



アプリケーション運用・保守プロセス 標準化への第一歩

－ 保守プロセスの可視化からはじめよう －

株式会社インテック
技術部
小林 麻美
kobayashi_asami@intec.co.jp
Copyright © 2012 INTEC Inc.

2012/9/14 SQIPシンポジウム発表資料

ITホールディングスグループ



目次



- 1.はじめに
- 2.保守プロセス標準化の概要
- 3.試行運用の実施
- 4.評価・まとめ

1.1 当社における保守プロジェクトの現状



近年、保守の比率が高まり、重要性が増す一方..

現場の問題

- ✳ 採算が取れない保守プロジェクトがある
- ✳ 保守作業工数の内訳とその妥当性が把握できない
- ✳ 保守作業が属人化している



保守プロセスに関する問題

- ✳ 目先の維持管理に注力。改善サイクルを回せない。
- ✳ プロジェクト計画時や完了時の定量的な目標設定や

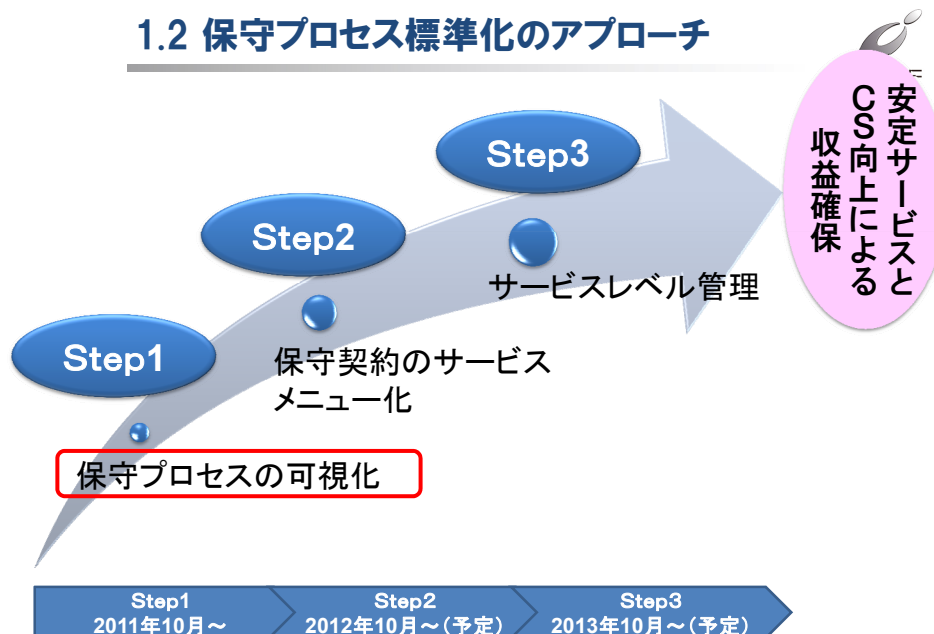
アプリケーション運用・保守の特性を考慮した、プロセスの標準化が必要

Copyright © 2012 INTEC Inc.

3

IT Holdings Group

1.2 保守プロセス標準化のアプローチ



Copyright © 2012 INTEC Inc.

