

6 DXソリューション vol.5 システム運用

Withコロナ時代における システム運用のあり方

IT部門は様々な制約からリモートワークが進んでいないケースが多く、Withコロナにおけるシステム運用に課題を抱えている。そこで、株式会社NTTデータ（以下、NTTデータ）で行った対策事例を紹介するとともに、Withコロナ時代におけるシステム運用の将来像について触れる。

進まないシステム運用の Withコロナ対策

NTTデータでは、営業、開発のチームは比較的円滑にリモートワークに移行できたものの、運用チームの一部は緊急事態宣言下にあっても出社を余儀なくされた。同様に多くの企業のIT部門では以下のような課題からリモートワークが進んでいないケースが多く見受けられる。

1) 自宅などからシステムへのリモ

ートアクセスによる情報漏洩や外部からの不正アクセスといったセキュリティリスクの拡大

2) システム管理者や運用者の所在がバラバラになりコミュニケーションが滞ることによる、障害発生時の対応の遅れやシステム運用状態の的確な把握の難しさ

上記の課題を含め、Withコロナの運用について何から検討を始めればよいか悩んでいるIT部門は多いだろう。そこで、コロナ禍でシステム運用



株式会社NTTデータ
ビジネスソリューション事業本部
データセンタ&クラウドサービス事業部部長
田中 俊顕氏

を行うためにNTTデータで行った対策事例や新しい取り組みを紹介する。

システム運用の Withコロナ対策事例

①セキュアなりモート運用環境の構築

NTTデータでは、お客様ビル常駐で運用を行っているシステムがあるが、緊急事態宣言によりお客様ビルは閉鎖された。運用を継続するにあたり、セキュアなりモート運用環境を早急に構築する必要が発生したが、以下の追加対策などによりセキュリティレベルを維持しながらリモート運用を実現し、品質やセキュリティを犠牲にすることなく、運用を継続することができた（図1）。

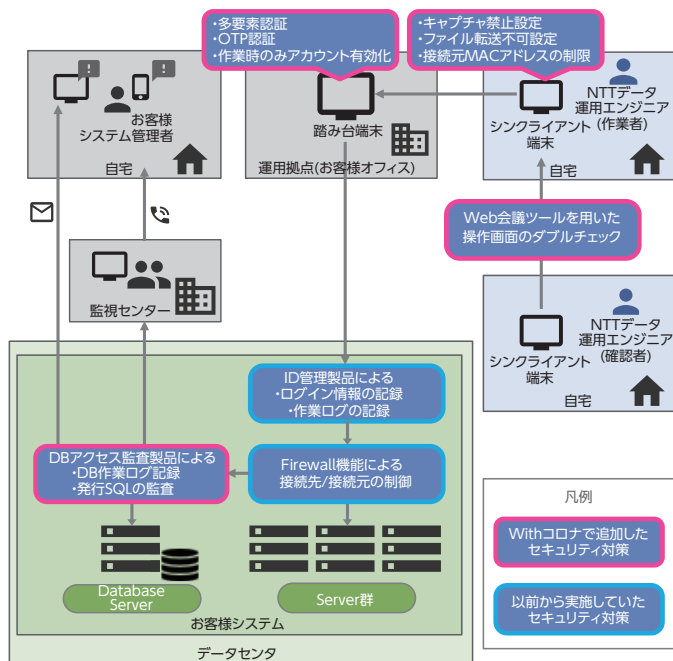


図1 セキュアなりモート運用環境の構築事例



図2 Dashboard画面

- ・お客様が画面共有できる踏み台サーバを準備
- ・多要素認証・MAC制限・キャプチャ禁止・ファイル転送不可といった接続制御
- ・Web会議ツールによるダブルチェック
- ・DBアクセス監査

② インシデントのモバイル通知と Dashboardによる可視化

NTTデータの運用メンバやお客様が、自宅等においても状況を的確に、そして、迅速に把握できるように、モバイル通知によってリアルタイムにインシデント発生を通知し、Dashboardで現在のシステム運用状態やインシデント対応履歴などの詳細情報を確認できるようにした(図2)。これにより、的確な情報をもとにコミュニケーションを取ることが可能となり、インシデントに適切に対処することができた。

③ ARによる作業支援

NTTデータでは、米国 Scope AR社とパートナー契約を締結し、AR(拡張現実)を活用した作業支援の導入を推進している。これにより、

経験のない現場作業員が3Dマニュアルで故障対応をしたり、移動が制限された状況においても、データセンター内のお客様機器を、お客様がリモートから映像を見ながらARと音声によって当社作業員に作業指示をしたり、お客様店舗などにある機器を、当社の有識者によるリモートサポートにより、お客様自身によって迅速に対応したりすることができるようになる。

コロナ禍をきっかけとしたシステム運用の見直し

田中氏は次のように見解を述べる。「IT部門でもリモートワークが当たり前になると、従来のようにIT部門のそばにITベンダを常駐させ都度コミュニケーションをとりながら一体となってシステム運用を行うことが困難となります。また、各委託先にリモートワークを依頼する場合もセキュリティ対策をIT部門で行う必要が発生します。今回ご紹介した課題と対策以外にもWithコロナ時代におけるシステム運用を見直す上で解決すべき課題は多く、お客様それぞれの運用ルールやシステム環境に応じた対策が必要です。」(図3)

NTTデータは、システム運用のコンサルティングサービスやアウトソーシングサービスを提供*1しており、これからのシステム運用の見直しを検討段階から支援していく。

*1 <https://digital.nttdata.com/outsourcing/>

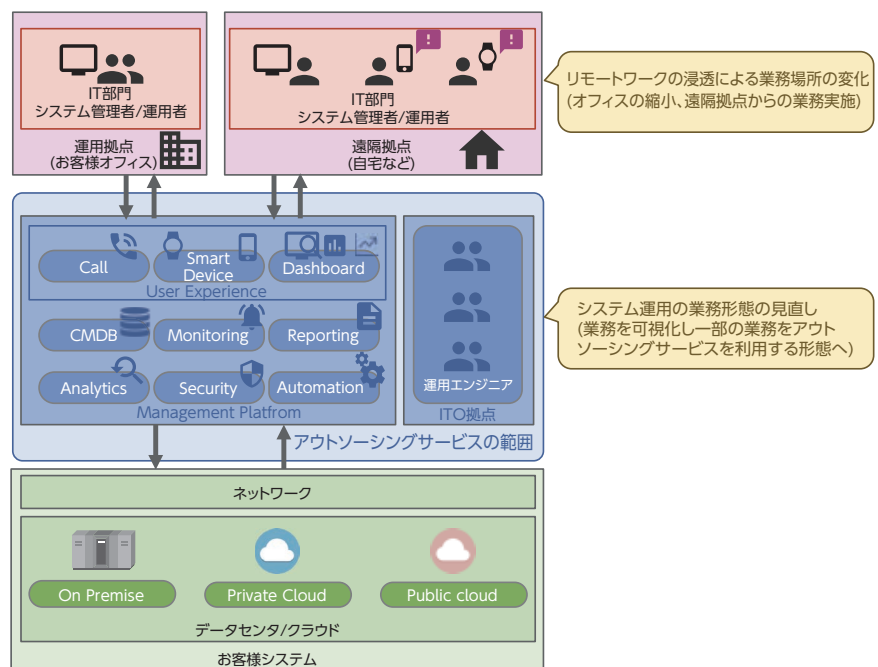


図3 With コロナ時代の働き方に合わせたシステム運用形態の見直しイメージ