



# アプリ保守プロセスの定義 (アプリケーション保守版OPS)

IT in all Based on IT

株式会社 インテック

2009. 10. 06

SI事業本部

カスタマソリューション部

秀島 志嗣

# 目次

1. はじめに
2. コンセプト
3. システム運用の標準プロセスについて
  - 全社のシステム運用標準プロセス 整備の背景
  - システム運用の標準プロセスのコンセプト
  - アプリケーション保守とのギャップ
4. アプリケーション保守版の標準プロセスについて
  - プロセスの概要について
  - アプリケーション保守とは
  - 保守版テーラリング記録について
  - テーラリングについて
5. 最後に・・・
  - 導入について
  - 効果について
  - 今後の展開について

# 1. はじめに

## ■ 背景

- 私の所属する部門は、エンタープライズ系システムの構築及び保守を担当しており、そのプロジェクト形態は、新規システム開発、既存システム改修、保守、パッケージ導入と多岐に渡っている。そのため、標準プロセスを各プロジェクトに適用するにあたっては、該当するプロジェクトの特性にあわせた標準プロセスのテーラリングからはじめる必要がある。
- 標準プロセスとしては、「プロジェクトマネジメントプロセス」、「開発プロセス」、「運用プロセス」があるが、アプリケーション保守をメインとしたプロジェクト向けのプロセスは定義されていなかった。
- 真のSierを目指すためにも、管理・構築・運用・保守全てのプロセスを俯瞰したものが必要であり、アプリケーション保守に関わる部分における標準プロセスを整備する必要があった。

# 1. はじめに

## ■ 課題

業務内容が、問い合わせ対応、障害対応、要望対応、システム運用管理支援など、異なる業務が混在しているにもかかわらず、**専用のプロセス**が無い

開発プロセス」の中では、システム保守に関しては極僅か

最低限何を実施すれば良いかが**不明確な状態**

システム運用における標準プロセスをアプリ保守として利用するには、記述内容に乖離あり

システム運用とアプリ保守の作業を明確に切り分けて、運用・保守を実施していくためにも、同一の枠組みの中で、それぞれが、どの範囲まで実施すべきなのかを明確にする必要性あり

