

システムマネジメントサービス「Support_MEISTER」

滝沢 繁(たきざわ しげる)

土井 敏生(どい としお)

迫田 悟志(さこだ さとし)

① まえがき

米国が先行している情報システムの分野は、1970年代に始まる業務の連携処理を目的とする情報システム（IS：Information System）から、経営戦略を目的とした情報戦略（IT：Information Technology）へと変遷してきている。バブル崩壊後の日本では、規制緩和、市場開放、国際化に伴う経営環境の悪化により、業務革新に取り組むBPR（Business Process Reengineering）を抜本的に実施する状況となった。

システムマネジメントサービスは、情報システム部門が維持管理している業務をアウトソーシングして、ハードウェアの保守だけでなく、システムの運用管理、ネットワークの管理、トラブルや技術の支援、運用状況の診断・分析、利用状況の管理・報告を支援する付加価値サービスである。

本稿では、ソリューションビジネスにおけるシステムマネジメントサービスの概要と取組みを紹介する。

② システムマネジメントサービスの取組み

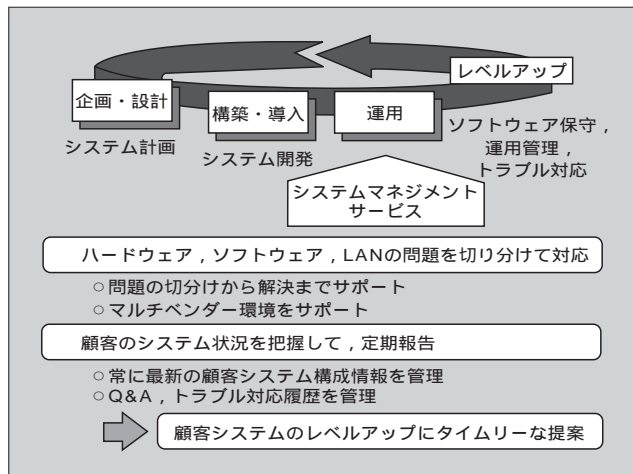
システムマネジメントサービスは、「Solution_MEISTER」の運用フェーズにかかわる主要サービスであり、システムのライフサイクルを回し維持継続する位置づけとなる（図1参照）。

高度な情報通信技術を活用したシステムを顧客が運用するとき、システムの疑問やトラブルをネットワークからシステムまで、トータルな解決支援を実施し、また、次世代システムの企画へつなげるシステムの分析評価支援を行うサービスである。

市場において情報システムの運用管理サービスへの期待は急速に高まってきている。

- (1) 情報システムの需要は「仕様提示、システム開発委託」から「まるごと依頼、ソリューション期待」へと変わってきている。
- (2) ネットワーク化の進展に伴い、顧客ニーズが「単なるハードウェア保守」から「業務ソフトウェアを含む

図1 システムマネジメントサービスの位置づけ



ネットワークシステム全体の運用サポート」に移ってきている。

- (3) 顧客の運用にかかわることによって、業務ノウハウの理解や顧客システムの問題点把握が可能となり、顧客とメーカーの新しい関係が築かれつつある。

これまで納入した情報システムのサポートは、担当SE（System Engineer）部門が個々に実施対応してきたが、上記の期待にこたえるため、Solution_MEISTERが提供するさまざまなソリューションの効果を確実にするシステムマネジメントサービスの強化を図っていく。その一環として、情報システムのシステムマネジメントサービスの提供と管理を実施する専門部署として、(株)FFCのなかにソリューションサポートセンターを設置した。

ソリューションサポートセンターは、ハードウェア保守部門である同じ富士電機グループの富士電エンジニア(株)だけでなく、技術補完、サービス強化のために、外部の協力会社である富士通(株)統合サポートセンターをはじめ、デファクトスタンダード（業界標準）の主力ベンダーであるOracle社カスタマーサポートセンター、Microsoft社サポートセンターとセンター間連携をとっており、ネットワークベンダー（Cisco, 3Com, BayNetworks）との窓口を持つ



