# 運用サービス設計の実現ポイントと運用サービス設計マニュアル構築のあり方 (4119252)

配布テキスト(マニュアル付き)を電子データで提供
運用サービス設計の実現ポイントと運用サービス設計マニュアル構築のあり方
～中規模な運用サービス部門や運用サービス設計を検討中の皆様に最適～

本セミナーでは、そのような背景にあって、運用サービスのあるべき姿や業務革新に向けた諸方策を明らかにすると共に、運用サービス設計の位置付けや具体的な設計方式を解説します。すなわち、運用サービス設計の考え方・背景、運用サービス設計のあり方等を解説すると共に、運用サービス設計マニュアル構築のあり方、構築すべき項目、などを解説します。

| | |
|---|---|
| 開催日時 | 2019年6月10日(月) 10:00-17:00 |
| カテゴリー | IS運用 専門スキル |
| 講師 | 堀秀雄 氏<br>（エイチ・アイ・ティ・コンサルティング　　主任コンサルタント ）<br>日本電気株式会社にて情報システムの世界に入る。以来、主に生産管理システムの企画・開発・導入・運用・保守業務に従事。長年、システム運用管理業務領域を担当。その過程においてシステム運用管理業務の体系化と標準化に関わる企画・設計、システムの運用設計と受入審査制度の確立と実施、システム運用管理業務のアウトソーシングの確立と実施、データセンターの企画・設計・設立・運用管理に従事。その後、国内・海外生産拠点（分身会社）の情報システムに関わるコンサルテーションと開発支援。2001年から日本デェイブレイク株式会社で、主にアプリケーションシステムの請負業務に関わる営業活動全般、新規案件に関わるシステム提案、見積業務に関わる具体的な実行と他社案件への見積支援全般に従事。2011年３月に退社し現在に至る。<br><br>丹下勉 氏<br>（ＮＥＣソリューションイノベータ 株式会社　エンタープライズ事業ライン・グループ基幹システム事業部　主席主幹 ）<br>日本電気経営情報システム株式会社にて情報システムの世界に入る。以来、生産管理システムの開発・運用・保守、社外Webサイトの開発・運用・保守を担当。システム運用サービスの体系化と標準化を実践中。システム運用サービスの向上に、「現場革新の考え方を取り入れる」「資格取得推進をサポートする」など、メンバーのモチベーションアップや全社レベルでの運用サービスの高度化を推進し、現在に至る |
| 参加費 | ＪＵＡＳ会員/ITC：33,000円 一般：42,000円（１名様あたり　消費税込み、テキスト込み）<br>【受講権利枚数1枚】 |
| 会場 | 一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会（日本橋堀留町2丁目ビル2階） |
| 対象 | 運用規模が小・中規模クラスで、運用サービス業務の改善・改革を考えていらっしゃる管理者・ご担当者 中級 |
| 開催形式 | 講義 |
| 定員 | 20名 |
| ITCA認定時間 | 6 |

## 主な内容

近年、運用サービスの重要性が急速に高まり、企業の盛衰に大きな影響を与える存在になっております。日常業務における泥臭い活動に埋没しやすい環境にありながら、その一方では新しい技術や管理ツールを導入し、先進的で主体性ある運用サービス部門を確立することが、常に求められています。

本セミナーでは、そのような背景にあって、運用サービスのあるべき姿や業務革新に向けた諸方策を明らかにすると共に、運用サービス設計の位置付けや具体的な設計方式を解説します。すなわち、運用サービス設計の考え方・背景、運用サービス設計のあり方等を解説すると共に、運用サービス設計マニュアル構築のあり方、構築すべき項目、などを解説します。

また、運用サービス設計マニュアルをどのように活用し、いかなる方式や制度・手続によって、どの開発工程でシステムに組み込んで行くのかも明らかにし、その組み込まれた運用サービス方式や運用サービスの関連技術等が、適正にシステム化されたかをシステムの受入審査制度によって評価・改善する仕組みも解説します。

なお、最近、注目度合が著しい、ITIL（R）やSLAガイドライン等についての解説は行いませんが、それらを有効に活用しながら、運用サービス設計マニュアルを構築する具体的な方策についても解説します。

