

障害対応における 自動化事例の紹介

アシスト

株式会社アシスト
ビジネスインフラ技術本部
システム基盤技術統括部

システム運用における障害対応の自動化は、多くの組織で重要な課題となっています。

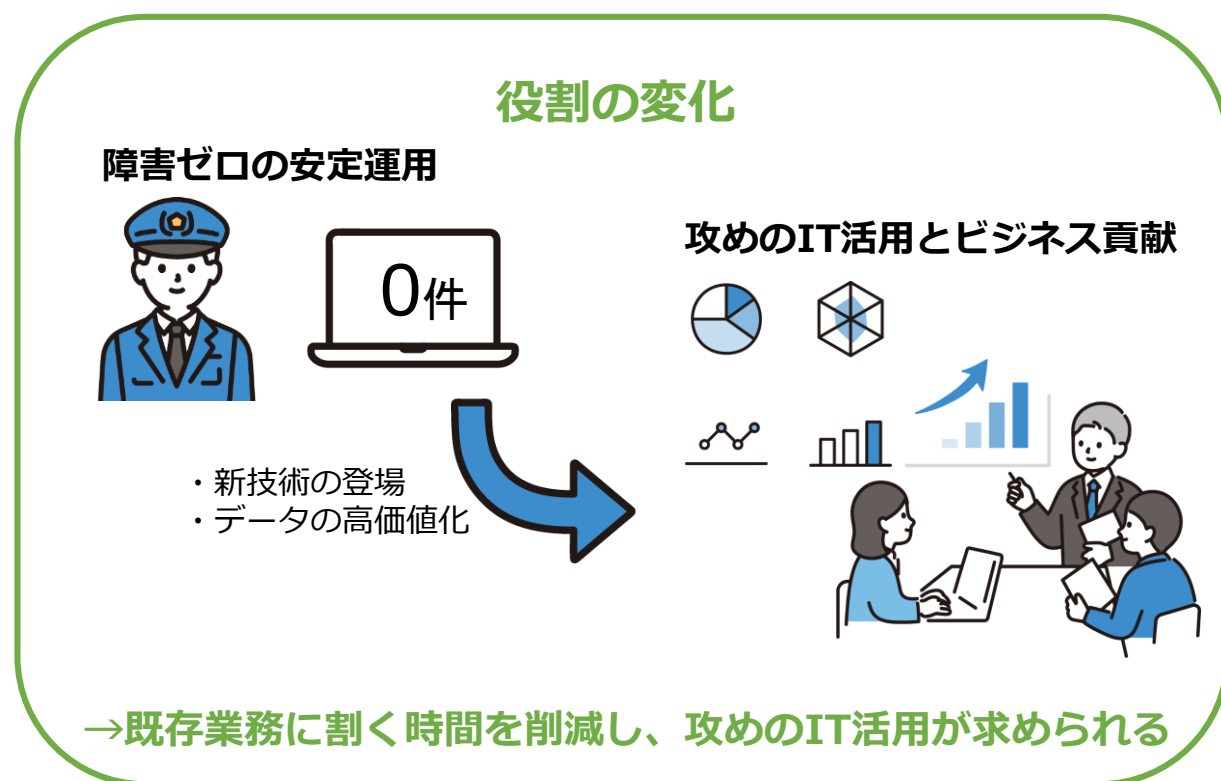