滝沢 繁
情報通信、一般産業分野向けシステムの品質保証を統括。現在、システム事業本部 SI センター技術企画部主席。



土井 敏生
ソリューションビジネスの企画、開発および推進業務に従事。現在、(株)FFCシステム本部システム推進統括部ソリューション推進センター担当課長。



迫田 悟志
ソリューションビジネスの企画、開発および推進業務に従事。現在、(株)FFCシステム本部システム推進統括部ソリューション推進センター。

ている。

さらに、情報処理、ベンダー資格を保有するエキスパートSEを要員として集結し、増強を進めている。

設置後まず、ネットワークシステムの運用管理の新サービスメニューを準備して、1998年3月にSolution_MEISTERのなかで発表、システムマネジメントサービスの運用を開始した。

③ システムマネジメントサービス関連のサービス商品

システムマネジメントサービスはシステムライフサイクル(企画・構築・運用)のなかでシステムの運用に関するサポートサービスを中心に、図2に示すとおり幾つかのサービスメニューを準備している。

3.1 運用管理インフラストラクチャ(インフラ)構築

(Manage_MEISTER)

(1) システム運用管理コンサルティング

クライアント・サーバの現状運用を調査して、運用管理に関するガイドラインを作る。

(2) システム運用管理インテグレーション

分散処理形クライアント・サーバシステムを効率的に管

理する運用管理システムを作る。

(3) システム運用管理サポート

クライアント・サーバシステムの運用において発生した問題をリモートメンテナンスで調査し、状況に応じた対応を行う。

3.2 クライアント・サーバシステムサポート

(1) バックアップサポート(ヘルプデスク)

クライアント・サーバシステムの技術回答や運用において発生した問題解決の支援をする。

(2) ORACLE サポート

ORACLE 製品の技術回答や問題解決、バージョンアップソフトウェアの提供をする。

3.3 ネットワークソリューション関連の運用支援

(Net_MEISTER, Info_MEISTER, Joint_MEISTER)

