

システム運用アウトソース(リモート運用)

背景

現在の情報システム部門はビジネスのデジタル化の促進に向け、企業における事業戦略の立案や業務プロセスの効率化等を重要な役割を担う部門へと変革しています。同時に、取り扱わなければならない技術も多種多様に渡っており、例えば現資産のクラウド移行やセキュリティの強化など新しい分野にも力を入れていく必要があります。

今回紹介する事例は、情報システム部門のご担当者が本来対応すべきことに集中できるよう、システム運用の業務で発生する要員交代による人選および引継ぎなどの対応負荷を低減することを目的として「システム運用アウトソース」を導入するに至りました。

また、当該業務を常駐からリモート運用に切り替えることにより、お客様先での業務環境の管理負荷の軽減につながりました。

運用をアウトソースすることによる課題解決

要員交代により発生する人選、引継ぎに掛かる労力、コスト低減

<課題の詳細>

業務が変革していく中で、組織体制の変化や担当者の離職に伴う交代も発生することが予想されることから、同じ担当者が何年も当該業務に従事できるとは限りません。そうした状況下においても引継ぎにかかる労力やコストを最小限にし、円滑に業務を遂行できるようにすることが課題でした。

<どのように改善したか>

引継ぎ時の教育にかかる労力、コストの削減をするべく、業務の効率化、および標準化を行いました。

<どんな効果があったか>

担当者の交代時に伴う人選、教育にかかる想定外の労力、コストが発生しなくなりました。また、情報システム部門のご担当者が本来対応すべきことに集中できるようになりました。

概要

業種	建設業
目的	システム運用のアウトソース
システム規模	総サーバー台数: 約 200 台
業務ボリューム	約 5 人月
弊社体制	5 名 ※8:00～8:30 17:15 ～ 18:00 は 1 名体制
サービス提供時間	基本サービス提供時間 8:30 ～ 17:15 ※一部業務は時間外作業に実施
作業内容	監視、バックアップ運用、セキュリティパッチ適用、障害対応、サーバー導入撤去支援、データセンター運営支援、契約支援など

リモート業務に対応する環境整備

常駐からリモート運用への切り替え

当初、お客様先に常駐する形態で業務を担当していましたが、リモートでの運用に切り替えることにより、これまで常駐の際に必要な環境の確保や管理業務にかかる負担が減りました。一方で、リモート運用への切り替え時にはセキュリティ面について、熟慮する必要が発生しました。

セキュリティ面を考慮した環境

お客様のセキュリティ要件に合った環境で業務を行うために、要件のヒアリングを行い、お客様にご協力のもと以下のような業務環境を確保しました。

- ・ 施錠できる執務スペースの確保
- ・ 指紋認証を搭載した専用 PC の構築
- ・ PC はワイヤーロックの取り付け、施錠できるキャビネットに保管
- ・ 論理的に区切られた専用のネットワークを弊社内に作成
- ・ VPN を利用してお客様システムにリモート接続

作業効果

常駐で行っていた業務をリモートでの運用に切り替えましたが、特に違和感なく業務が遂行できており、常駐での業務と同様に以下のような効果が発揮できているものと認識しています。

業務効率化

常駐にてお客様の業務を実施する中で、業務フローを見直し、これまで発生していた業務を短縮化し、工数を削減する等、お客様に積極的に提案させていただきました。確認項目等の多さにより発生していたミスが少なくなり、結果的に業務の品質向上につながっていると認識しています。

業務の見える化

常駐にて業務を実施する中で、業務一覧を作成し、お客様と内容を合意することで、やるべきことが明確になり、責任範囲が明確になりました。どの担当者がどの業務に対応することができるのかを明確にすることにより、業務ごとの対応可能要員を冗長化しやすくなりました。

改善活動の推進

業務の中で発生したオペレーションミスや課題はすべて弊社とお客様間で共有させていただき、原因を追及、改善策(再発防止策)を提案することで業務の品質向上に貢献しました。

作業内容の詳細

サービス一覧

1. 監視サービス

- アラートメール、システム状態、定常ジョブ実行結果の確認および報告

2. バックアップサービス

- バックアップ結果の確認および報告
- バックアップ媒体の交換、外部保管支援

3. 更新プログラム適用サービス

- 適用スケジュールの作成
- モジュールダウンロードや適用スクリプトの準備
- 適用と結果確認

4. 障害対応サービス

- 状態確認と報告
- 原因切り分け
- ベンダーエスカレーション
- ハード故障時の保守立ち会い
- バックアップ障害における解決方法検討、提案

5. その他

- サーバー導入、撤去支援
- サーバーデータ消去
- データ移行支援
- サーバー移設
- 依頼に基づく作業(ファイルサーバーのアクセス権限やデータリストア、DNS 変更など)
- 監視登録、停止、再開
- データセンター運営支援
(管理資料の更新、公開、備品棚卸など)
- 停電に伴うシステム停止、再開
- 定例会資料作成、定例会参加
- 契約支援(見積書作成、請求処理など)