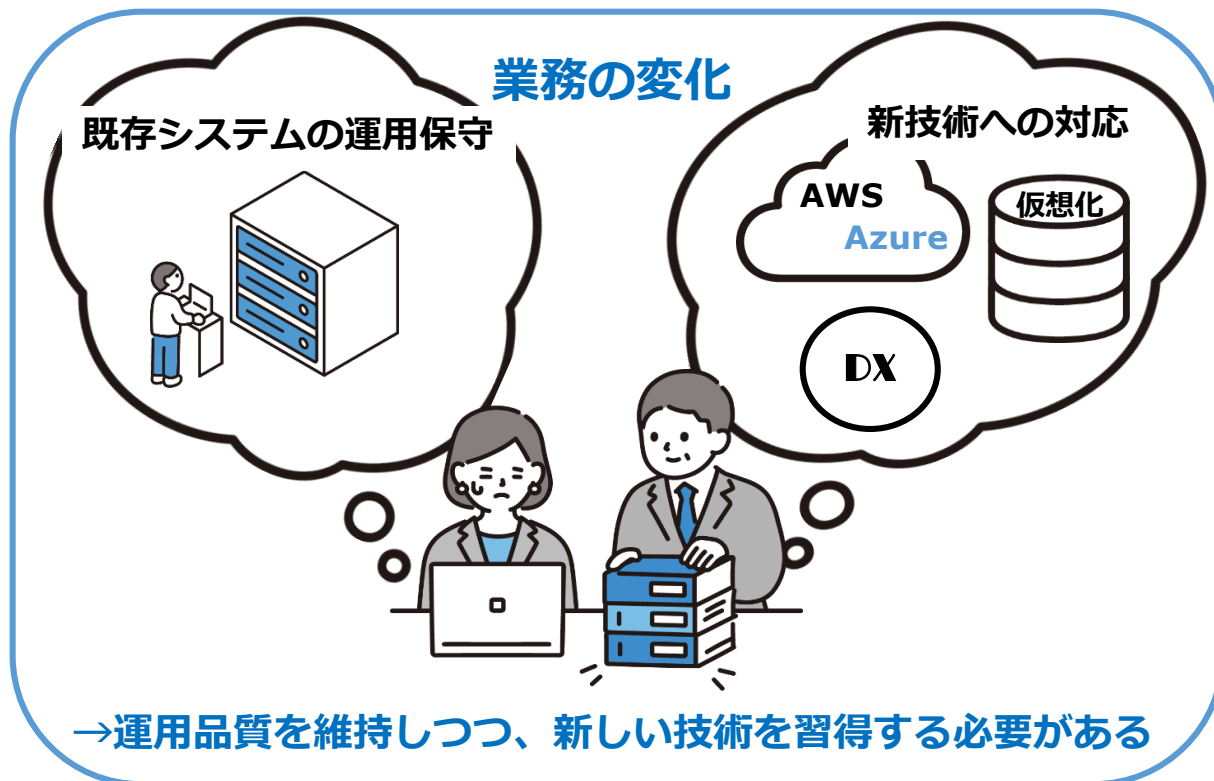
要件がありつつも人手や時間が足りずに手を付けられていない組織や、ある程度は着手できていても現場で課題を抱えている組織など、取り組み状況も様々です。