業務の品質向上・品質均一化を目指し、より安定的なアプリケーション保守サービスを維持するため・・・  
**「アプリケーション保守プロセス」の定義を！！**

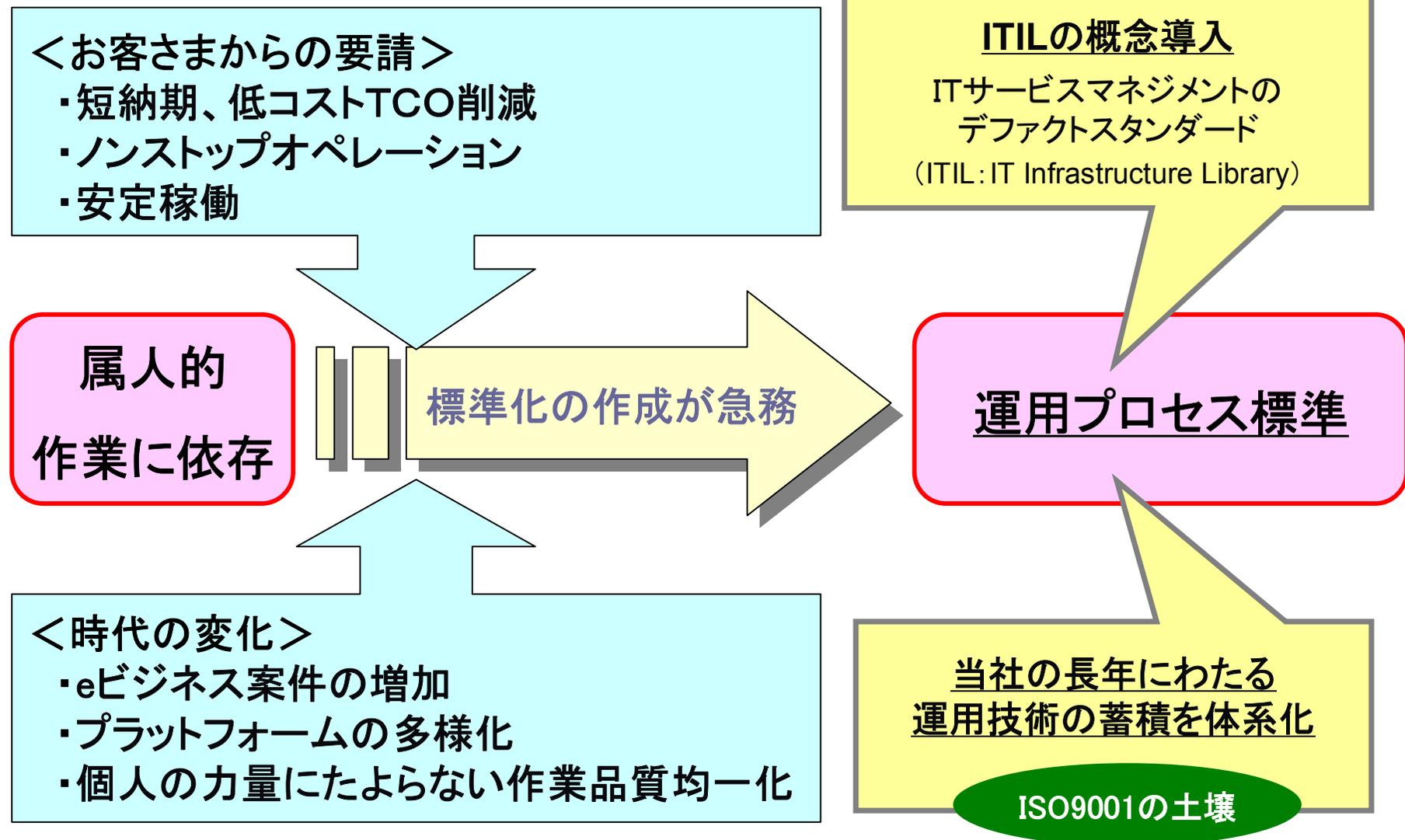
## 2. コンセプト

### ■ コンセプトについて

- アプリケーション保守プロジェクトに適用する標準プロセスとして、既存の「開発プロセス」「運用プロセス」でマッチしていない部分を改善する。
- システム運用とアプリケーション保守を同一の枠組みの中で、それぞれが、どの範囲まで実施すべきなのかを明確にできるようにする。

### 3. システム運用の標準プロセスについて

#### ■ 全社のシステム運用標準プロセス 整備の背景



### 3. システム運用の標準プロセスについて

#### ■ システム運用の標準プロセスのコンセプト

コンセプト:「良いプロセスが最上の成果、高い生産性をもたらす」

情報システムの運用品質は良い計画と正しい設計・構築で決定される

#### 運用設計・構築に主眼をおいたプロセス標準の構築

運用プロセスは開発プロセスの後工程ではない

汎用性の高いプロセス(WBS)を作れないか

運用SEだけでなく開発SEが利用できないか



開発プロセスと同時並行的に  
計画、運用設計・構築を実現する  
方法論(プロセス標準)