(1) ネットワーク性能診断

運用しているネットワークのトラフィック量を診断して、状況を判断する。

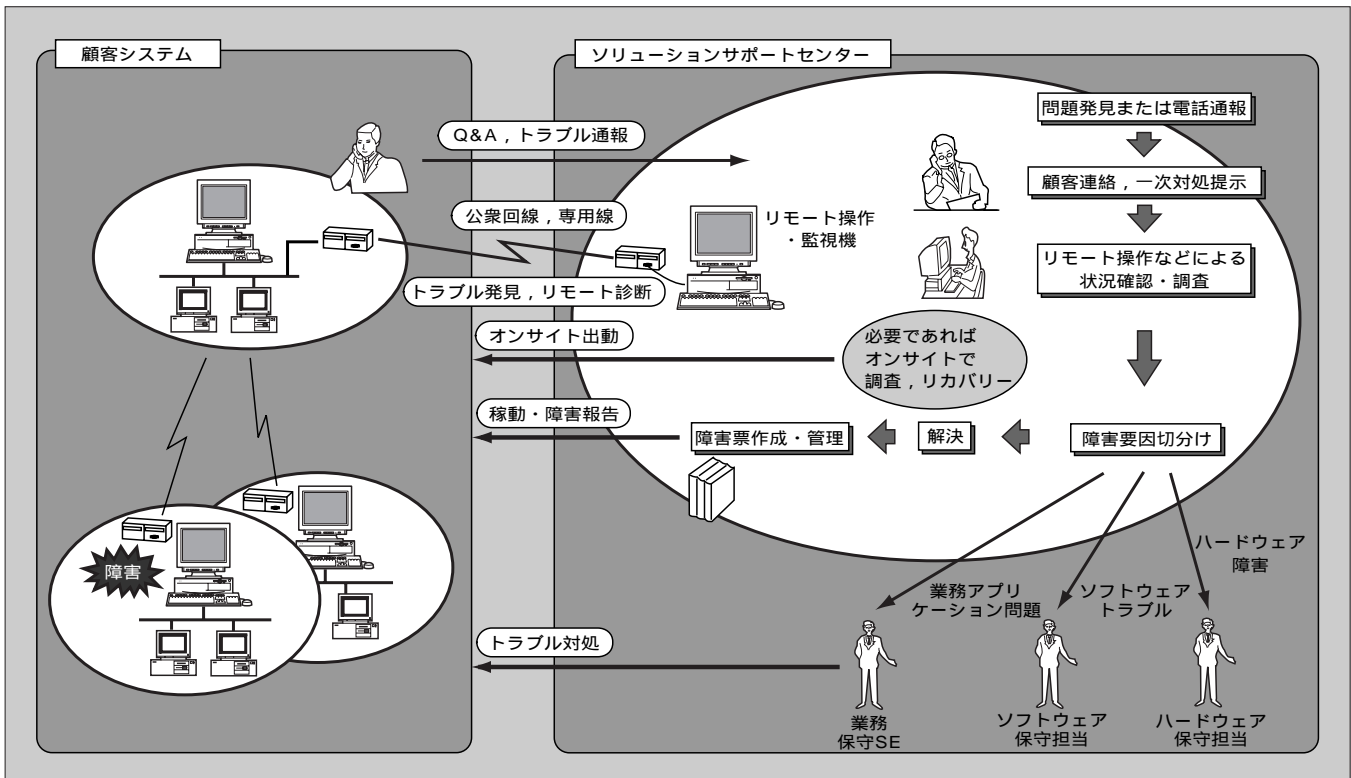
(2) ネットワーク構成管理

注 ORACLE : 米国 Oracle Corp. の登録商標

図2 システムマネジメントサービスメニュー

			システムマネジメントサービス <Support_MEISTER>
ソリューション	企画・設計	構築・導入支援	運用支援
業種ソリューション	業種システムコンサルティング	業種システムインテグレーション	業種システム運用管理サポート
業務支援ソリューション <Joint_MEISTER>	情報共有システムコンサルティング	情報共有システムインテグレーション	業種システム運用管理サポート
		InfoTerraceパッケージ導入	InfoTerraceパッケージ保守
	グループウェア導入コンサルティング		
	グループウェア導入基本設計	グループウェア導入スタートアップ	グループウェア問合せサポート
	ワークフロー導入基本設計	ワークフロー導入スタートアップ	ワークフロー導入問合せサポート
インターネット・イントラネット構築 <Info_MEISTER>		インターネットサーバ構築	インターネット・イントラネット Q&Aサポート
		イントラネットサーバ構築	
		WWWコンテンツ作成	ファイアウォール診断
		ドキュメント管理サーバ構築	
		モバイル環境構築	
運用管理 <Manage_MEISTER>			システム運用管理サポート基本 プログラム
	システム運用管理コンサルティング	システム運用管理インテグレーション	システム運用管理サポートオプション プログラム
ネットワークインフラ構築 <Net_MEISTER>	ネットワーク基本設計		ネットワークQ&Aサポート
	ネットワークトラフィック診断解析		ネットワーク性能診断
	ネットワーク構成設計	ネットワーク機器スタートアップ	ネットワーク構成管理
	ネットワーク工事構成設計	ネットワーク工事構施工	ネットワーク障害解析 (ネットワーク監視)
バックアップサポート			バックアップサポート基本 プログラム
			バックアップサポートオプション プログラム
			ORACLEバックアップサポート プログラム