本セッションでは、運用現場で**実際にありがちな課題と解決事例**をご紹介します。

1. システム運用における自動化の重要性
2. 障害対応におけるよくある課題ケースと対応事例
3. 情報交換会にむけて

システム運用における自動化の重要性

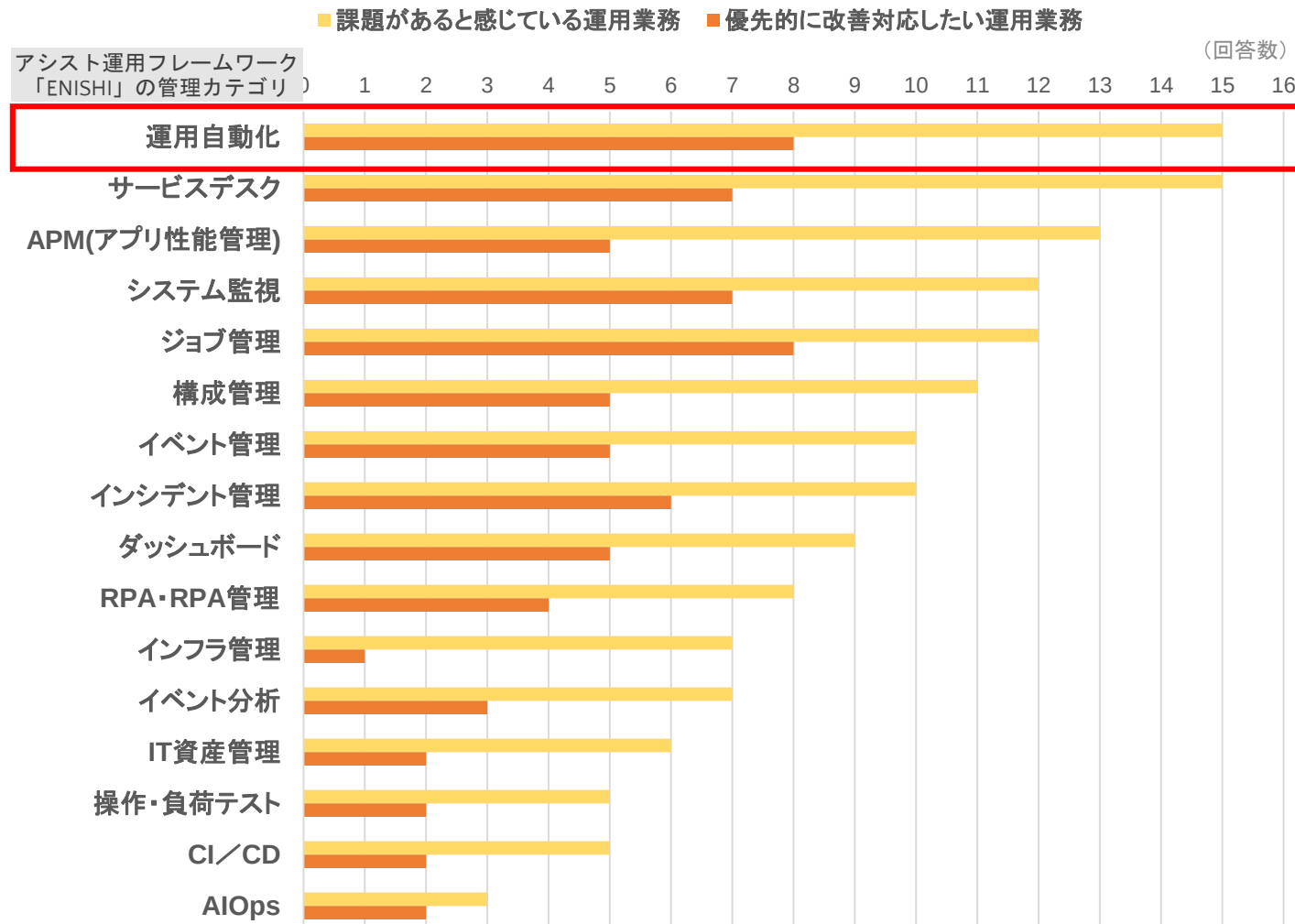
現在、システム運用を取り巻く環境の急速な変化に伴い、運用担当者が対応する業務と、運用担当者に求められる役割は変化しています。変化に対応するためには、業務効率化がより重要になっています。



