

単なるインフラ監視はもう古い 今はサービスインテリジェンス

最新の IT オペレーション管理に必要な 5つのこと

目次

はじめに



サービスインテリジェンスには、さまざまなツールやプロセスの採用が必要



デジタルサービスインテリジェンスに必要な 5つのツール



ユニファイドサービスインテリジェンス：可観測性に対する最新アプローチ



サービスの可用性および性能管理



イベントおよびサービスレベル管理

おわりに

はじめに

世界経済フォーラムによると、デジタルトランスフォーメーションが生み出す経済価値は、2025年までに 100兆ドルを超える予測されています。そうすると、CEO の 22% が自社のデジタルプログラムを直接指揮しているのも、不思議ではありません。IT チームは、インフラの基礎的管理から離れ、CEO の計画を前進させるデジタルサービスを最適化する必要があるでしょう。

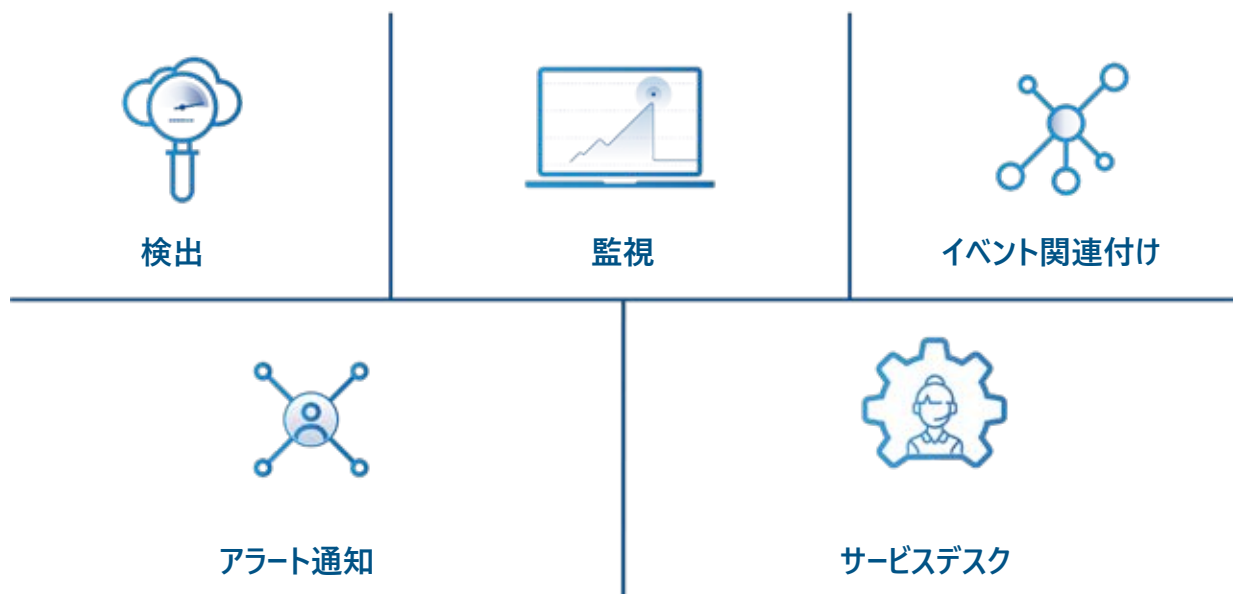
デジタルはビジネスだけではなく働き方そのものも変えています。オフィスに出勤することなく仕事を行うテレワークやリモートワークによる生産性の向上や、緊急時においても業務をとめることのない働き方への変革が可能になったこともデジタルの恩恵でしょう。

これからも進んでいくデジタルトランスフォーメーションでは、ビジネスモデルの変革とともに企業活動をとめない働き方ができる強固なIT基盤であることも必要となります。ただ監視するだけでなく、それ以上のことが要求されます。

現代の企業 IT チームに必要とされることは、シャドー IT や一過性のITがあふれる環境で 100% の IT リソースの可視性を維持し、多様な情報源から入ってくるデジタルデータを理解・活用し、重大イベントに対しておつてないほど迅速な対応を取ることができることであり、それにより社内外の顧客に卓越したデジタル体験を提供することができるのです。そのためには、ITチームが社外環境からでもIT基盤を運用管理できるセキュアでありながら柔軟性のあるIT管理ツールが必要になっているのです。