図3 システムマネジメントサービス実施手順



ネットワークに接続している機器やサーバをドキュメント上で管理する。

(3) ネットワーク障害診断

ネットワークで発生したトラブルを解析して解決する。

(4) ファイアウォール診断

セキュリティログファイルを分析して、セキュリティ診断をする。

(5) インターネット・イントラネットのQ&A診断

構築したインターネット・イントラネットサーバに関して疑問やトラブルを解決・支援する。

(6) グループウェアの問合せサポート

グループウェアの問題において発生した疑問やトラブルにQ&Aサポートする。

④ システムマネジメントサービスの実施手順

システムマネジメントサービスの個別メニューを組み合わせることで、顧客の要望に合わせたシステム運用管理サポートが実施できる。図3に一つの実施手順を紹介する。

(1) 顧客システム環境を把握したサポートの実施

顧客のシステム環境(ソフトウェア・ハードウェアのシステム構成, ネットワーク構成, 運用スケジュール)に関する情報を管理してサポートを実施する。

- ソフトウェア・ハードウェア製品の仕様や利用方法の質問に回答
- ソフトウェアのレベルアップ情報や技術情報に関する技術情報誌を定期的に送付

(2) リモート診断によるトラブル調査, 切分け, 解決

顧客システムのクライアント・サーバにリモート接続して、トラブルの原因を調査し要因を切り分ける。

- 問題の原因がソフトウェア障害の場合、障害対応ソフトウェアを提供または回避策を提示する。
- 問題がハードウェア障害の場合、担当CE(Customer Engineer)に出動依頼する。
- 問題が業務アプリケーションの場合、担当SEと連携して解決する。

(3) システム稼働状況のリモート監視

顧客システムの稼働状況をリモートで監視し、問題発生時に顧客へ通報する。

- 監視対象サーバのハードウェア・ソフトウェアの稼働状況やパフォーマンス状況
- システムを構成するLAN(Local Area Network)機器の稼働状況やトラフィック負荷