既存業務の品質を維持しつつ対応時間を削減するためには、**自動化による業務効率化**が重要

アシスト調査でも運用自動化は最優先の課題

現在課題がある運用業務のアセスメント結果



多くの組織で
運用自動化に課題が
あると回答

<参照元：アシストENISHI運用改善ワークショップのアセスメント結果>

障害対応におけるよくある課題ケース

障害対応が自動化されていない環境で、システム運用における障害対応の課題として特によくお聞きするケースをいくつかご紹介します。

① 担当者が夜間に呼び出される



- ・現場判断ができず、簡単な障害でも**担当者へ呼び出し**がかかる。

② 複雑な復旧手順の属人化



- ・環境特有の情報が**標準化されない**。
- ・復旧対応の進捗状況が共有されず、再開の目処を予測できない。

③ 障害通知ツールの変化



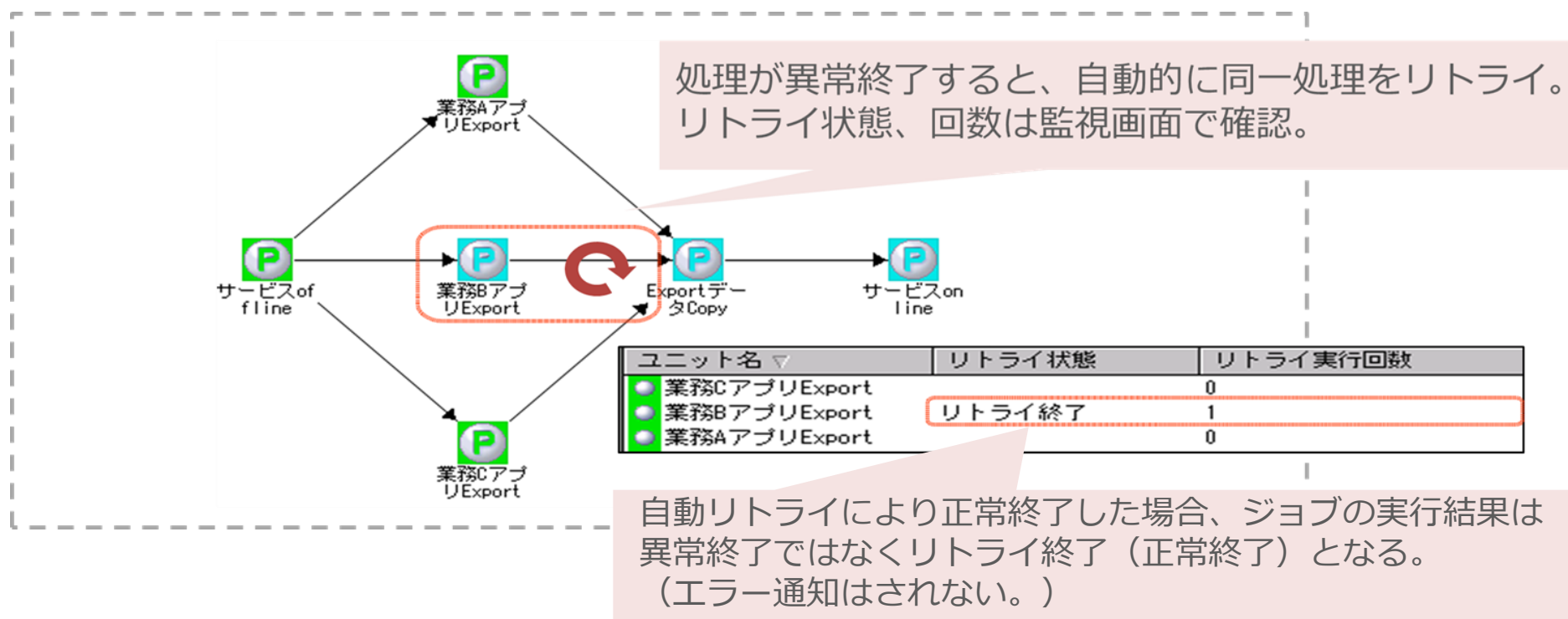
- ・新たなコミュニケーションツールの普及により、**メール確認の頻度が低下**している。

