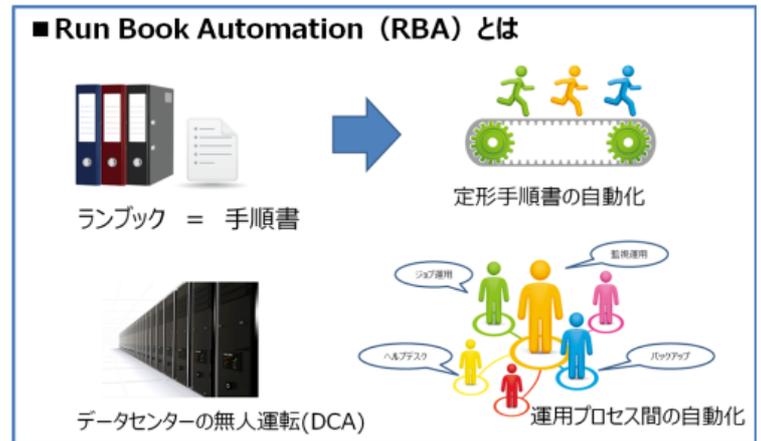


ランブック・オートメーションの効果

「運用業務の自動化」へのニーズが高まる中、ここ数年国内外含めて様々な自動化を促進するソリューションがリリースされています。いわゆる「ランブック・オートメーション（Run Book Automation）」（以下、RBA）と呼ばれる分野です。「ランブック」とは、運用オペレーションや操作手順をまとめたドキュメント類で、RBAはこれらの手順化された手動オペレーションを自動化するためのソリューションです。

RBAは、システム運用※に付随する様々なオペレーションを自動化および省力化することを目的としたソリューションです。そのため、自動化による工数削減や省力化という面が強調されがちになりますが、RBAを適用することでの効果はそれだけに留まりません。



※ RBAはシステム運用に限定されたソリューションではありませんが、本稿では敢えてシステム運用と限定して記載しています。

代表的な効果としては、次の4点が挙げられます。

（効果1）オペレーション工数の削減

従来、人手で行ってきた作業などを自動化することによるオペレーション工数および時間の短縮です（※作業内容や回数によっては人手の方が早いケースも稀に有）。慢性的な人員リソース不足の課題を抱えるユーザにとっては大きな効果となります。

（効果2）オペレーション品質の向上

RBAによる自動化の推進で、当初見落としがちになるのが、オペレーション品質の改善です。定常運用時に発生する障害の要因の7～8割が「変更作業」に起因していると言われていています。「変更作業」時を含めて、単純な「オペレーション・ミス」や確認漏れによる誤判断、作業漏れなども挙げられます。あらゆる対策を施したとしても、人手で行う以上完全に作業ミスを防ぐことは困難であり、そうした意味でも定型作業を自動化することは、オペレーション品質を常に均一に保つという観点で大きな利点となります。

（効果3）システム運用の標準化の促進

RBAの導入／展開を推進する場合、まずは、ITプロセス（＝運用手順）を標準化していくことが成功の近道となります。もちろん、標準化しなくとも、今ある運用手順を自動化することは可能ですが、運用ポリシーやルールが統一されない状態で自動化を推進しても、後々の運用を考慮すると得策ではありません。自動化を成功させるための過程で自ずとシステム運用のポリシーや標準化が形成されていきます。

（効果4）作業統制の強化

意外な面として挙げられるのは、内部統制対策やセキュリティ対策面での効果です。作業オペレーションを自動化することで、作業の統制を行ったり、職掌を超えたサーバ利用などの統制対策を行うこともできます。必要な作業をRBAサーバからの実行指示により行うこともできますので、重要なサーバでの不要な端末操作やアクセスなどをなくすこともできます。

■ 運用自動化による期待効果

項目	主な効果
作業の生産性向上	<ul style="list-style-type: none">□ 定型的な確認作業工数削減□ 外部委託している夜間確認コスト削減インシデント管理等の運用業務の効率化□ 障害発生時の対応迅速化
作業の属人性排除	<ul style="list-style-type: none">□ 特定の個人の経験やスキルに依存しない作業品質の安定化□ 要員配置の柔軟性向上
コンプライアンスの遵守	<ul style="list-style-type: none">□ 作業結果・実施記録の自動保存による客観的な証跡の保存
運用部隊の価値訴求	<ul style="list-style-type: none">□ 運用業務の正確性や対応の迅速性をステークホルダーにアピール
モチベーション向上	<ul style="list-style-type: none">□ 社員がルーチンワークではない、付加価値の高い作業にシフトする事により、モチベーションの向上

第3回では、RBAソリューションの展開を成功させる3つのステップと、知っておくべき注意点を紹介します。

運用部門のさらなる挑戦!! 自動化からはじめる業務“カイゼン”

第3回 自動化の展開を成功させる3つのステップ

第2回 ランブック・オートメーションの4つの効果

第1回 「運用業務の自動化」が、いま注目される理由とは