

ウイルスバスターコーポレートエディションサーバ版 バージョンアップ作業

概要

金融系企業にて、約 200 拠点のサーバに対し、データセンター側でリモートデスクトップ機能を利用し、夜間作業を行いました。4 週間にわたり、各サーバウイルスソフトの現状確認、バックアップ作業、バージョンアップ、バージョンアップ後の確認作業まで一貫して実施致しました。

主な作業内容

事前準備

- (1) 事前ミーティング
- (2) 現状ウイルスソフトバージョン確認
- (3) 各サーバ容量確認
- (4) 各サーババックアップ

バージョンアップ作業

- (5) ウイルスソフトバージョンアップ
- (6) 新規ウイルスソフトバージョン確認
- (7) 検索オプション拡張子変更

バージョンアップ確認作業

- (8) 各サーバリリース立会い
- (9) ウイルスソフトクライアント更新確認

特記事項

本稼働サーバということで、作業ミスがあった場合、多大な損害が発生します。そこで、作業品質を高く保つことを第一優先事項とし、また、いかにヒューマンエラーをなくすかという点を重要視しました。

事前ミーティングの実施

作業実施前には常にミーティングを実施し、作業員全員の意識統一を徹底します。

(1) 作業内容

前日にレクチャーは実施しているが、手順書の読み合わせと注意点を再確認する。

(2) リスクヘッジ

考えられるリスク(問題)を全てあげ、項目ごとに対応方法を確認する。

問題が発生した場合、各自が自己判断で対応せずエスカレーションする。

また、フローを再度、明確にしておく。

(3) スケジュール厳守

チェック時間を徹底し、スケジュール通りに終了させるように目標を

設定する。

指差し確認、ダブルチェック、トリプルチェックの実施

(1) 作業は常に 2 人 1 組で実施し、作業実施者、作業確認者ともに指差し確認のうえ、各作業項目を実施します。

(2) チームリーダーは作業実施者、作業確認者の後方で常に作業内容、進捗を管理します。

十分なチーム体制

常に作業品質を落とすことなく、チームとして高いレベルの生産性を提供します。夜間で緊張が続く中、集中力を維持しながら単純作業を行うため、作業確認者は作業実施者の動きを十分に注意し、疲れが見えたら要員を交代、休憩させ、ミス防止を心掛けました。