

オープンソースのインシデント管理ツール「OTRS」で、
ITIL 準拠の IT 運用管理システムを実現。
部門を超えた全社的な取り組みにより、トラブルの迅速な解決へ

ベル・データ株式会社 様

User's Profile



導 入 企 業 : ベル・データ株式会社
所 在 地 : 〒163-0449
東京都新宿区西新宿2-1-1
新宿三井ビル49F
創 立 : 1991年7月
資 本 金 : 3,000万円
U R L : <http://www.belldata.com/>

1991年創立。各種サーバー、ハードウェア機器、関連機器、ソリューション、クラウドサービスなどの販売およびレンタル、システム構築、保守、運用サポートを行うSier（システムインテグレーター）。国内5拠点にデータセンター、5拠点にテクニカルセンターを持つ。社員数234名。

POINT

- 安価に ITIL 準拠の運用管理ソフトウェア (OTRS) を導入
- 部門を超えた横断的な情報共有により、複合的な要因にも多角的に対応可能に
- オープンソースの利点を生かして、「時計を止める」などの独自の SLA 機能を実装

部門ごとに異なっていた顧客対応ツールを、インシデント管理ツール OTRS で統一

1991年に設立したSierのベル・データは、当初IBM i (AS/400) の保守を主軸にしていたが、2000年代に入ってITインフラ全域に拡大、近年はアプリケーションへの取り組みに注力している。国内5拠点にデータセンターを持ち、インフラ、ハードウェア、OSやミドルウェアなどのソフトウェアなど、ITに関わる全般を包括的に扱えることを強みとしており、クライアント企業数は約2500社に達する。

同社では、2010年頃にお客様からの問い合わせを受付して、そのお客様の契約情報を検索したり、過去の対応履歴を閲覧しながら、インシデントを起票できるシステムを自社開発していた。しかし、最近ではメールで受付することが増えてきて、メールの内容を転記してインシデントを起票する手間が発生してきた。

さらに2013年には特定のお客様対応のため、別のヘルプデスク用ツールを導入した。これには問い合わせのメールを取り込む機能が搭載されていたが、契約管理システムとの連携機能は備えていなかった。

だが顧客対応のツールはその2つだけでなく、部門によっては他のツールも使われていた。そこで2014年に、ツールの統合が検討された。問い合わせ窓口の現場をまとめるサービス本部 技術部 部長代理の富田氏は、「統合するからには、ITサービスマネジメント (ITSM) のベストプラクティスであるITILに準拠したツールは必須でした。インシデントが発生した場合、解決までのプロセスが重要になります。プロセスを重視したサポートサービスを提供するには、ITIL準拠が望ましいと考えました」と語る。

その結果、候補が上がったのがITILに準拠したサービスデスクや運用管理のためのインシデント管理 (チケット管理) ツールであるOTRSだった。チケット管理ツールは、インシデントが発生するとチケットを発行し、対応をチケット上で記録、管理し、解決するとチケットを閉じるという流れで使用するものだ。

部門を超えたインシデントの情報共有で、複合的なトラブルにも迅速に対応

お客様の業務システムを守るため、ハード保守、システム支援、監視サービスなどを含む運用サービスは、24

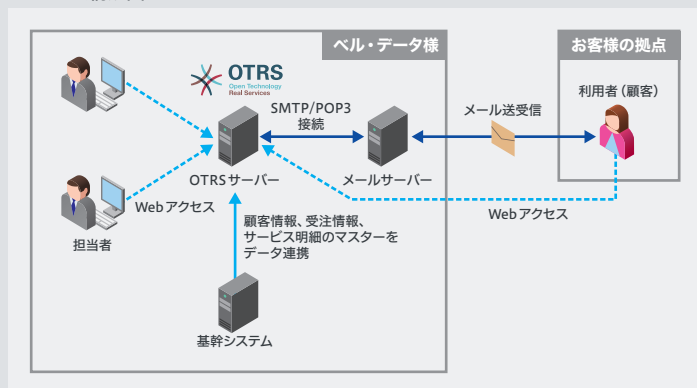


ベル・データ株式会社
サービス本部
サービス開発部
部長
出村 宏志 氏



ベル・データ株式会社
サービス本部
技術部
部長代理
富田 勝 氏

■システム構成図



時間365日体制で行われる。2015年11月以降、そのインシデント管理をOTRS上で行う体制になった。これまでは、一次受付で解決できないインシデントを各サービス担当部門へエスカレーションしていたが、その関係部門間でインシデントのやり取りの共有がされていないため、各サービス担当部門ごとに同様の調査対応する課題があった。ところが全社で統一してOTRSを使用することで、エスカレーションしてもチケット上のすべてのやり取りを把握できるようになる。

「異なるツールを使うと他の部門から見られません。つまり自部門視点でインシデントを捉えがちですが、それはいわば当社都合の考え方。お客様の要望は、インシデントの迅速な解決です。どの部門がどう対処しているかは関係ありません。その点OTRSで全社的に、発生したインシデント単位で対処することは、お客様視点での問題解決といえるでしょう。インシデント対応のツールを変えた結果、社員の意識変革にも寄与していると感じています」(富田氏)

