



「お客様への個別サポートのノウハウを活かしながらITマネジメントを統合するには、ServiceNowが最適でした」

ServiceNowのこのケーススタディは、パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社 サービスビジネス本部 IDC運用センター長の谷上誠氏および同運用オペレーショングループの福村篤氏へのインタビューによります。

Panasonic

ハイライト

顧客別サポートの運用ノウハウを活かしながらITサービスマネジメントの全体最適化を推進

組織

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社

業種

IT

本社

大阪、日本

対象地域

国内主要拠点

ITSM/ITOMソフトウェア

ServiceNow インシデント管理

ServiceNow 問題管理

ServiceNow 変更管理

ServiceNow リリース管理

ServiceNow 構成管理

ServiceNow CMDB

ServiceNow ディスカバリ

ServiceNow オーケストレーション

いかにコストを抑えながら、増大する運用管理業務に応えるか

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社(以下、パナソニックIS)は、松下電工(現パナソニック)のシステム部門に源流を持ち、およそ50年にわたり数々のシステムの開発・運用を手がけてきました。1999年に独立して以降は、グループ内外へ積極的にソリューションビジネスを拡大。IaaS/PaaS/SaaSからハウジング、IT基盤マネジメントまで、幅広いインフラサービスのポートフォリオを整備し多様な要求に応えてきましたが、ある大きな課題に直面したといいます。同社 サービスビジネス本部 IDC運用センター長の谷上誠氏は、次のように話します。

「クラウドサービスの拡充とともに、システム運用管理とサービスマネジメントへの要求が急速に高まってきました。お客様からは高品質なシステムサービスを迅速かつ安定的に提供することを求められ、私たち自身はコストを抑制しながらこれに応えなければなりませんでした。」

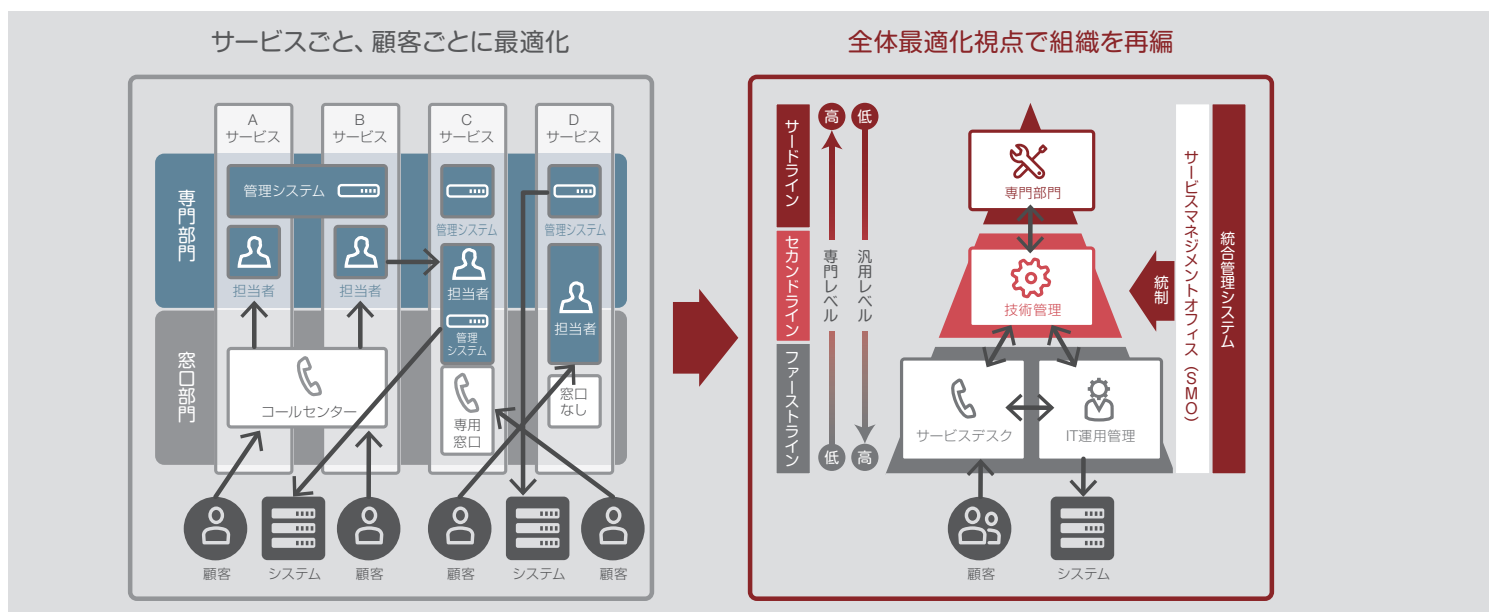
コストを抑えながら増大する運用管理業務に応じていくには、「組織」、「プロセス」、「マネジメントツール」を全体最適の視点から大きく見直す必要があります。2013年に開始されたプロジェクトの基本方針は、次のように定められました。

