

クラウド環境でのシステム監視運用ポイント



日付 2013年11月22日

株式会社インテリジェンスビジネスソリューションズ
プラットフォームソリューション部

- 【社 名】 株式会社インテリジェンス ビジネスソリューションズ（略称：IBS）
- 【資 本 金】 3億1千万円
- 【売 上 高】 約130 億円（事業統合前の各事業の2013年3月末決算数値を合算）
- 【事業内容】 ビジネスコンサルティング、アプリケーション＆サービスの開発、アウトソーシング受託
- 【代表者名】 小澤 稔弘
- 【設 立】 1977年9月（昭和52年9月24日）
- 【決 算 期】 3月
- 【取引銀行】 みずほ銀行 青山支店
- 【事業拠点】 東京、幕張、ベトナム（オフショア開発センター）
- 【連携事業】 株式会社BPOソリューションズ（BPO業務全般、セールス領域OS、デジタルマーケティング領域OS）
株式会社IBS沖縄（グローバルチーム型オフショア開発）
- 【本社所在地】 〒135-0061 東京都江東区豊洲3-2-20 豊洲フロント7階
- 【認 証】 ISO9001認証取得（認証取得範囲：本社における受託ソフトウェアの設計・開発）
ISO27001認証取得
- 【主なパートナーシップ】
IVS（ベトナム）、マネジメントソリューションズ（PMO）、Microsoft、SalesForce.com
VMware、RedHat、ZabbixSIA、ミラクル・リナックス（ZABBIX）、NTTデータ（Hinemos）



事業内容

大項目		No	サービス/特徴
システム ソリューション 事業	1	システム開発 グローバルオフショア	・システムの要件定義～開発～製造までサービス ・新規で取る事は難しい為、アウトソーシングで運用実績のあるプロジェクトからの獲得という戦い方
	2	システム基盤（PFS）	・仮想化基盤の導入、ビッグデータソリューション ・大型案件のインフラ保守領域などのサービス ・Cloud関連サービスの展開（Cloud移行DB統合やHadoop等）
アウトソー シング事業	3	ITアウトソーシング	・システムデスク・サービスデスク等の運用サービス ・業務設計・業務コンサルティングサービス ・NW・システム関連の運用設計、運用管理、維持管理業務 ・基本は通信領域で実績・拡大を続けITリノベーションやSSにつなぐ
	4	ITリノベーション （AMO）	・世の中で言うAMO領域に近い ・システムのプロセス改善や業務視点でのプロセス改善活動 ・維持管理サービスの租結合化の実現
HITO 事業	5	ポジティブワークプレイス メント（PWP）	・人事コンサルティングサービス ・組織デザイン（業務と人の割り当て）の設計 ・顧客から人アセットの引き受けと再配置機能 ・人材評価・アセスメントサービス
	6	人材ソリューション	・インテリジェンスグループとしてのブランドを活かした「HITOシリーズ」 ・HITOマネジャー タレントマネジメントシステム等
	7	自社サービス事業	・ICのマッチングサービス等、自社事業

製品名・ロゴ					
製造元		NTTデータ	Zabbix (ラトビア)	インテリジェンスビジネスソリューションズ	Splunk (アメリカ)
製品 カテゴリ	システム監視	○ (~中規模向け)	○	—	—
	ジョブ管理	○	—	—	—
	ログ管理	△ (監視のみ)	△ (監視のみ)	—	○
	インシデント管理	—	—	○	—
構成	Single	○	○	○	○
	Act-ColdSby	○	○	○	○
	Act-HotSby	○ (別途ミドルウェア必要)	○ (別途ミドルウェア必要)	○ (別途ミドルウェア必要)	○ (別途ミドルウェア必要)
	Act-Act	×	○	×	×
導入実績		業務系システムへの導入多数	業務系システムへの導入多数 基盤系システムへの導入多数	未計測 (無償配布しているため、その後の追跡が困難)	業界・業種問わず導入が進んでいる (日本国内はこれから)
特徴		↑直感的UI ↑国産 ↑ジョブ管理 ↓大規模に向かない ↓細かい設定はできない	↑大規模環境対応 ↑詳細に設定が可能 (かなり玄人向き) ↓玄人向けUI ↓機能構造がわかりにくい	↑チケット管理を容易に実現	↑ログ集計の自動化 ↑大規模環境対応 ↑詳細に設定が可能 (かなり玄人向き) ↓コスト (OSS製品と比較して)
サポートフロー		エンドユーザ⇄貴社⇄IBS⇄製造元	エンドユーザ⇄貴社⇄IBS⇄製造元	エンドユーザ⇄貴社⇄IBS	エンドユーザ⇄貴社⇄IBS⇄国内代理店⇄製造元