監視からインテリジェンスへと跳躍するために必要なこと

ユニファイドサービスインテリジェンスに必要な 5つの要素



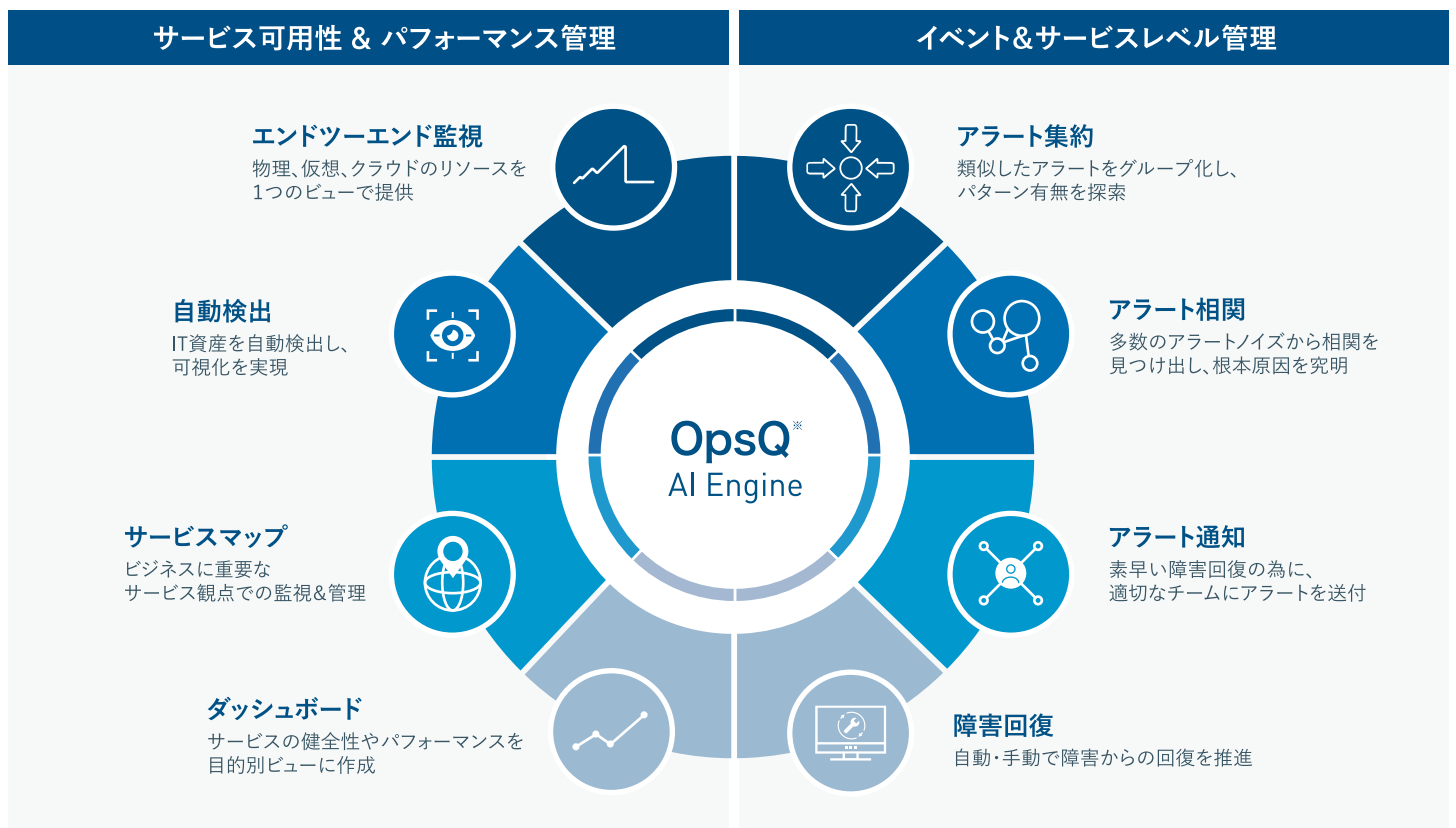
インテリジェンスとは、プロアクティブで、柔軟で、統制されたものであり、そこには、社内全体にわたる可視性とコントロールの両方が必要です。現代のITおよびデジタルオペレーションチームが必要とする5つの要素は、以下のとおりです。