解決事例①：自動リトライ機能の活用



JP1/AJS3の自動リトライ機能を活用することで、再実行で解消する障害については自動的に解決させることができます。

■自動リトライの動作イメージ



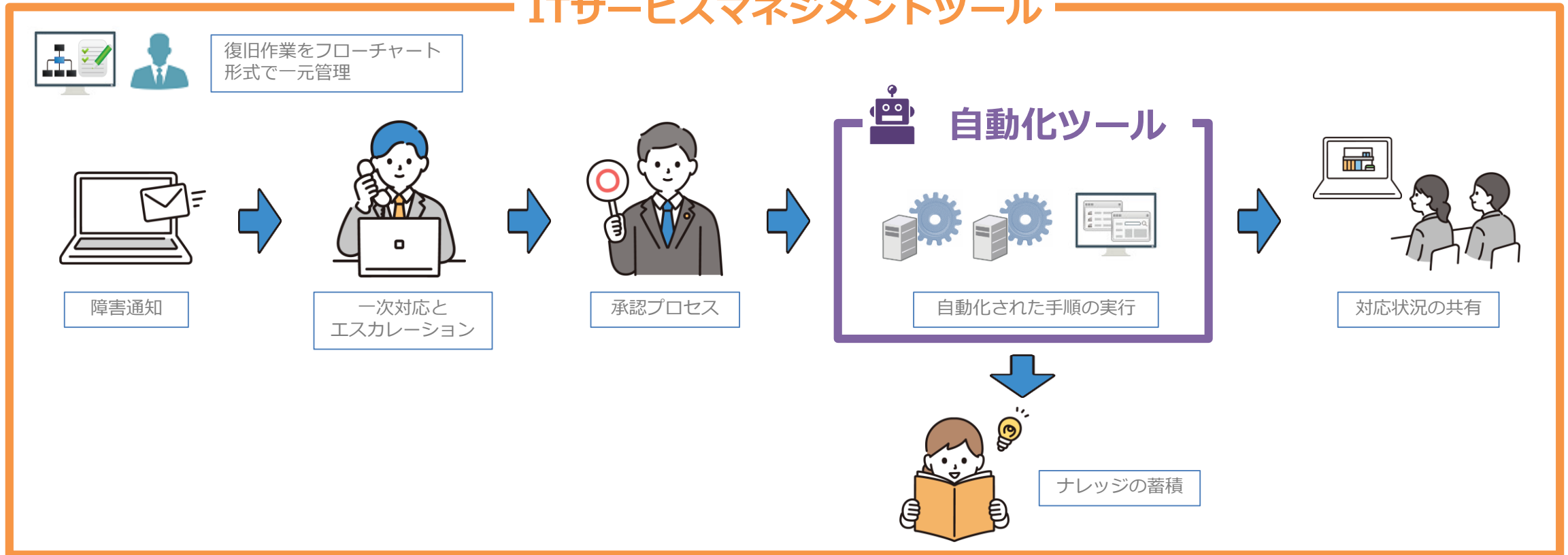
解決事例②：ITサービスマネジメントと自動化の組み合わせ



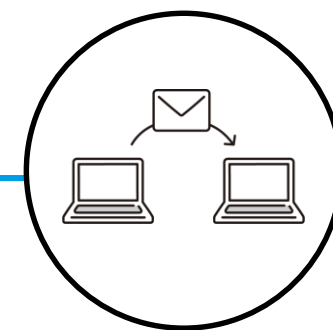
ITサービスマネジメントツールと自動化ツールを組み合わせることで、標準化の難しい手順や承認のプロセスについて自動化しつつ、対応状況を関係者間で共有することができます。