#### 運用管理(マネジメント)を考慮したプロセス標準の確立

お客さまからSLAと言われるが何をやるの

運用管理とは本当は何をすればいいの

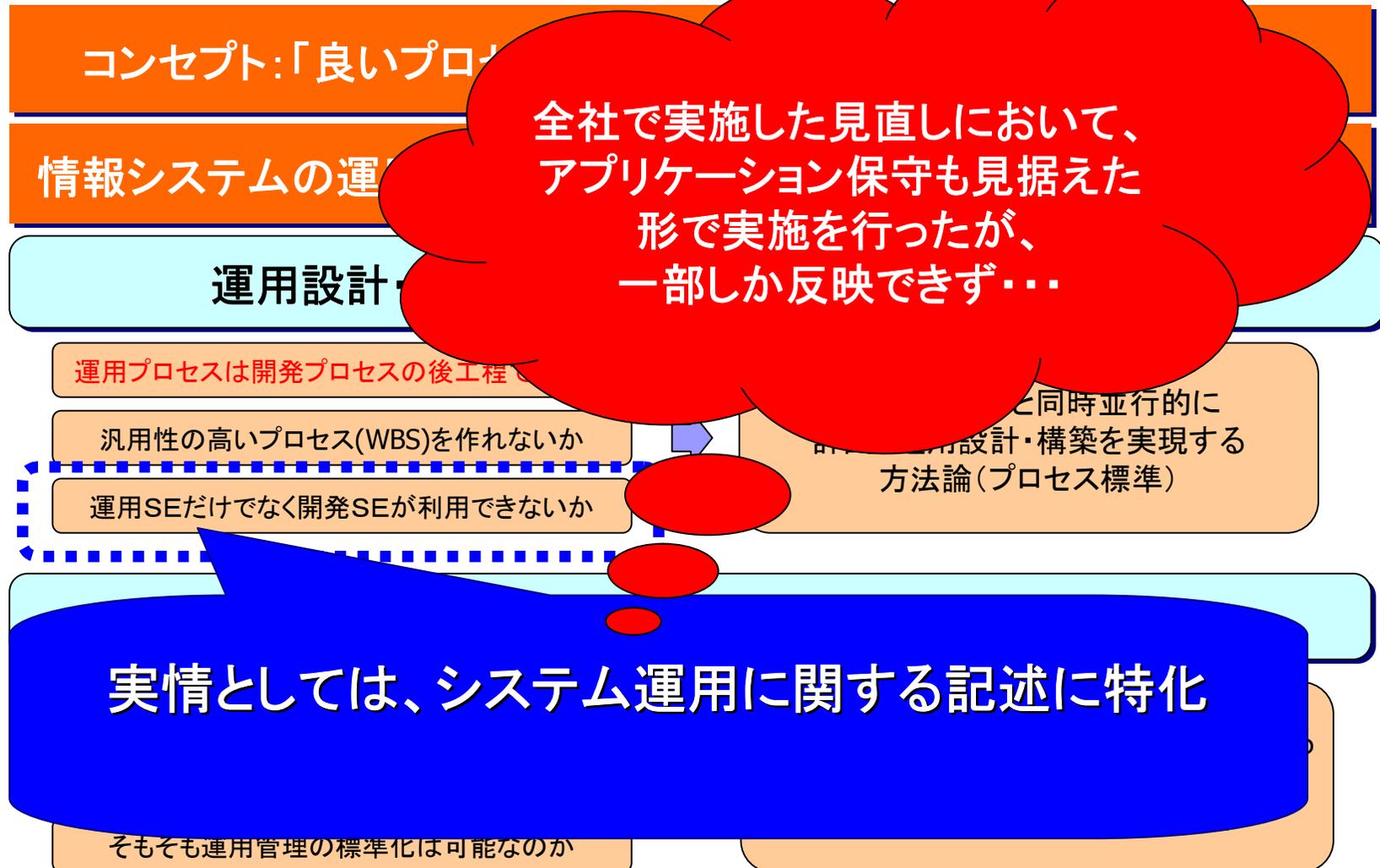
そもそも運用管理の標準化は可能なのか



ITサービスマネジメントのデファクトスタンダードである  
ITIL (ISO/IEC 20000-1,2:2005)  
に準拠したシステム運用管理

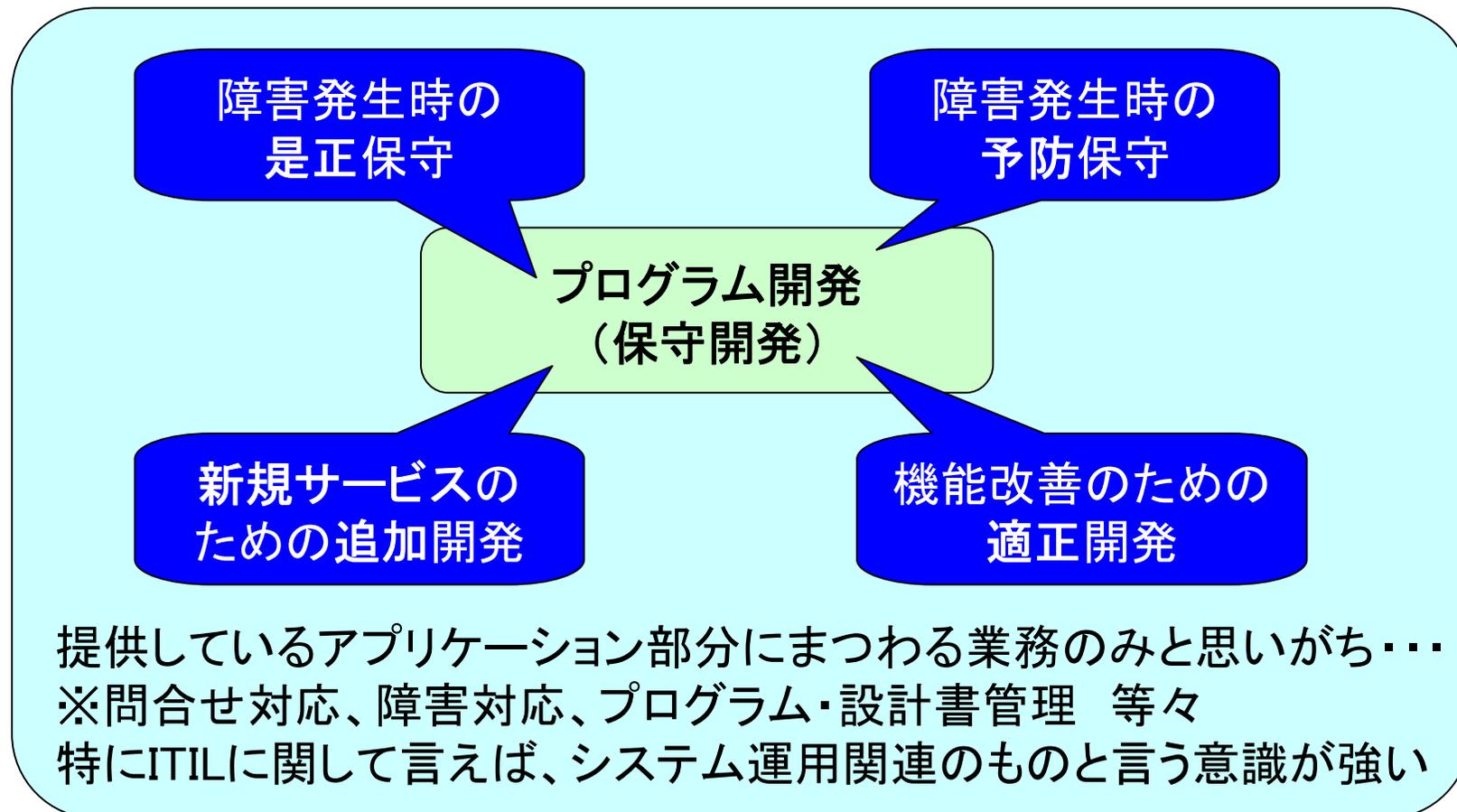
### 3. システム運用の標準プロセスについて

#### ■ システム運用の標準プロセスのコンセプト



### 3. システム運用の標準プロセスについて

- アプリケーション保守とのギャップ
  - アプリケーション保守のメイン業務



### 3. システム運用の標準プロセスについて

- アプリケーション保守とのギャップ
  - お客さまへサービスを提供しているという側面にとらえると・・・

開発したアプリケーションだけではなく、  
システム全体における活動が必要となる。  
そこで・・・

システム運用にて定義された  
ものと同じプロセスの枠を用  
いての定義が必要と判断

提供しているアプリケ  
※問合せ対応、障害  
特にITILに関して言えば、

意識が強い

## 4. アプリケーション保守版の標準プロセスについて

### ■ プロセスの概要について

#### (1) 開発プロセスとの関係

開発プロセス標準において定義されているシステム保守に関する記述は、アプリケーションに関わる部分のみしか定義されていないため、今回定義したアプリケーション保守版プロセスを、本番稼動後の運用・保守部分に関するプロセスとして位置づける。