- **検出。** ハイブリッドワークロードをどのように把握するか？ 基盤インフラをITサービスとマップするには、どうしたら良いか？ 検出ツールは、ネットワークポロジーマodelを用いて、あるいは構成DBに保管された構成データに基づいて、サービス全体の健全性ビューを提供します。
- **監視。** IT リソースを検出した後、従来型およびクラウドネイティブなサービスについて、可視性とコントロールを確保するには、どうしたら良いか？ インフラ、ネットワーク、アプリケーションの監視ツールは、クリティカルな IT サービスのアップタイムや信頼性を追跡するために役立ちます。
- **アラートのイベント関連付け。** IT チームがサポートするすべてのビジネスサービスについてアラーム監視状況を常に把握するには、どうしたら良いのか？ イベント関連付け機能は、誤検知アラームを排除し、インシデントを適切なコンテキストで管理するために役立ちます。
- **アラートエスカレーション。** 障害時、シフトスケジュールや連絡優先順位を調べる必要なく対象事項の担当者に通知するには、どうしたら良いのか？ アラートエスカレーション機能は、より短い平均障害復旧時間で、復旧のためにドメインチーム内の適切な人物に通知します。
- **サービスデスク。** 異なるグループ間でインシデント対応をどのように調整するのか？ チケットシステムは、インシデントの特定、優先順位付け、対応というワークフローによって、迅速なサービス復旧を支援します。

ユニファイドサービスインテリジェンスのご紹介： 可観測性に対する最新アプローチ

現代のデジタルオペレーションのために構築された 1つの強力なソリューションによって、即座にスーパーパワーを手に入れることができるとしたら、どうでしょうか？ デジタルサービス向けに作られた、直感的で、クラウドベースで、容易に展開できるソリューションを探しているのであれば、お待ちかねのものがついに登場です。

OpsRamp の[ユニファイドサービスインテリジェンス](#)は、最高レベルの監視とアラート管理を組み合わせ、アクションナブルなサービスインテリジェンスを提供します。OpsRamp は、様々なツールを扱う代わりに貴社が必要とするサービス健全性に関わる管理機能をすべて、1つのソリューションで提供します。



※OpsQ…OpsQ イベント・マネジメント・エンジンは、AI・機械学習技術を用いてIT運用管理を効率化させるモジュールです。

サービス可用性およびパフォーマンス管理

サービス可用性およびパフォーマンス管理は、検出、ネイティブ監視、ダイナミックサービスマップ、サービス健全性ダッシュボードを組み合わせ、デジタルフットプリントの管理を容易にします。よく使われるプラットフォームやツールとも幅広く統合が可能ですので、1カ所でさまざまなデジタルサービスの KPI にアクセスすることができます。

ビジネスサービスの最新状況をフォロー

ポリシーベースの検出機能は、IT 資産を自動検出し、適切な監視フレームワークを自動で適用します。一元化された資産可視化機能によって、ハイブリッドワークロードに対する監視と制御が可能になります。

ビジネス目線での IT 健全性を可視化

サービスマップを利用することで、インフラ管理だけに留まらず、ビジネスサービスの依存関係を理解することができます。すべてのワークロードに関するサービスビューにより、状況認識を深めることができます。