基盤部分を“利用”するスタイルへ変更した結果、好きなタイミングで、好きな量だけ基盤を利用することができるようになります。

クラウド運用担当側の視点でみると、いつ、どのくらい、何が、誰から利用されるかが予測できない状況となります。

クラウド（セルフサービス型）



いつ申し込み
が来るのか。

いつ解約する
のか。

何の設備を利用
するのか。

設備の利用負
荷はどのくら
いなのか。

障害影響
範囲は。

増強はいつし
たらよいのか。

セルフサービス型クラウド環境の根本的な運用の問題とは、何でしょうか。クラウド環境の運用者は、この課題にどう応えていくべきなのでしょう。

クラウド環境のサービス品質を維持するためにすべき事は何でしょうか。

根本的な問題

利用者が**使い方**
を決めることができる

利用者にとって

いつから
いつまで
何を
どのくらい

クラウド基盤運用の課題

全体のリソース計画策定

増強：リソース不足予測に基づく増設
縮退：余剰リソースの切り離し・転用
平均化：負荷の偏りの抑制

申込みのコントロール

リソース計画と連動したコントロール

障害影響の把握

利用者：誰に影響があるのか
利用システム：どこに影響があるのか
実害：最終的な影響は何か

まず、すべきこと

状態把握

把握した状況の管理

クラウド運用環境で発生する様々な事象（障害にかぎらず）の管理は、表計算ツールで実現できるものではありません。障害ではなく、定常的な業務までも不定期に発生し、管理者が把握していないタイミングで行われるからです。