4

IT Holdings Group

2.1 保守プロセス可視化のねらい



ブラックボックスの排除

- 実際に行っている保守作業の範囲を明確化
- 作業実績工数の内訳を明確化

保守作業の明確化

- 保守契約対象外の保守作業を排除
- 保守契約対象の保守作業の徹底

保守作業内容の見直し

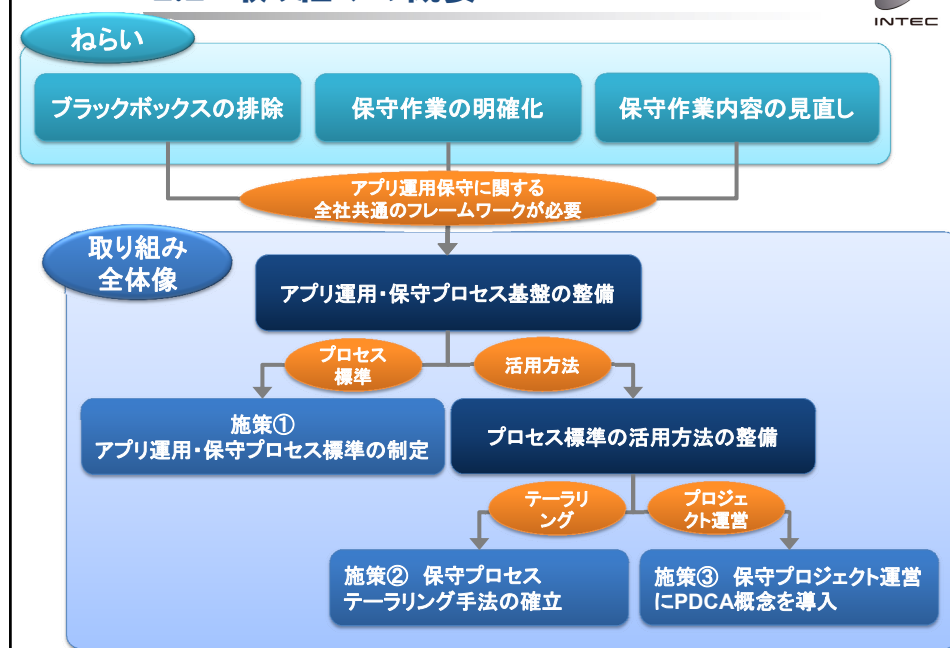
- 計画・実績工数などをもとに、保守作業の範囲、保守実施内容の深さ／濃さなどの見直し

Copyright © 2012 INTEC Inc.

5

IT Holdings Group

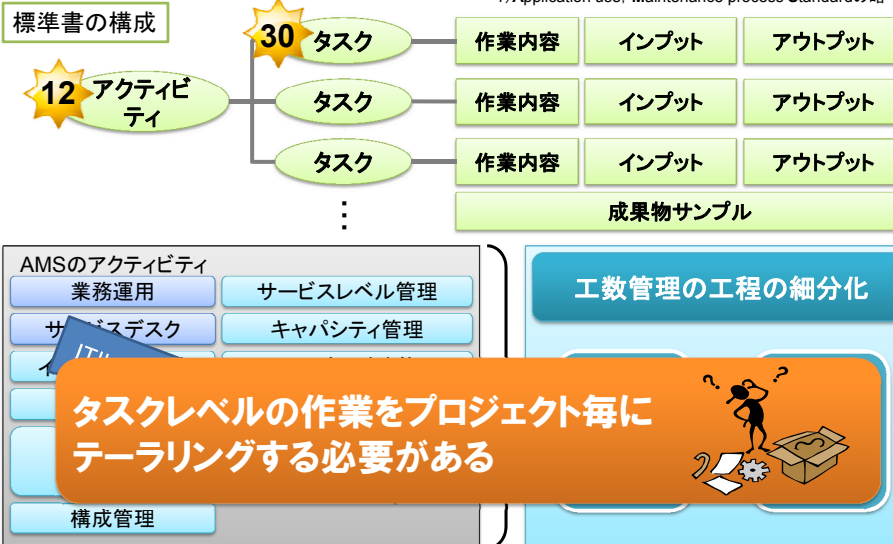
2.2 取り組みの概要



2.3 アプリ運用・保守プロセス基盤の整備

施策① アプリ運用・保守プロセス標準 (IP3/AMS*) の制定

*1) Application use, Maintenance process Standardの略



2.4 プロセス標準の活用方法の整備

施策① アプリ運用・保守プロセス標準 (IP3/AMS) の制定

保守におけるテーラリングの問題

プロジェクト毎に保守作業の定義が異なるため、テーラリングした結果が本当に正しいものなのか分からない

今実施しているプロセスにどう適用すればいいか分からない

保守におけるプロジェクト運営の問題

プロジェクト計画時や完了時の定量的な目標設定や評価が難しい

維持管理作業に注力し、改善サイクルを回していない

保守契約のフレームワークを定義し、何を(**What**)実施するか明確にしよう

保守プロジェクトでも計画(**How**)を立て、それに基づいて運用しよう

施策② 保守プロセス
テーラリング手法の確立

施策③ 保守プロジェクト運営に
PDCA概念を導入

2.5 保守プロセステーラリング手法の確立(1)