事業のレジリエンスを強化

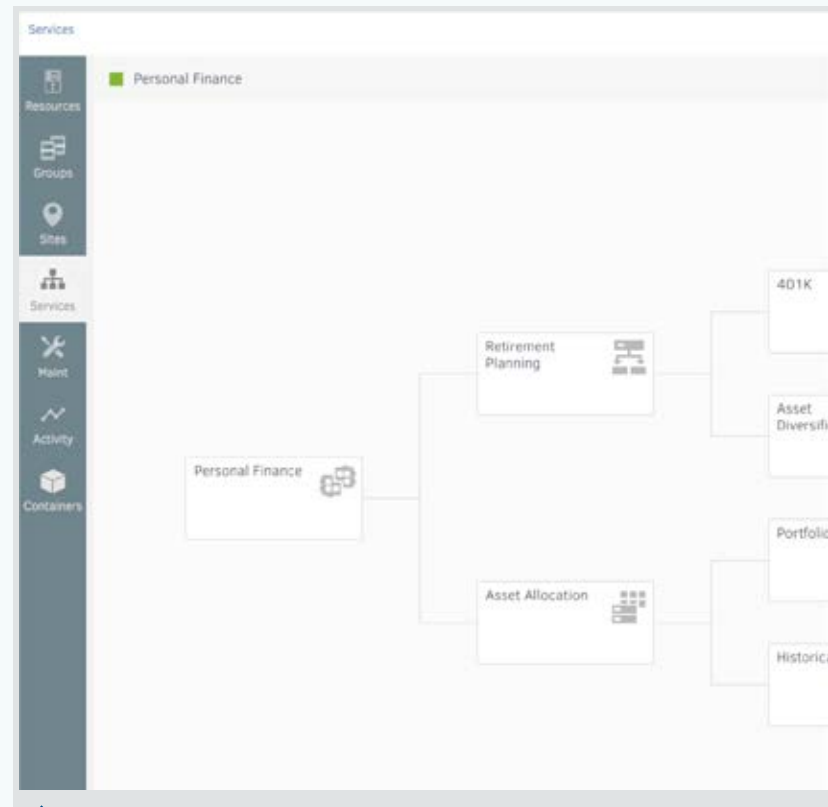
デジタルサービスのオンボーディング時にベストプラクティスの監視テンプレートを自動的に割り当てます。適切なメトリクスと KPI により、インフラの可用性を管理することができます。

ご使用のあらゆるツールと連携可能

OpsRamp は、主要なプラットフォームやツールと高い連携機能を持っており、選択肢と柔軟性が広がります。プラットフォームとして Linux、Cisco、AWS、Microsoft Azure をご使用であれば、監視ツールとして BMC、New Relic、ServiceNow、SolarWinds をご使用であれば、OpsRamp のカスタム統合機能と API によって、問題なく連携することができます。

インフラ管理は卒業、サービスの管理へ

ロールベースのサービス健全性ダッシュボードによって、ビジネスや IT リーダーは、気になるマクロサービスやそれを構成するサービスの健全性を分析および追跡することができます。



サービスの可用性および性能管理

イベントおよびサービスレベル管理

イベントおよびサービスレベル管理は、イベント関連付けとアラート通知という形で、インシデント管理に必要なすべてを提供します。また、インシデントを最初から終わりまで管理する堅牢なサービスデスク機能を利用することができます。

ID	Latest Update (EST)	Subject	Repeated Alerts	Client	Source	Resource	IP Address	Metric	Elapsed Time	Healed	Action
379347019	08-Mar-2018 02:00:02 AM	Device Not Reachable [alert-id inserted - 247204274]	1	Luminato	OpsRamp	EX21	192.168.101.53	Patch Management	18s		----
379345595	08-Mar-2018 01:58:08 AM	CC App is Critical	1	Luminato	OpsRamp	CC App		service-availability.sts...	2m		----
364983225	08-Mar-2018 01:58:01 AM	Disk / Critical Used 91%; Free 9%; Disk Capacity 318...	236	Luminato	OpsRamp	3c02-saas-menapp01	172.25.55.10	DISK	32d 3h 57m		----
379345589	08-Mar-2018 01:58:01 AM	OpsAI is Critical	1	Luminato	OpsRamp	OpsAI		service-availability.sts...	2m		----
379345128	08-Mar-2018 01:55:00 AM	OpsAI is Critical	2	Luminato	OpsRamp	OpsAI		service-availability.sts...	9m	3m	----
379293129	08-Mar-2018 01:52:53 AM	Event Source: Application Management Group Policy / ...	3	Dive Tree	OpsRamp	HYDLP148	192.168.56.1	Windows Event Log	3h 37m		----
361422629	08-Mar-2018 01:50:28 AM	CRITICAL - URL http://192.168.1.84:90/cgi-bin/urlm...	247	VistaNET	OpsRamp	CentOS	192.168.1.84	HTTP-URL	41d 11m		----
379317165	08-Mar-2018 01:48:00 AM	CC App is Critical	3	Luminato	OpsRamp	CC App		service-availability.sts...	1h 58m	1h 46m	----
379117133	08-Mar-2018 01:48:00 AM	OpsAI is Critical	2	Luminato	OpsRamp	OpsAI		service-availability.sts...	1h 58m	1h 46m	----
378774524	08-Mar-2018 01:47:53 AM	Event Source: googledriva2285 / id:2	24	Dive Tree	OpsRamp	HYDLP148	192.168.56.1	Windows Event Log	1d 15h 34m		----
379116233	08-Mar-2018 01:44:29 AM	Mail received within 17.592819 Seconds - WAITING	2	Dive Tree	OpsRamp	HYDLP148	192.168.56.1	Send_Email_Sample_new_m...	17h 16h		----
379342414	08-Mar-2018 01:40:52 AM	Vistara Agent version 5.99.0012 installed on device U...	1	Browse_Lab	OpsRamp	US-DPE-CPS-0135	10.20.211.22	Install	19m		----
379342403	08-Mar-2018 01:40:52 AM	Vistara Agent version 5.99.0012 installed on device U...	1	Browse_Lab	OpsRamp	US-DPE-CPS-0025	10.20.211.12	Install	19m		----