これらの事象を的確に・漏れ無く収集し、集約、追跡可能な状態にする必要があります。

障害：故障

構成変更

障害：予兆

顧客の操作

ワークフローの変更

連携システムの変更

**KPIの
変更**

管理データの集約・活用

- ・運営に必要な情報が適切に纏められ、使用できる状態に整理されていること

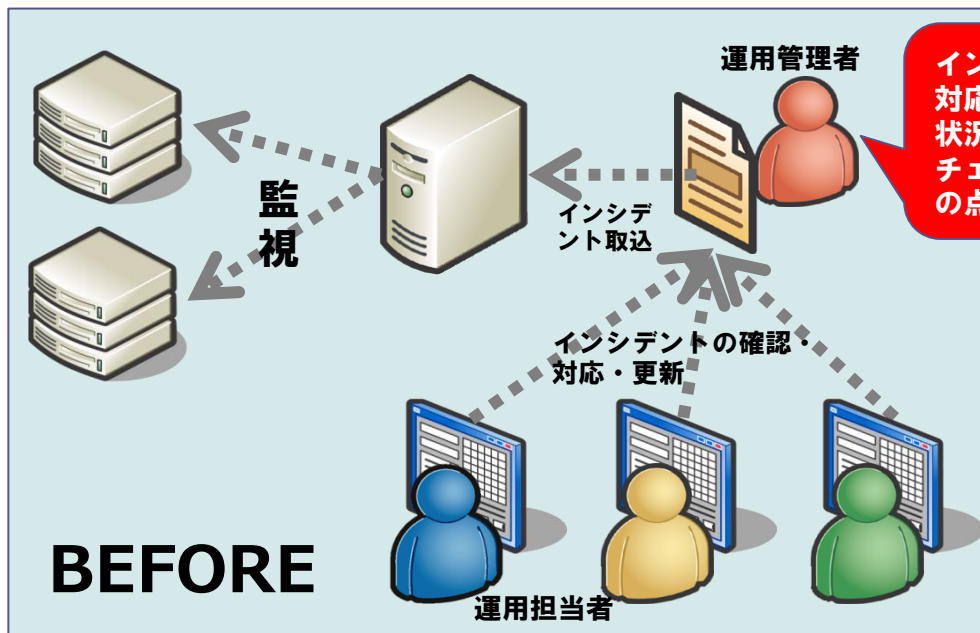
変化への対応

- ・運営方法の変化を阻害しない、柔軟なシステムであること

これらを実現するためには、インシデント管理ツール（IncidentManager）の活用が有効です。



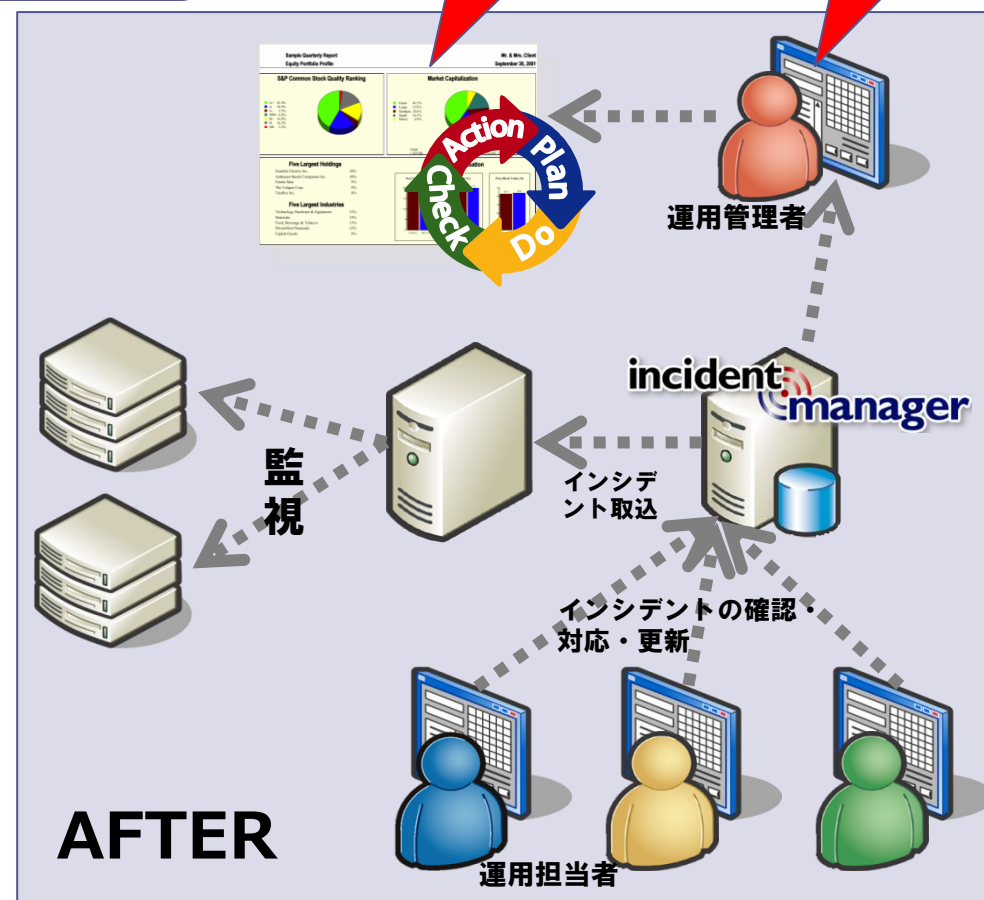
インシデント管理ツールを導入した場合には、運用に変化が発生します。これによりメリット、デメリットが発生しますが、総じて、メリットのほうが大きくなると考えられます。