- 組織:「ピラミッド型運用組織」に再編し「サービスマネジメントオフィス(SMO)」による統制を行う
- プロセス:システムや顧客単位で最適化されたマネジメントプロセスを見直し全体最適化を目指す

クラウドベースの新たなマネジメントツールの採用

再編された組織の能力を引き出し、詳細まで定義されたプロセスを実行するために、マネジメントツールについても解決しなければならない問題がありました。

「全体最適を推進する上で課題となるのが、現場の理解や協力を得られず推進が滞る点です。ボトムアップ型の現場起点での改善を大切にしてきた当社にとっては、是非とも解決しなければならない課題でした。」と同社 サービスビジネス本部 IDC運用センターの福村篤氏は話します。



サービスマネジメント構造の変遷

「また、個別顧客ごとの最適化を進めた結果、管理システムの乱立を生み出してしまい、全体の可視化を妨げる要因となっていました。」(福村氏)

こうした状況からパナソニックISは、マネジメントツール選定の要件を次のように定義しました。

- ITIL®のベストプラクティスを適用する上で最適な機能を備えていること
- 自社のノウハウが凝縮された個別最適プロセスの良さを残しながら全体最適化を推進できること
- 単一のデータソースに情報を集約するとともに、複数プロセス間の連携がスムーズに行えること
- 運用のためのシステムを運用する必要がないこと

パナソニックISでは2013年夏にマネジメントツールの検討を開始。これらすべて

の条件を満たす唯一のソリューションとして2014年5月、クラウドベースのITサービスマネジメントを実現する「ServiceNow」を選定しました。

ドメインセパレーションが可能にした 全体最適と個別最適の両立

ServiceNowは、ITIL®(IT Infrastructure Library)におけるインシデント管理や問題管理、変更管理、CMDB(構成管理データベース)などの機能を、単一プラットフォーム上でクラウドサービスとして提供します。運用業務を自動化するワークフローエンジン、ITガバナンスやリスクマネジメント機能、カスタムアプリケーションを開発するための機能も備えています。

「私たちは、ServiceNowの『ドメインセパレーション』と呼ばれる機能を最も高く評価しました。システムやお客様単位で個別に作り込んできたプロセスは、私たちの経験に基づくノウハウの凝縮であり

「ドメインセパレーションを使えば、個別最適プロセスを柔軟に活かしながら全体最適化による合理性を追求できます」

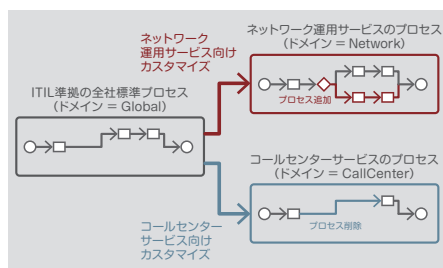


パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社
サービスビジネス本部
IDC運用センター長
谷上誠氏

大事な資産です。ドメインセパレーションを使えば、個別最適プロセスを柔軟に活かしながら全体最適化による合理性を追求できます。」(谷上氏)

ServiceNowの「ドメインセパレーション」機能により、管理対象とする単位ごとにドメインを作成し、それぞれに固有のプロセスやセキュリティポリシーを定義することができます。たとえば、「独自に構築して運用してきたSOX法対応のワークフローを、ServiceNowで継承することができる。」と谷上氏は言います。

「インシデント対応の標準プロセスでは、まず基本情報を入力して優先度判定を行い、そのうえで決められた復旧手順を実行します。しかし、一分一秒を争うような障害復旧が求められたときに、その方法が最良と言えないこともあります。極端な例ですが、ドメインセパレーションを使えば『優先度判定のプロセスをパスして即座に障害対応の手順に進める緊急プロセスを用意する』ことも可能なのです。」(谷上氏)



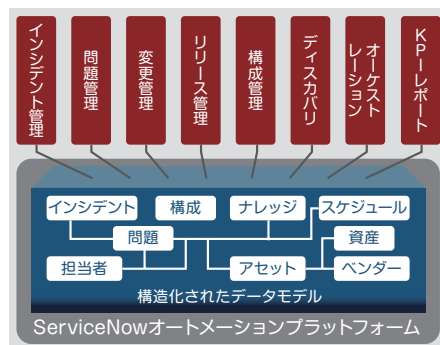
〈ドメインセパレーションの適用例〉

完成度が高い単一プラットフォーム

マネジメントツールを一本化するという要求にも、ServiceNowは不足なく応えることができました。従来の環境は、商用・オープンソースを含む多様なソフトウェア

製品を組み合わせながら構築されていましたが、ServiceNowのクラウド上で全てのサービスマネジメントを実行できる環境が整います。

「ServiceNowは単一プラットフォームとしての完成度が高いと感じています。構成情報を自動収集してCMDB(構成管理データベース)に格納し、他のプロセスとの関連付けも自動的に実行してくれます。また、特別な機能要件があったとしても、JavaScriptを使えば容易に追加できることもメリットと感じています。」と福村氏も話します。