コンテキストを可視化

受信アラートを、より数が少なく管理が容易なインシデントに集約することによって、重要なアラートに注意を向けることができます。適切なコンテキストによってアラートを優先順位付けし、障害修復を迅速化します。

アラート洪水を解消

インシデントの種類に基づいて受信アラートを分析およびグループ化することにより、アラートノイズを抑制します。アラート疲れを軽減し、AI を用いたアラート関連付けにより、根本原因を確定します。

インシデントの関連付けを効率化

ポリシーベースのアラートエスカレーションは、故障時、対象事項の適切な専門家への通知を行います。シフト表とエスカレーションマトリックスを用いてアラートをルーティングすることによって、障害復旧までの平均時間を短縮化します。

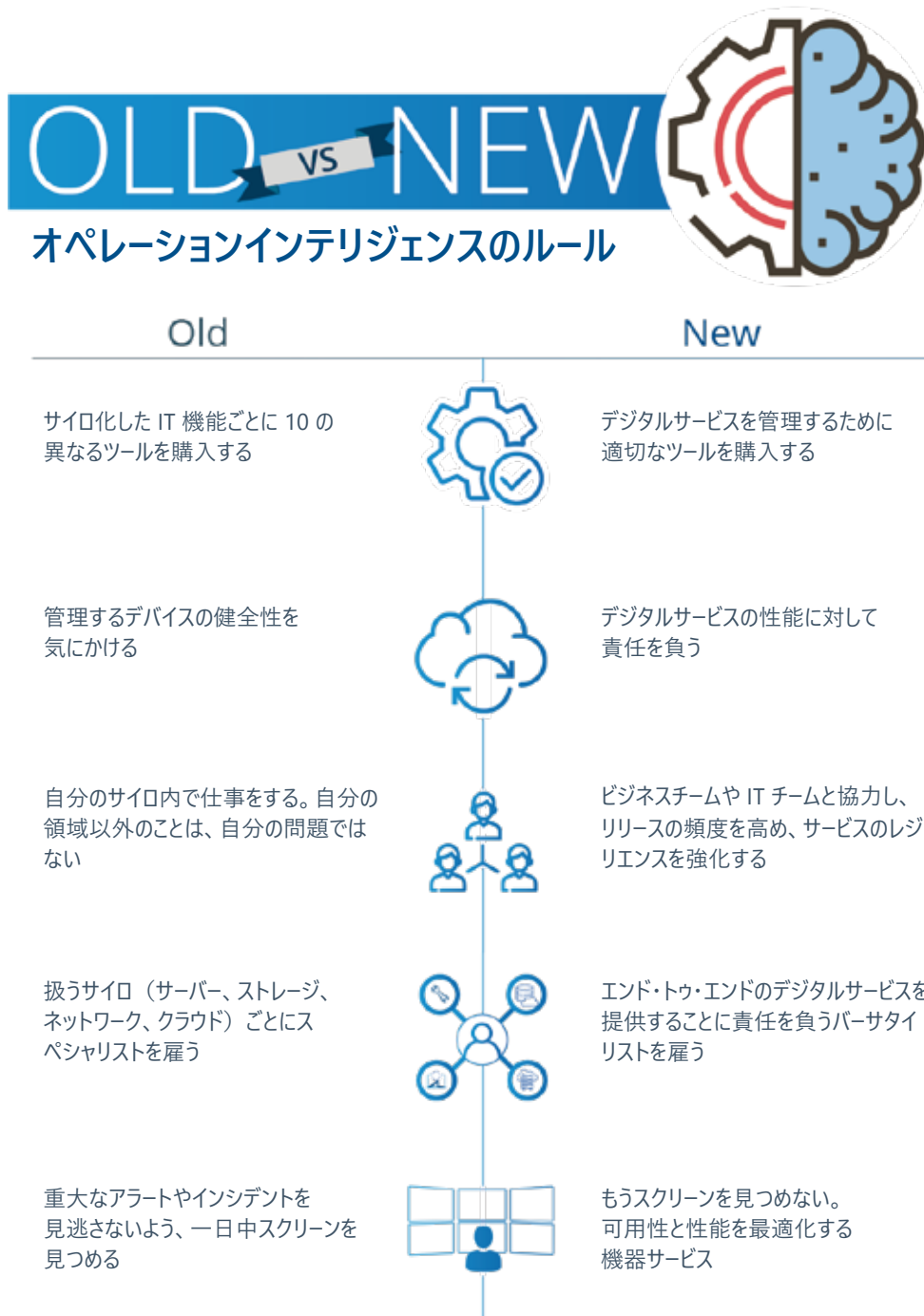
サービスを素早く復旧

ネイティブサービスデスク機能により、解決までの時間を迅速化します。Cherwell や ServiceNow などの ITSM ツールについては、双方向統合機能を用いたインシデントサポートが可能です。

ユニファイドサービスインテリジェンスで今すぐ変わること

ユニファイドサービスインテリジェンスを導入して、IT オペレーション管理の古いルールを書き換えるときです。近年、企業が続々とクラウドネイティブなサービスを導入し、DevOps や SRE を採用し、アジャイルオペレーションを支える継続的デリバリーを取り入れています。ほとんどの企業がサービス指向の管理に移行するまでは、しばらく時間がかかるでしょう。そこで、新旧のサービスを一元的に扱えるようにするために、ユニファイドサービスインテリジェンスをご用意しました。