保守契約のフレームワーク(5つの保守タイプ)の定義

活動分類	サービス分類 (アクティビティレベル)	サービス分類 (タスクレベル)	Entry	Basic	Standard	Advanced	Premium
マネジメント	マネジメント(PMS)	マネジメント	○	○	○	○	○
業務サポート	サービスデスク	サービスデスク	○	○	○	○	○
		サービス回復		○	○	○	○
	インシデント管理	サービス変更		○	○	○	○
		問題管理		○	○	○	○
	変更管理・リリース管理	是正処置		○	○	○	○
		予防処置		○	○	○	○
機能改善	保守開発(DPS)	改善対応			○	○	○
定常運用サポート	定常運用	運用計画策定				○	○
		調達活動				○	○
		業務運用オペレーション				○	○
		日常改善				○	○
ITサービス資産維持	構成管理	ハードウェア管理			○	○	○
		ソフトウェア管理			○	○	○
		ネットワーク管理			○	○	○
		ソース・モジュール管理		○	○	○	○
		ドキュメント管理		○	○	○	○

Copyright © 2012 INTEC Inc.

9

IT Holdings Group

2.5 保守プロセステーラリング手法の確立(2)



テーラリング手順

手順① 自プロジェクトの保守契約に近い保守タイプを選択する

手順② 保守タイプに定義されているサービスに自プロジェクトの保守作業をマッピングさせる

テーラリング
記録の作成

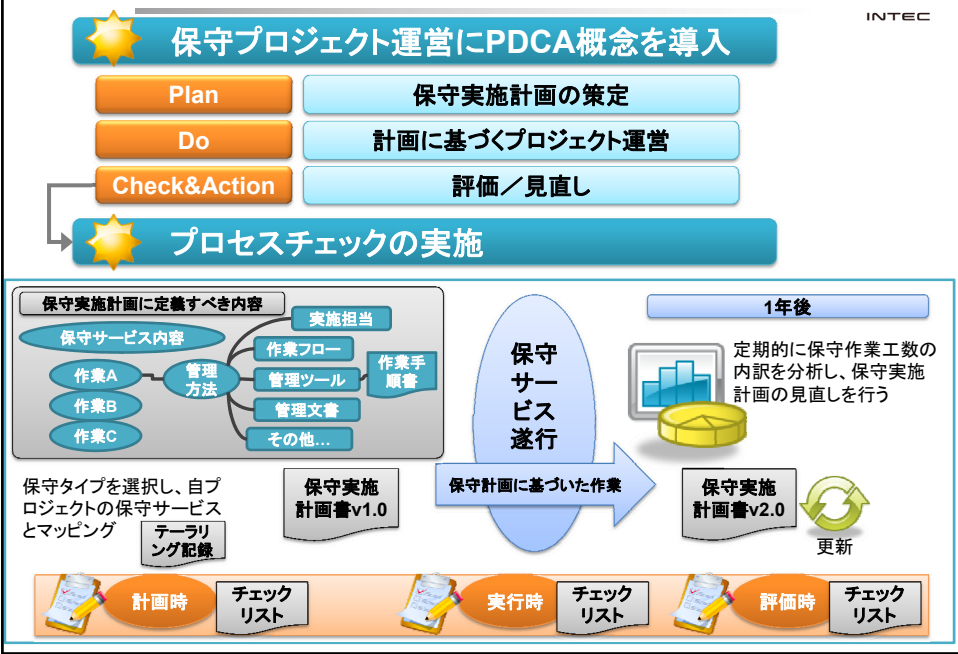
テーラリング記録(イメージ)

プロジェクト名							計画時テーラリング (タスク単位の○×)		計画時テーラリング (成果物単位の○×)	
プロセス名	アクティビティ名	タスク名	作業内容	入力	成果物	結果	理由 (×の場合)	成果物 (のコピー)	結果	×の場合は理由 もしくは代替成果物
3. システム運用	3-1 業務運用	3-1-1 運用計画策定	×××	×××	×××	○		×××	○	
		3-1-2 調達活動	○○○	○○○	○○○	○		○○○	×	○○○.xls
		3-1-3 業務運用オペ	△△△	△△△	△△△	×	○○の為	△△△	×	
		3-1-5 日常改善	×××	×××	×××	×	○○の為	×××	×	