構成管理情報の迅速な入手が可能に

ServiceNowの導入は2014年6月に開始され、9月にインシデント／問題管理、12月に変更管理／リリース管理の導入を果たしました。

「旧環境で対応にばらつきのあったプロセスを標準化するために、インシデント管理から導入に着手しました。2015年3月にはCMDBを構築し、現在、旧システムからのデータ移行を順次進めています。ここで大きな威力を発揮しているのが、構成管理ツール『ServiceNow ディスカバリ』です。」(福村氏)。

「ServiceNow ディスカバリを使えば、CMDBの情報は常に正確に更新され、即座に最新の情報を参照できるのです」



パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社
サービスビジネス本部
IDC運用センター
運用オペレーショングループ
福村篤氏

福村氏が高く評価する「ServiceNow ディスカバリ」は、企業ネットワーク上のサーバーやストレージなど多様な機器・デバイスから、構成情報、プロビジョニング情報、ステータス情報を自動的に収集しCMDBを更新する機能を提供します。また、実行中のソフトウェアを検出し、アプリケーションとデータベース、サーバーの関係性の識別も行います。エージェントレスでこれらの情報を収集できることも大きな特長です。

「構成管理に関しては、従来はシリアルナンバーやファームウェアのバージョンを担当者がExcelに入力するなど、登録や更新の大半を手作業に頼っていました。ServiceNow ディスカバリを使えば、CMDBの情報は常に正確に更新され、即座に最新の情報を参照できるのです。まさに画期的なことです。」(福村氏)

たとえば、あるソフトウェアの脆弱性が指摘されたときに、即座に該当システムや機器を洗い出すことも可能になります。ServiceNow ディスカバリの優れた機能は、パナソニックISの情報セキュリティ対策チームにも注目されているといいます。

サービスマネジメントのプロセス全体がServiceNowに統合されたことで、次のような成果が得られました。

- システムやプロセスの重複を解消するとともに、プロセスの進捗を運用オペレーショングループの全員がリアルタイムで把握可能に

- エスカレーション内容が関係者間で正しく共有され認識の不一致やコミュニケーションミスを解消
- 再定義された詳細なプロセスにより各サービスの実態を正確に把握可能になり、ワーキンググループによる改善に寄与
- 詳細かつタイムリーなレポートにより、マネジメントレビューにおける経営陣と現場が一体となった改善活動に貢献

今後の計画とServiceNowへの期待

- **CMDBの更なる活用**—「アプリケーションのユーザー情報をCMDBに登録することで、インシデントが発生した際にユーザーや影響範囲を即座に特定できるようにしたいと考えています。お客様満足度を高める取り組みとして経営層から期待されていますが、私たちにとっても効率的なサービスマネジメントにつながるはず。」(谷上氏)
- **インシデント対応と要求実現の分離**—「現在は、『計画外のサービス中断やサービス品質低下への対応』と『アカウント発行依頼などのユーザーからの軽微な要求』が、インシデント管理プロセスの中にひとまとめにされています。これを明確に2つに区分し、最新のITIL®に沿った形にすべきと考えています。要求実現を徹底的に効率化するために、ServiceNowのサービスカタログやワークフロー機能をぜひ活用したいと

思います。ServiceNow Japanには、最新のユースケースやベストプラクティスなどの情報提供を期待します。また日本にServiceNowを広め、将来的にユーザー会などで、他のユーザーの活用方法などを聞ける場が持てることも期待しています。」(福村氏)



www.servicenow.com/jp/

©2015 ServiceNow, Inc. All right reserved.

ServiceNowは、本資料に記載されている情報が本資料の発行日時点において正確であると考えていますが、本資料には技術的に不正確な記述または誤植が含まれている可能性があります。本資料の情報は予告なく変更することがあります。本資料中の情報には定期的に変更が加えられ、当該変更は本資料の新版において反映されます。ServiceNowは、いつでも本資料に記載される製品またはプログラムを変更または改善することがあります。本資料を事前の許可なしに複製することを禁じます。本資料の情報は「現状のままで」提供され、ServiceNowは本資料に記載されている情報に関して、いかなる表明や保証も行わず、特に、商品性や特定目的への適合性に関する黙示的保証を否認します。

ServiceNow及びServiceNowロゴはServiceNowの登録商標です。その他のブランド及び製品名は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。