■ITサービスマネジメントツールと自動化ツールの活用イメージ

ITサービスマネジメントツール

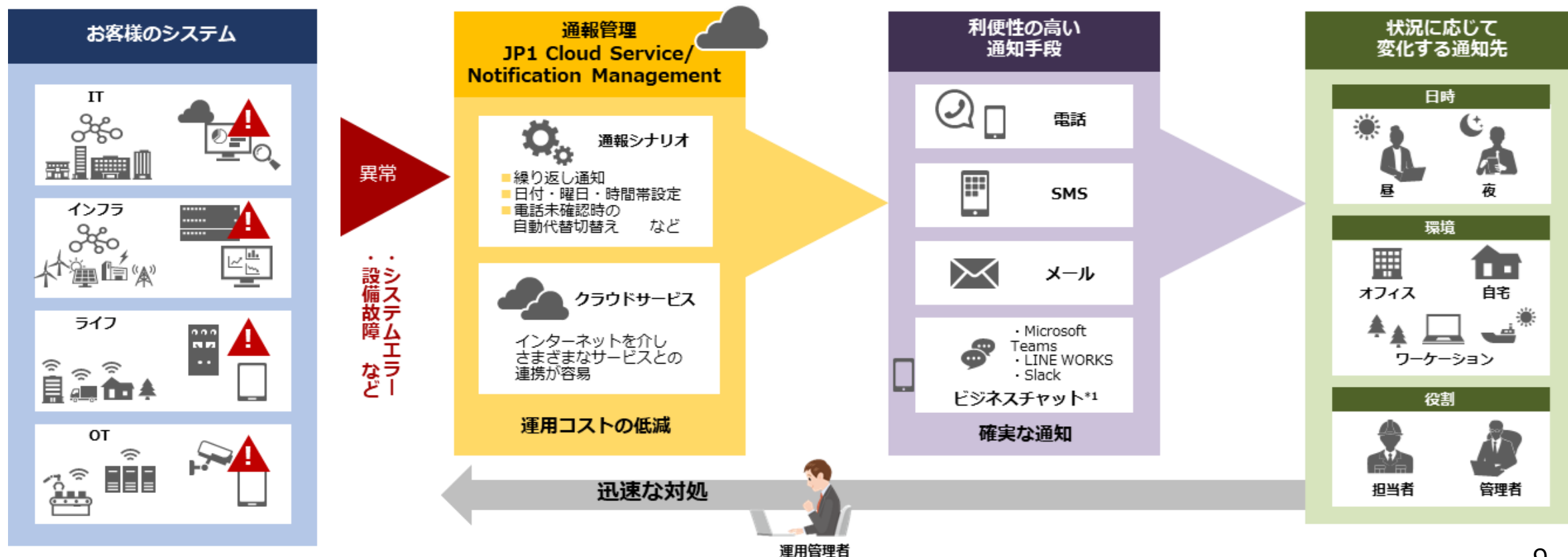


解決事例③：様々な通知手段によるエラー通知



エラー通知の手段としてチャットツールや電話の自動化を検討することで、より適切なエラー通知を実現することができます。

■通知までのイメージ



参考：JP1/IM3による障害対応の迅速化

JP1/IM3から新たに監視メトリクスの収集・監視機能が追加され、イベント管理と監視機能で収集した情報を表示することができるようになりました。

サーバのパフォーマンス情報などをJP1イベントとあわせて確認することで、障害対応を可視化・迅速化することができます。



- ✓ 最新技術にいち早く対応。複雑なシステムの情報を収集。
- ✓ ハイブリッド、マルチクラウド、マルチアカウントなシステムを統合管理
- ✓ **大量イベントの集約など、重要アラートの見逃しを防止**
- ✓ 収集したデータは、長期間一元管理が可能。（圧縮せずに最長36か月）
- ✓ アラート通知だけではない、障害時の初動を行うアクション実行
- ✓ **優れたダッシュボードで可視化を実現**
- ✓ ドキュメントやサポートは日本語で提供

※JP1/IM3-Agentにて提供しているExporterの範囲に限り設定方法をサポートします。



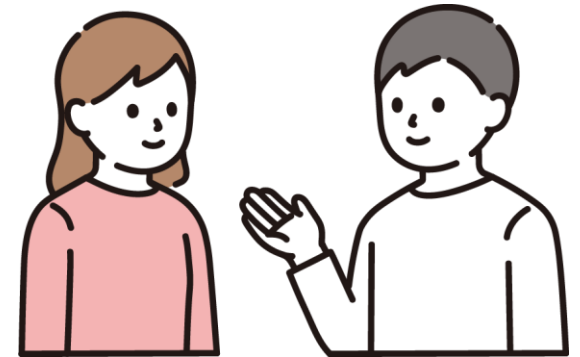
情報交換会にむけて

システム運用における障害対応の自動化事例について、
いかがでしたでしょうか。

このあとの情報交換会で、みなさまの自動化に対する取り組み状況についてぜひご意見をお聞かせください。

例)

- ・どのように障害対応の自動化に取り組んでいるか
- ・自動化にあたってどのような課題があったか
- ・すでに自動化している運用に課題があるか
- ・今後はどのような運用の自動化計画されているか





JP1
ユーザー会

アシスト