IT オペレーション管理の古いルールは、もはや効果的ではなくなり、姿を消しつつあります。サービスインテリジェンスという新しいルールを取り入れて、デジタルビジネスと IT オペレーションを、CEO が求める規模で推進しましょう。



今日のデジタルおよび IT オペレーションチームは、初めから終わりまで顧客体験をサポートすることにより、これまで以上の価値をビジネスにもたらすことができます。また、DevOps ライフサイクルの継続的開発をサポートするべきです。そうすることで、単なる「監視」から「オブザーバビリティ= 可観測性」へのシフトが可能になり、システムの健全性をプロアクティブに維持し、継続的かつ一元的に環境を監視し、管理することができるようになるでしょう。

インフラ監視という概念は背後に置き去り、サービス健全性に対する最新アプローチを導入するべき時です。跳躍の準備はできていますか？ OpsRamp を是非ご検討ください。

ユニファイドサービスインテリジェンスで、
デジタルサービスをプロアクティブに管理

ハイブリッド環境の問題を解決します。

[詳しくはこちら](#)

OpsRamp について

OpsRamp プラットフォームは、企業のハイブリッド IT 環境を管理する一元化されたプラットフォームであるだけではありません。我々は、人材、ポリシー、ツール、インフラへの投資を戦略的に行うことで、最高水準のプラットフォームセキュリティを実現しています。

[詳しくはこちら](#)

https://pages.jbs.co.jp/opsramp_index.html

© OpsRamp, Inc. All Rights Reserved