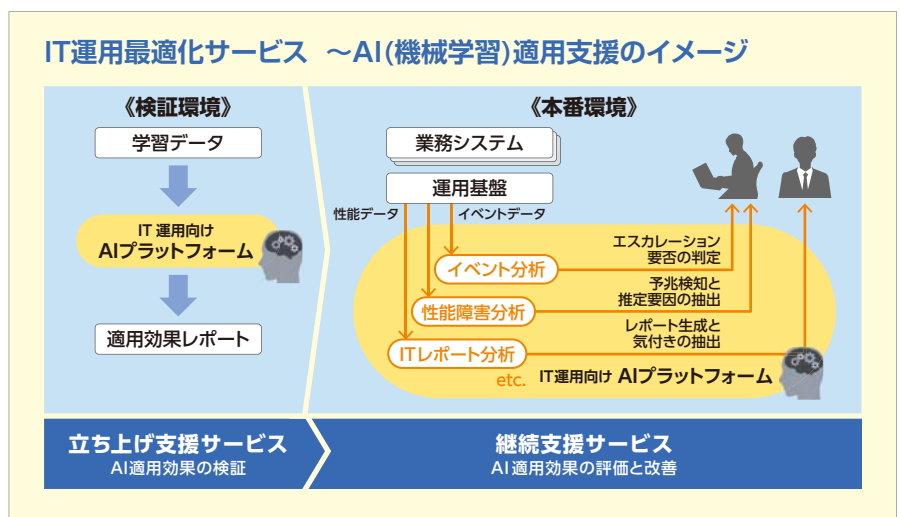


図1 IT運用最適化サービスにおけるAI適用支援イメージ

継続的な改善を実現する。頻繁に起こる運用マニュアルの追加・変更の際にも、再学習することなく精度の高い判断が継続できる。

■障害予兆の迅速把握(性能障害分析)

課題 技術者不足が深刻化し、有識者が不在の際には業務への影響が大きくなる。しきい値に頼らず、いつもと違う傾向(障害予兆)を容易に把握したい。

AI適用効果 有識者のノウハウをモデル化し、分析結果をわかりやすく可視化。有識者不在でも障害予兆や推定要因

がわかるようになる。正常時の性能データの傾向を把握し、いつもと異なる兆候を自動検出。障害の未然防止でサポート品質を向上する。

■レポート作成作業の改善

課題 データ収集の自動化はできても、大量のデータを整理したり、課題を抽出したりするには、人手の作業が多い。稼働レポートの作成に時間がかかり、システム改善や効率化の検討に手が回らない。

AI適用効果 過去の稼働データを活

用し、AIがデータの整理から傾向の分析、課題の抽出、コメント作成までを自動化。異常メトリックなどが強調表示されるため問題発見が容易になる。

IT運用の最適化と自律化をさらに促進

これからも日立は、各運用業務の情報をAIで横断的に把握・分析することで、人だけでは実現できないIT運用の自律化を促進し、お客さまのイノベーションに貢献していきます。

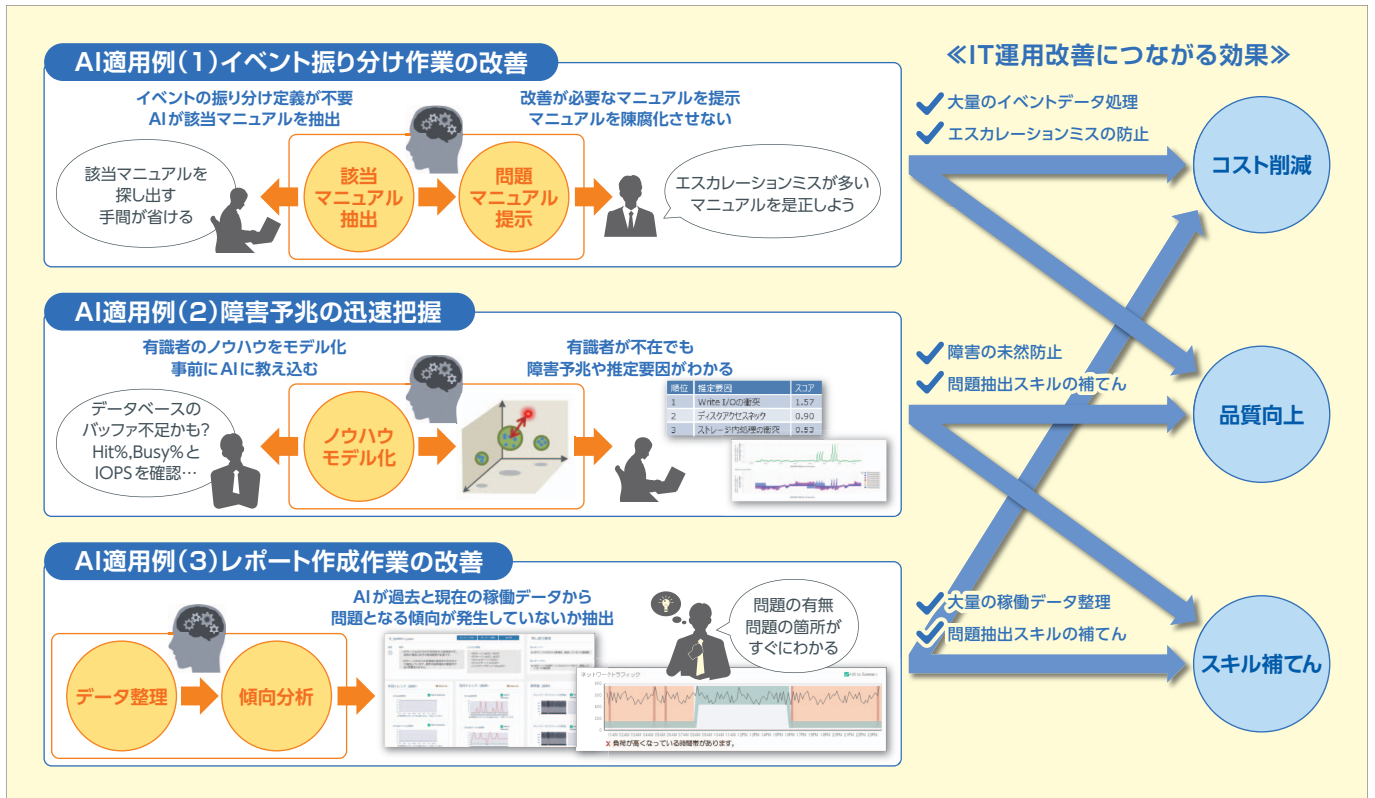


図2 AI適用のユースケース

お問い合わせ先・情報提供サイト

(株)日立製作所 IoT・クラウドサービス事業部
http://www.hitachi.co.jp/jp1/optimize/