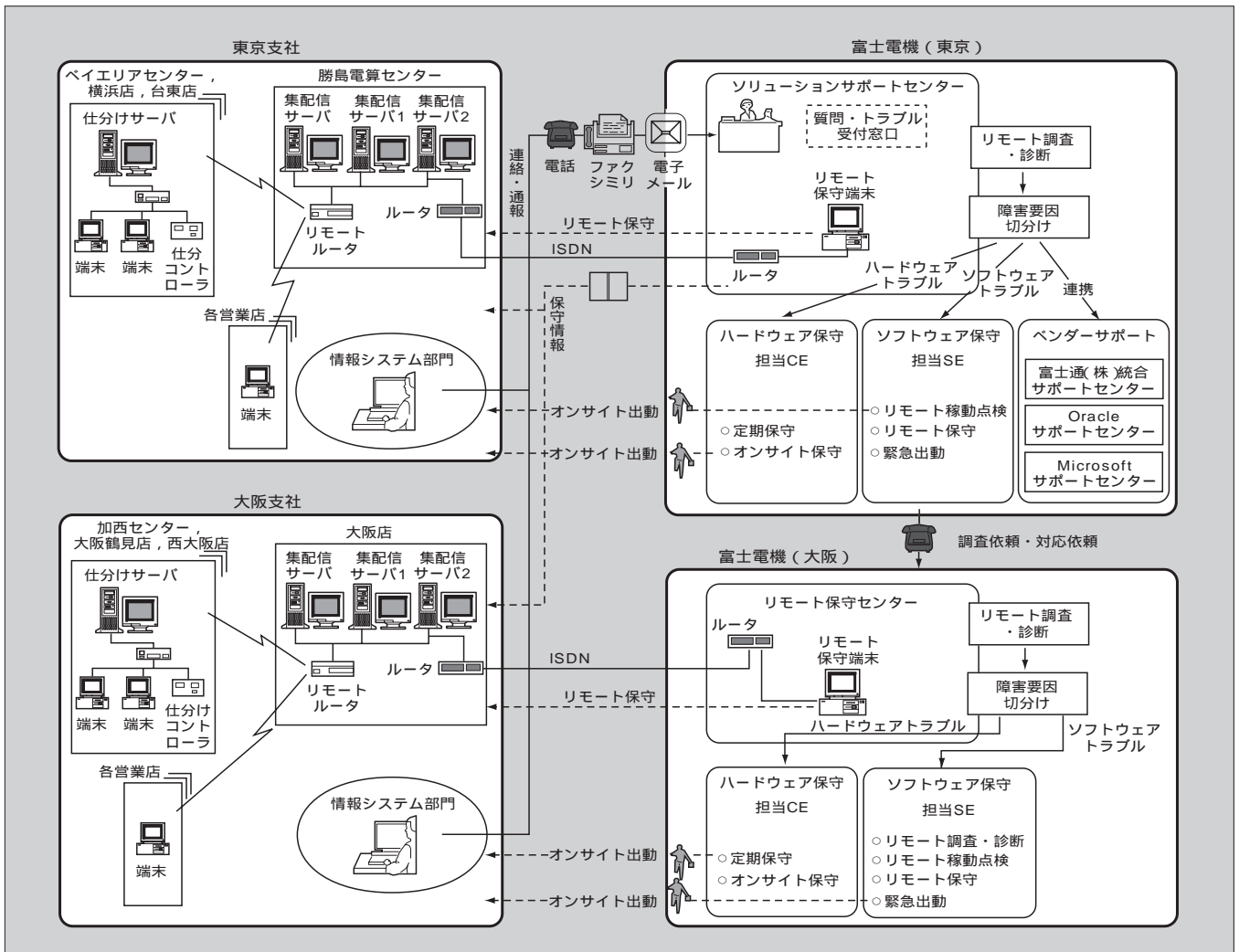
(4) オンサイトによる問題解決支援

リモート診断でトラブル調査できない場合に、オンサイト出動してトラブル調査を実施する。

⑤ 佐川急便(株)向け自動仕分けシステムの運用管理サポート

佐川急便(株)では、情報テクノロジーを活用してトータル物流サービスを展開している。その一環として、今後3年間で全国40サイトの集配所に自動仕分けシステムの導入・展開を計画している。1998年9月現在、東京地区でベイエリアセンター、横浜店、台東店が、大阪地区で大阪鶴見店、西大阪店でシステムが稼働済みであり、1998年中に東京店、

図4 佐川急便(株)向け自動仕分けシステム運用管理サポート



加西ハブセンターが稼働予定である。

今後の稼働を踏まえ、顧客コンピュータシステム部門が狙っているハードウェア、ソフトウェア、業務アプリケーションのトータルシステム運用管理に関する業務改革を実現するため、システムマネジメントサービスのソリューションを提供するに至った。1998年9月から順次サービスを開始している。

図4はその全体運用をまとめたものである。

⑥ トータルシステムマネジメントサービスの拡大

システムマネジメントサービスはシステム運用管理サービスから顧客満足度の向上のため、日々、メニューの改善、増強をし、顧客課題解決の全体への対応を進めている。

(1) システム運用管理サービスメニューのレベルアップ

運用管理形態、体制が異なる顧客はシステムの運用を維持する要件も異なっている。したがって、一律のサービスだけでなく、運用診断、運用管理教育、運用管理代行など顧客の立場にフィットし選択できるサービスメニューを整備、拡大している。

(2) システムのライフサイクル全般へのサービス品ぞろえ

納入システムのメンテナンスに限らず、業務ノウハウを保有している多数のSEを登用して、システムの分析、次世代システムの企画、コンサルティングの実施が可能な環境が整ってきている。

(3) 業種サービスとの組合せ拡大

ネットワークインフラのメンテナンスだけでなく、業種系ソリューションとの組合せによる制御システム運用、現場運用管理、業務運用管理のサポートサービスを提供、拡大している。

⑦ あとがき

システムマネジメントサービスの提供は顧客との協調が前提であり、メーカーのプロダクトアウトな論理であってはならない。相互補完によるビジネス拡大があって成功評価される。また、新しい技術革新に伴う最先端のサービスを継続して提供していくこともメーカーの重要な課題である。

最後に佐川急便(株)殿をはじめとして、ご指導とご協力をいただいた関係各位に深く感謝する次第である。



*本誌に記載されている会社名および製品名は、それぞれの会社が所有する
商標または登録商標である場合があります。