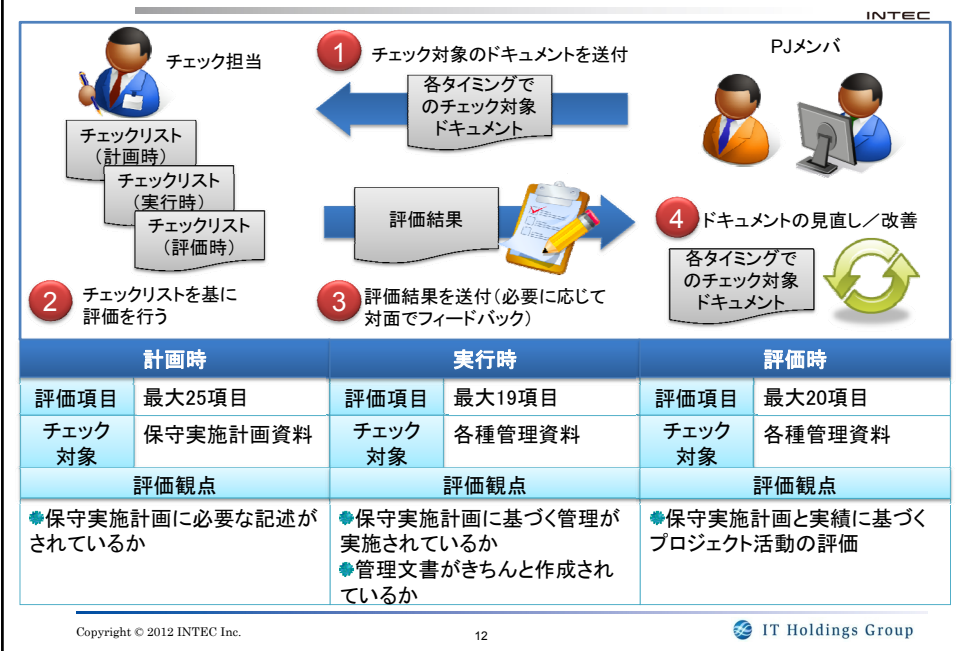
アプリ運用・保守プロセス標準の
タスク/成果物一覧

プロジェクトの担当者にて記入。
プロジェクトの保守作業や作成すべき
成果物を明確にする。

2.6 保守プロジェクト運営にPDCA概念を導入(1)



2.6 保守プロジェクト運営にPDCA概念を導入(2)



2.7 アプリ運用・保守プロセス標準化ガイドの制定

Point ①

テラリング手順

Point ②

PDCAサイクルに基づくプロジェクト運営の手順

Point ③

プロセスチェック手順

活用方法の3つのポイントを手順としてまとめたガイドを制定

INTEC 社外秘

IP3ナビゲーションガイド②
IP3アプリ運用・保守プロセス標準化ガイド
IP3: INTEC Processes for best Performance and high Productivity
～ 高いプロセスがもたらす成果、高い生産性をもたらす ～

株式会社 インテック
第1.0版 2012年4月
ITホールディングスグループ

Copyright © 2012 INTEC Inc. 13 IT Holdings Group

3.1 パイロットプロジェクトによる試行運用の実施

試行の目的

●「保守プロセス可視化」のねらいの達成度を評価する。

試行プロジェクト

●5本部、計6プロジェクト
●保守タイプ内訳

Entry+Basic:1 Standard:2
Basic:2 Premium:1

体制

WG事務局

WGメンバ(5本部)

月次WG
会合(TV)

適宜
フォロー

試行プロジェクトメンバ

WG事務局(2名)	会合の開催、保守実施計画書のレビュー、プロセスチェックの実施
WGメンバ(8名)	会合への出席、各本部の試行PJメンバのフォロー、Q&A対応
試行PJメンバ(10名)	Eラーニングの受講、保守実施計画書の作成、保守作業の遂行、アンケートへの回答

試行期間中の主な作業

試行プロジェクトの選定 3月

eラーニングの受講 4月

保守実施計画書の作成 5月

計画に基づくPJ運営 6月

プロセスチェック 7月

アンケートへの回答 8月

評価結果まとめ

改善

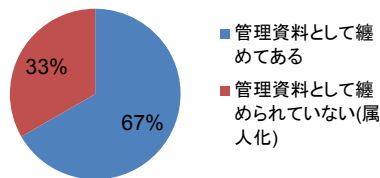
Copyright © 2012 INTEC Inc. 14 IT Holdings Group