またOTRSの導入効果は、複合的な要因によってトラブルが発生するような場合にも発揮された。例えば、サーバーとネットワーク双方が関係するケースでは、これまでそれぞれの部門に個別にエスカレーションしたため情報が分断されていた。しかしOTRSの活用により、双方の技術者が情報交換しながら対処できる。さらに、そこで得たノウハウは、品質向上や新サービスの開発に役立てることに期待される。

システム管理を担当するサービス本部 サービス開発部 部長の出村氏は、「OTRS選定にはコストメリットも大きかった」という。現在利用者は、お客様対応をする担当者が115名のほか、状況把握のために照会だけ行う営業職のような担当者が120名いる。しかし照会だけの担当者のためにライセンスを全員分契約すると無駄なコストが発生する。その点、OTRSは利用数に依存しない料金体系のため、担当者が増えてもコストを抑えられる。

カスタマイズの自由度がOTRSの魅力。 それを引き出したアイオーアーキテクト

オープンソースであるOTRSは、カスタマイズの自由度の高さが特長のひとつだ。Sierである同社が自らシステム構築も可能とは思われたが、ドイツ製ツールのため日本語の資料が少なかった。そこでOTRSに熟知したエンジニアに任せようがより良いシステムを作り上げられると判断した。

おりしも2015年1月のイベントで、出村氏はOTRSに関するアイオーアーキテクトのセミナーに出席した。そのとき「日本でもOTRSに詳しいエンジニアが

いると驚き、コンタクトを取りました」という。

その後はアイオーアーキテクトによって急ピッチで開発が進められた。オープンソースの利点を活かし、実際に動かしながら同社の意見を聞き、同社の基幹システムとの連携、メールを取り込んだ時に本文の内容を修正する機能などを搭載していった。

開発した機能の中には大幅に手を加える必要がある改修もあった(右下図参照)。お客様によってはSLA契約を締結している同社では、例えば「4時間以内に解決できない場合はペナルティが発生する」といった対応を行っている。チケットを発行してから終了するまでの時間がそれを超える場合、SLA違反となる。「当社の作業が遅れて時間が掛かるのなら仕方ありませんが、お客様の都合で遅くなることもあります。その場合は、チケット上の時間を止めなくてはいけません」(富田氏)

だが「時計を止める」機能は、標準のOTRSにはない機能だった。「この機能はOTRSの根本に関わるもの。ソースコードをしっかりと読み込んだアイオーアーキテクトだからこそ、実装できたと思っています」(出村氏)

また現場が使いやすいような柔軟性も考慮している。トラブルの原因は多種多様で、システム設計段階で分類した項目だけで整理できるとは限らない。「アイオーアーキテクトに、設定画面上で簡単に項目を追加できる機能を追加してもらいました。原因の細分化が可能になり、トラブルの傾向分析が容易になりました」(富田氏)

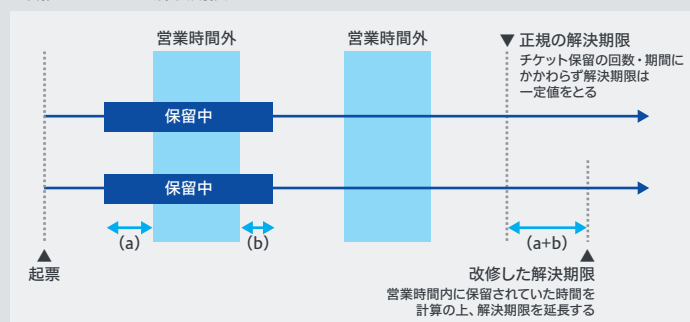
お客様やパートナーと共用し、 問い合わせポータルとしての活用も視野に

OTRSに切り替えて、現場利用者からは「レスポンスが良くなった」と好評だ。「開発初期のプロトタイプでは決してレスポンスが良くはなかったのですが、アイオーアーキテクトの作り込みによって、レビューのたびに快適になっていくのには驚きました」(富田氏)

今後はインシデント管理だけでなく、問題管理や変更管理についても活用していきたいという。「チケットを発行し、対応を管理する作業であれば、さまざまなことでOTRSは有用です」(出村氏)

また契約管理だけでなく、他の社内システムとの連携もOTRSなら容易だ。そしてゆくゆくはお客様、パートナーとの共有も想定している。お客様からの問い合わせを受け付けるポータルサイトとして活用できれば、解決までのやりとりを効率的に進められる。今後ますますOTRSの活用を広げるために、アイオーアーキテクトに対する同社の期待も小さくはない。

■改修したSLAの解決期限



ソフトウェア開発元

OTRS AG (ドイツ)

※ 2013年1月に(株)アイオーアーキテクトはOTRS AGのパートナーとなりました。
ロゴの使用は、OTRS AGの承諾を得ています。
※ OTRSはOTRS AGの商標登録になります。

<http://www.otrs.com/en/>

●このカタログの制作は平成29年5月17日です。



OTRS AG 正規代理店

株式会社アイオーアーキテクト

〒279-0004 千葉県浦安市猫実 1-20-43

OTRS セールス窓口: sales@io-architect.com TEL/FAX: 047-718-1372

<http://www.io-architect.com/>