◆主な研修内容：

第１部　運用サービス設計のあり方と実現のポイントを検証する　　10:00－12:00

堀　秀雄氏

１．運用サービスの本質を検証する
２．運用サービスが抱える問題を探る
３．運用サービスが抱える問題と、その本質（課題）を追求する
４．問題の本質（課題）に対する解決策を追求する
　（１）前向きな姿勢・当事者意識が、なぜ運用サービス要員に必要かを検証する
　（２）運用サービス方式を自ら設計できる、環境を創る
　　・運用サービス設計とは何かを追求する
　　・運用サービス設計のポイントを検証する
　（３）運用サービスの実態を整理・公表する
　（４）運用サービス部門長の行動様式を変革する
５．グループディスカッションに関わるオリエンテーション
　（演習の目的、やり方、スケジュール、発表の留意点、等）

<12:00－13:00昼食>

＜グループディスカッション・結果発表・まとめ＞　　13：00－15：00

１．大型プロジェクトの失敗事例（日経コンピュータの動かないコンピュータ）を紹介する
２．事例紹介に基づき、グループ演習にて、失敗の原因を探る
３．失敗の原因に対する改善策を討議する
４．以上、討議したことを、グループ毎に発表・討議し、講師から適宜コメントする
５．講師から、失敗の具体的な原因と改善策を解説する

第２部　運用サービス設計マニュアル構築のあり方と具体策を考える　　15:00－17:00

丹下　勉氏

１．運用サービス設計マニュアル構築のあり方を検証する。
　(1)運用サービス設計マニュアルを定義する
　(2)運用サービス設計マニュアルの考え方を検証する
　(3)運用サービス設計マニュアルの位置づけを明確にする
　(4)運用サービス設計マニュアルの必要性を明確にする

２．運用サービス設計マニュアルを具体的に構築する
　(1)安全・安心な運用サービス実現・維持のための仕組をつくる
　　・安全面１：IT基盤（O/S・M/W）の監視・復旧の仕組をつくる
　　・安全面２：共通機能の監視・復旧の仕組をつくる
　　・安心面１：画面系処理の監視・復旧の仕組をつくる
　　・安心面２：バッチ系処理の監視・復旧の仕組をつくる
(2) システム開発部門との関係を密にする仕組を考える
　　・アプリケーションリリースに関わる仕組をつくる
　　・臨時処置に関わる仕組をつくる
　　・問い合わせ業務に関わる仕組をつくる
　　・システムメンテナンス業務の仕組をつくる
　　・内部統制や品質向上に必要な証跡を決める
　　・企画段階からチーム編成を工夫する
(3)発生した障害を、重大トラブルに発展させない仕組をつくる
　　・全面的な停止への対応策を確立する
　　・部分的な停止への対応策を確立する
　　・再発防止策を確立する
　　・発生した障害を活用する

(4)運用サービスの受入と導入評価の仕組をつくる

・運用サービス設計マニュアルと受入審査制度を関連づける

・ドキュメント審査をルール化する

・運用サービスの改善方策の仕組を構築する

(5)運用サービスの業務改善方策をルール化する

・運用サービスの問題を「見える化」する

・業務改善活動を活発化させる環境を整える

・運用サービスの問題をリストアップする

・問題に対する業務改善方策を考える

・業務改善方策をマニュアルに反映する

(6)運用サービスに必要なドキュメントを整備する(ドキュメント記述サンプルの解説)

SLA記載事項例／OLA記載事項例／受入審査手続／受入審査チェックシート／
バッチ処理（業務）優先度／タイムチャート／サーバ一覧／リンケージファイル一覧／
リンケージ連絡先一覧／システム稼働スケジュール／監視作業フロー／
監視作業指示書／ジョブネットワーク図／ジョブ一覧／リランマニュアル／
緊急連絡先一覧／運用サービス障害手続／運用サービス障害報告書／
運用サービス障害のレベルとユーザ影響度／エスカレーションコールの考え方／
リリースチェックシート／リリース依頼書／運用体制図/部門間連携強化策／
運用サービススキルマップ／障害管理表／ネーミングルール／ジョブネット作成標準