3.2 試行運用ヒアリング結果に基づく分析

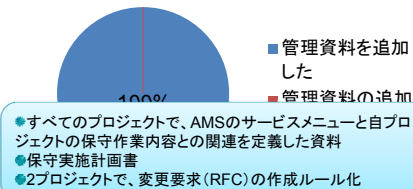


試行6プロジェクト、15名にアンケート(ヒアリング)を実施

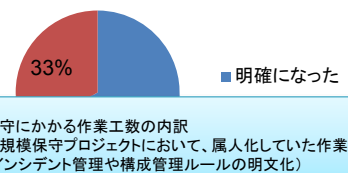
試行運用の前までに管理資料はあったか



今回の試行で追加になった管理資料はあるか



自プロジェクトの保守作業が明確になったか



データから分かること

- 元々管理資料があるプロジェクトでも、AMSに基づく運用を開始したところ、追加で作成が必要なものがあつた。
- 7割のプロジェクトで、保守の作業内訳が把握できるようになった。

Copyright © 2012 INTEC Inc.

15

IT Holdings Group

3.3 試行運用ヒアリング結果に基づく評価



試行運用前のプロジェクト運営との比較

○・・・良かった点 ×・・・改善点

項目	評価	ヒアリング結果
プロジェクト運営	○	工数管理の工程を細分化(1種類⇒12種類)したことで、より具体的な保守作業の工数を把握することができた。
	○	属人化していた作業(インシデント管理や構成管理)について、ルールを明文化したというプロジェクトがあつた。
	×	➡ 保守プロジェクト特性に応じた、管理方法の検討
工数	○	今までの保守の運用に大きな変更はなく、保守実施計画書の作成以外は、AMS適用による作業負荷はかからなかった。
	×	➡ 保守実施計画書などのテンプレート整備
	×	➡ 保守サービス分類(タスクレベル)の作業例の具体化
その他	○	ヒアリングした全員が、試行後もAMSを適用した運用を継続したいという回答だった。
	○	試行プロジェクトで導入手順を実践することができ、プロセス標準をどうプロジェクトに適用すればいいか、イメージがつかめた。

Copyright © 2012 INTEC Inc.

16

IT Holdings Group

4.1 評価のまとめ



「保守プロセスの可視化」のねらいは達成できたか？

- ブラックボックスの排除
- 保守サービスの明確化
- 保守サービス内容の見直し



6プロジェクト中4プロジェクトで体系的に整理でき、作業工数の内訳も明確になった



試行ではまだ分らず...



試行ではまだ分らず...

今後の期待

保守作業の実績工数から保守作業内容や保守料、保守体制の妥当性を分析し、保守契約の適正化を図る



Copyright © 2012 INTEC Inc.

17

IT Holdings Group

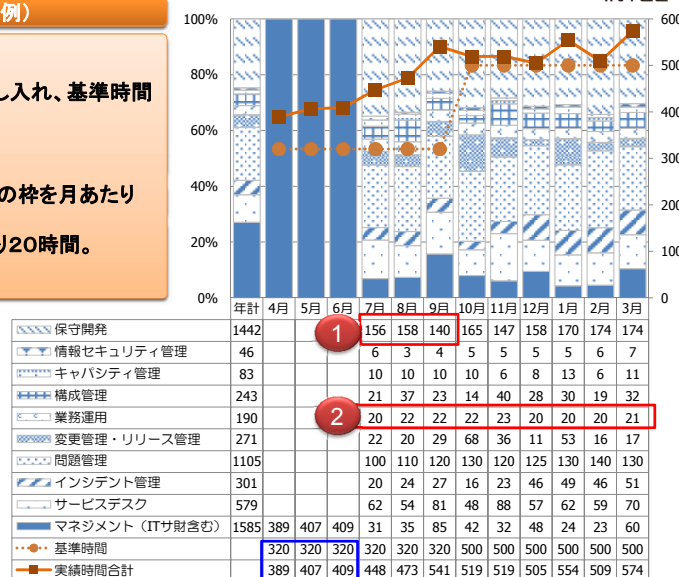
4.2 今後の期待



お客さまへの改善提案(例)

お客さまへ以下の点を申し入れ、基準時間の見直しを行った。
月あたり180時間の増額。

- 保守開発(軽微な改修)の枠を月あたり1人月(160時間)。
- 業務運用作業を月あたり20時間。



Copyright © 2012 INTEC Inc.

18

IT Holdings Group

ご清聴ありがとうございました。



ITホールディングスグループ