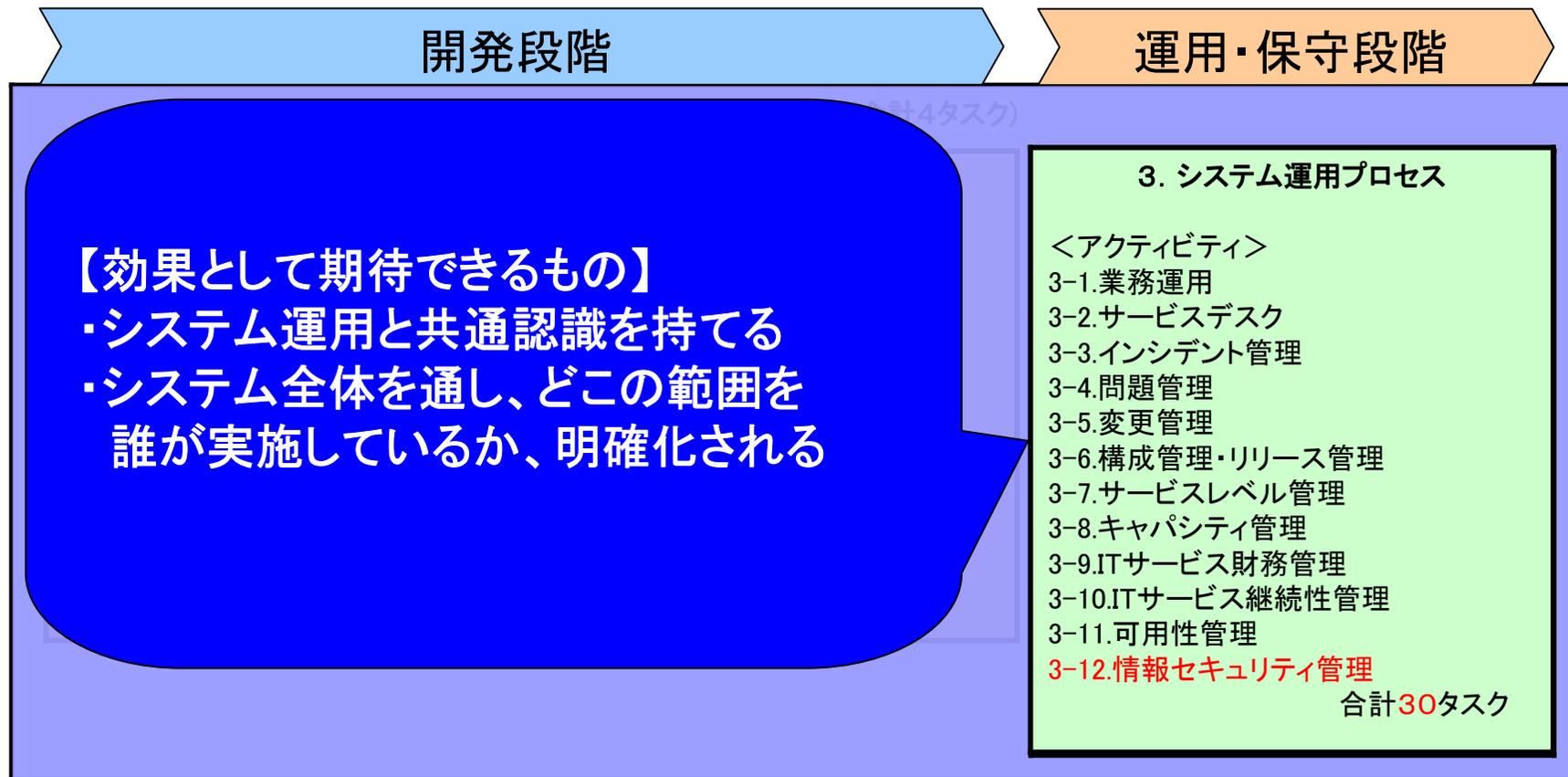


## 4. アプリケーション保守版の標準プロセスについて

### ■ プロセスの概要について

#### (2) 構造について

今回の定義は、全社標準であるシステム運用プロセス(3章)のみ



## 4. アプリケーション保守版の標準プロセスについて

### ■ プロセスの概要について

#### (3) 運用・保守プロセスにおけるアクティビティとタスクについて

ITILにて定義されている枠組みをプロセスとして採用

さらに、以下のものを付与し、標準プロセスとして確立

#### ◆ 業務運用

プロセスとして独立させることで、日常業務のPDCAサイクルをまわすように定義主に定常業務として、活動しているものを実践する

#### ◆ サービスデスク

本来は、機能として扱われているが、プロセスとして定義することで明示的な業務プロセスとして位置付ける  
問合せに対する窓口業務として、活動を行う

#### ◆ 情報セキュリティ管理

個人情報や企業情報、機密情報を適切に維持するための活動を実践する  
また、世の中の情勢を踏まえた、情報の収集や、それに対する分析・評価を実施し、預かっているシステムをセキュリティ的に強固なものとするための活動を行う