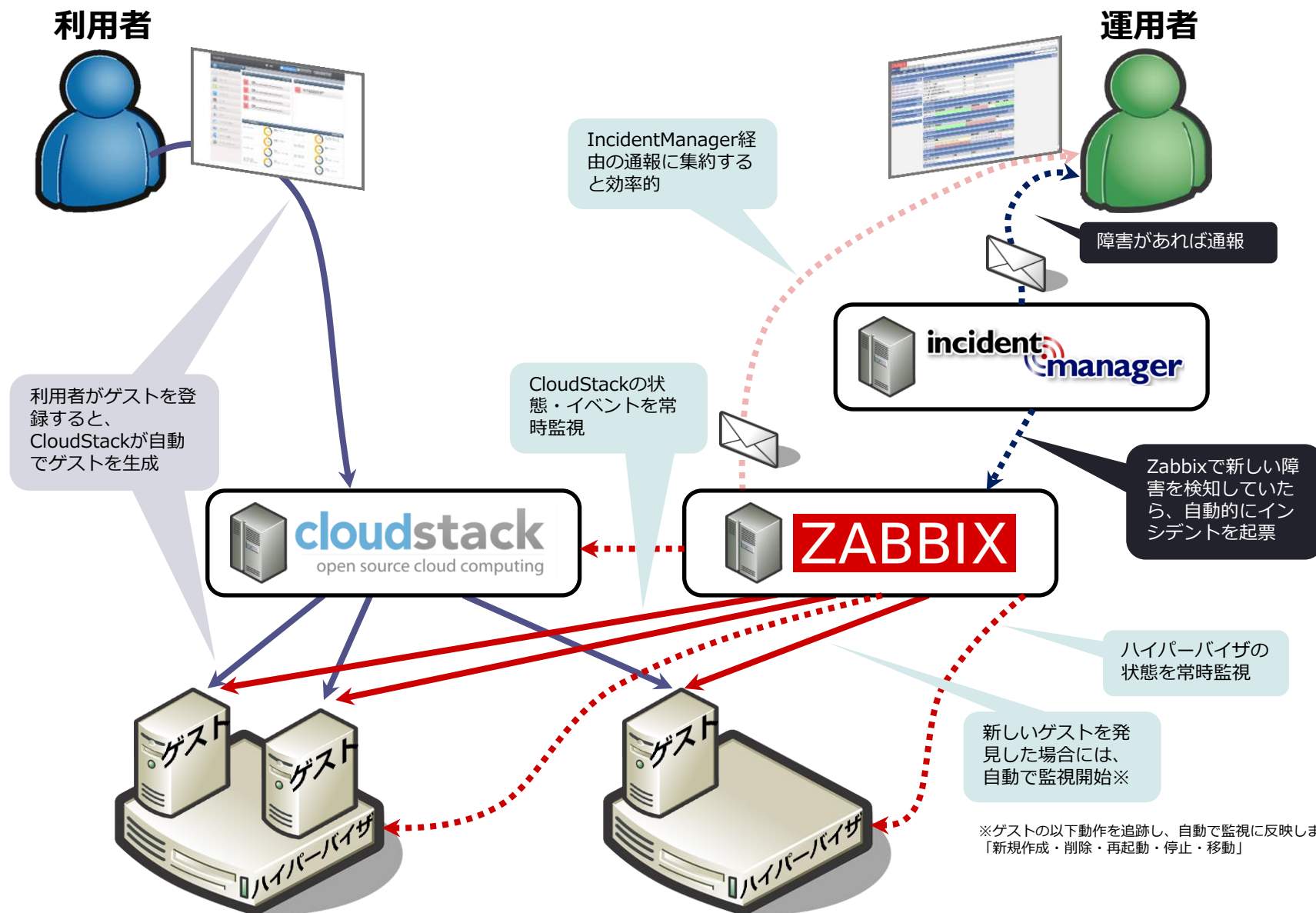


インシデントの取込、対応完了チェック、状況更新状況のチェック・・・全ての点検が必要。

対応件数や、インシデントの傾向など分析し、未来の対策立案が可能に。

ワークフローに沿って対応すべきものだけに注視できるように。







はたらく楽しさを、いっしょにつくる。