

システム運用の評価と継続的な改善

背景

IT 技術の革新は急速に進んでおり、常に技術者には高い専門性が求められるために、自社内での人材育成が困難であること、また、財務体質の改善が重要な経営課題であることから、システム運用の外部委託を検討する企業は年々増えており、アウトソーシングが定着しつつあります。しかしながら、アウトソーシングを依頼した後になって、「運用がブラックボックス化してしまった」「改善状況が見えない」「コスト削減につながっているのかわからない」、等といった不満がでてしまうことも多々あるようです。

アウトソーシングを検討する際には、事前に委託者側がシステム運用に関する課題を明確にし、アウトソーシングの目的や受託者に期待する役割を提示した上で、発注者側、受注者側の双方でしっかりと議論をして、正しく認識をすり合わせておく必要があります。さらに導入後も定期的に運用状況を相互で確認し、品質は向上しているのか、業務改善はなされているのか、課題は解決できているのか等、「品質評価」を実施することが重要です。

これからアウトソーシングを検討される企業様や、すでにアウトソーシングしていても、どのように品質評価をしていいのかわからない等の課題を認識する企業様にも、今回の事例がご参考になるとと思います。

概要

業種	建設業
目的	システム運用の請負業務
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
作業内容	<ul style="list-style-type: none">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

サービスレベルの認識統一

サービスの価値管理、品質管理

当社がアウトソーシングをお受けするにあたっては、委託者側(お客様)の業務をヒアリングさせていただき、詳しい内容を理解することから始まります。その上で、アウトソーシングを実施する目的と課題、双方の役割を明確にしたうえで、当社がご提供するサービスのレベル感、品質をどのように担保するのかを協議させていただいております。

その際に当社では、評価対象と評価基準をドキュメント化し、数値で管理できるように設計することで、お客様に当社のシステム運用レベルを正しく評価していただき、サービスの品質が理想に近づくようにマネジメントしております。

サービスレベルの管理

サービスの対象と基準

上述の通り、評価対象、評価基準を明確にし、サービス一覧と SLA (サービスレベル契約)を作成させていただきました。

サービス一覧では評価対象を、SLA ではそのサービスの達成基準を明記しております。

サービスレベル管理

具体的には、日々の運用で対応しているサービス一つ一つを管理対象として一覧にし、対応状況、期限遵守やミスの有無を記録します。

毎日の記録結果を月毎に集計して、サービスレベルの遵守率を算出します。

サービスレベルの結果は、定期的に運用状況とともにお客様に提出させていただき、評価をしていただく機会をもっています。

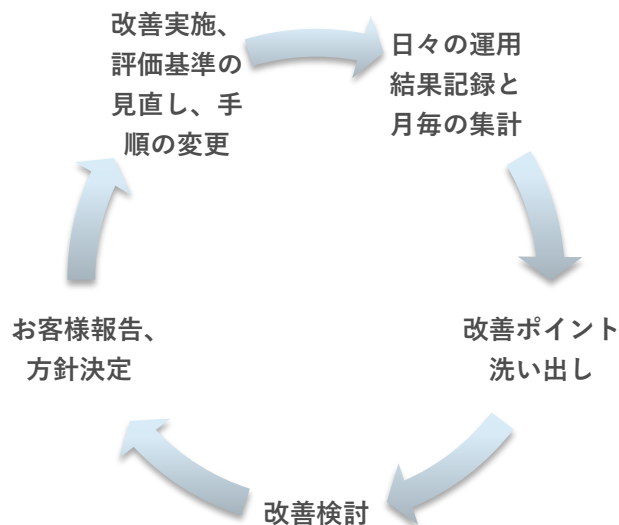
継続的な改善の実施

継続的な改善を実施するためのライフサイクル

サービスレベルの評価、運用状況の評価を元にした継続的な改善は下図のようなライフサイクルにて実施しております。

改善の実施は、サービスを提供する側も提供される側も改善活動に参加することが大切です。

今回もお客様、弊社の双方で運用状況を把握するとともに、改善方針を決定、継続的な改善に向け取り組んでおります。



効果

システム運用の品質が継続的に向上

運用を続けていく中で、サービスレベルの未達成や軽微な作業ミスの発生を完全に防ぐことは難しいことでもあります。上記のライフサイクルをまわすことにより、運用品質を維持、さらに向上させることができました。また、メンバーそれぞれが対応する業務に対して責任感を強く持つようになり、今では強靱な運用チームとなりつつあります。

この取り組み後、同じようなミスや同じ理由でサービスレベルが遵守出来ないといったことがなくなり、お客様からもミスが減ったとのお声をいただいております。