## 4. アプリケーション保守版の標準プロセスについて

### ■ プロセスの概要について

#### (3) 運用・保守プロセスにおけるアクティビティとタスクについて

##### 【現状の懸念点】

管理プロセスにも定義されているものがあり、検討が必要な部分となっているが、当面は、以下のように意識的に考え方をわけて対応。

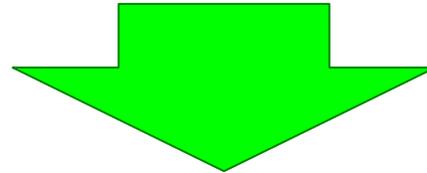
※構成管理(変更管理)、調達管理

プロジェクトマネジメントプロセス	: 管理に関する定義
アプリケーション保守プロセス	: 実作業に関する定義

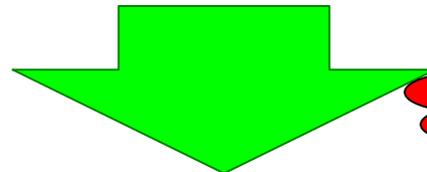
## 4. アプリケーション保守版の標準プロセスについて

- アプリケーション保守とは

アプリケーション開発がやはりメイン業務である



開発を行う場合、標準である『開発プロセス』を利用すべき…



キーポイント！！

でも、開発の種類(是正・予防・新規)毎に全てのプロセスを実施するわけではない！！

## 4. アプリケーション保守版の標準プロセスについて

- アプリケーション保守とは

アプリケーション開発がメイン、業務である

そこで...

アプリケーションは... :

## 4. アプリケーション保守版の標準プロセスについて

### ■ 保守版テーラリング記録について

#### (1) 導入の目的

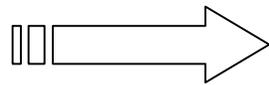
保守内で発生する小規模な開発・改修作業プロセスの管理・可視化



保守版テーラリング記録の導入

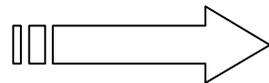
#### (2) 導入の効果

事前に案件パターン別にテーラリングを実施し、デフォルトセット化



保守版テーラリング記録・デフォルトセット

保守内で開発・改修案件のプロセス実施計画／結果を一覧管理する



保守版テーラリング記録

#### (3) 該当タスク

「3-5-1 変更管理」

## 4. アプリケーション保守版の標準プロセスについて

### ■ 保守版テーラリング記録について

#### (4) 保守版テーラリング記録・デフォルトセットについて

予め発生しうる開発・改修案件のパターン別に事前にテーラリングを実施し、結果をデフォルトセットとして準備しておく。

#### チェックポイント

・デフォルトセットの適用対象の条件が明記されていること

・発生しうる案件のパターン毎に作成されていること

・タスクを実施しない場合や成果物を作成しない場合は、その理由が明記されていること

#### 必須事項

・デフォルトセットは、通常の開発プロセスのテーラリング記録と同様、上位管理者のレビューを受けること

## 4. アプリケーション保守版の標準プロセスについて

### ■ 保守版テーラリング記録について

#### (5) 保守版テーラリング記録について

保守内で発生する開発・改修案件のプロセス実施計画／結果を一覧管理する。

#### チェックポイント

- ・開発・改修案件発生時、デフォルトセットの中からベースとなるテーラリングを選択し、実施する案件に合わせて計画時の内容の見直しを行なっていること
- ・開発・改修案件完了時、実施結果(タスク／成果物)を完了時の欄に記録していること
- ・各課題毎に記入者および承認者が記述されていること

## 4. アプリケーション保守版の標準プロセスについて

### ■ テーラリングについて

#### 目的

「当本部の標準プロセスから「プロジェクトのプロセス」へ展開する際、プロジェクトの特性に応じてプロセスを変更し、「標準」と「プロジェクトの実状」とのギャップを埋めることである。

#### 実施タイミング

プロジェクト計画立案時に実施する。プロジェクト遂行中も状況が変化した場合は、必要に応じて見直しを行う。プロジェクト完了時に最終的に実施したタスク、作成した成果物に基づいて、実態としてのテーラリング結果を記述する。

#### テーラリング実施時のポイント

- ・実務状況に合わせて、アクティビティやタスクの取捨選択を行う
- ・保守版テーラリング記録にて、デフォルトセットの準備も行う

## 5. 最後に・・・

### ■ 導入について

導入～現在に至るまでは、以下の流れで進めてきた。

1. プロセスを定義したメンバ各自が携わっているPRJ内での啓蒙活動

2. 説明会での利用方法の説明

3. テーラリング記録作成にて、実際に行っている業務をマッピングさせる

4. 自分たちの業務と、プロセスの比較(テーラリング)を実施させ、  
業務に紐付くことを理解させた

5. 実施した内容に対する評価を第三者の目からチェック  
適正かどうかを把握させた

6. 2サイクル目に入って、不足事項、見直しを図り、徐々に浸透  
※各PRJとしては、可視化

## 5. 最後に・・・

### ■ 効果について

「アプリケーション保守プロセス」を運用開始して、現在2サイクル目に入っており、次の点が効果としてあらわれてきている。

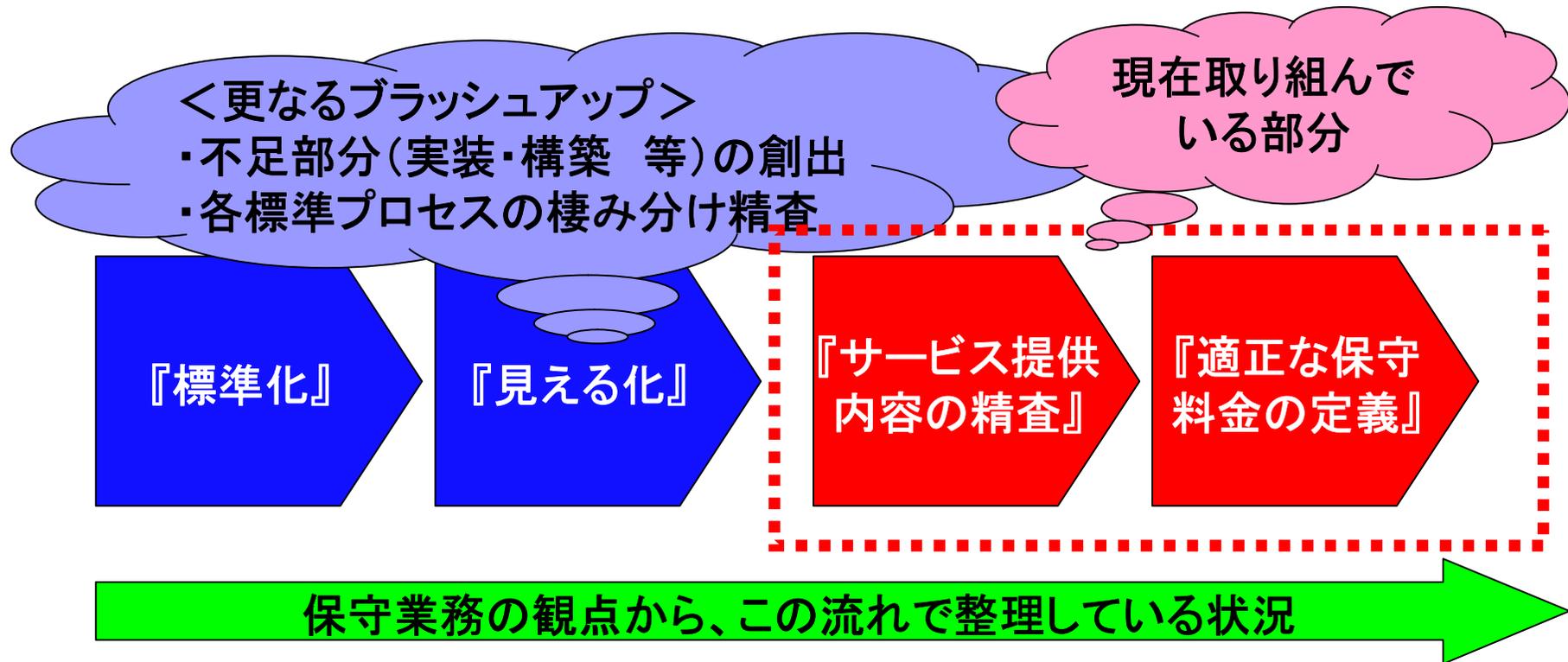
曖昧だった作業内容が、「標準プロセス」に当てはめることで明確化された。

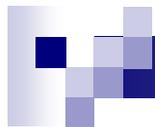
実施すべきタスク・作成すべき成果物が、可視化された。(見える化)

## 5. 最後に・・・

### ■ 今後の展開について

プロジェクトのフェーズを大きく計画、構築・実装、運用保守、評価の4つに分けた場合、今回定義したのは、優先度が最も高かった運用保守フェーズ部分である。今後は、今回定義できなかった、計画、構築・実装、評価のフェーズについても順次定義していきたい。





ご清聴ありがとうございました