

演 習

システム企画・運用管理者のためのプロセス改善の実践

演習 1. トラブル発生！その時、あなたは

問題：
現場ユーザから「サーバがダウンしてコンピュータが使えない」という連絡を受けました。あなたが運用管理者だったら、どのような行動が必要だと思いますか。思いつくこと何でも結構ですのであらいだしてみてください。

演習 2. トラブル原因

問題：
2年間安定して稼動していたサーバが月曜の朝、ダウンしてしまった。原因究明のためには、どのような情報が必要であるか、ITILプロセスと関連づけながら、まとめなさい。
個人考察後、グループ内でまとめ、発表していただきます。

記入例) サーバ構成情報(構成管理プロセス)

演習 3. 問題点の洗い出し

問題：
現在、または、過去に参加していた運用または管理作業での問題点とその直接原因と本質的原因(根本原因)を洗い出してください。

個人考察後、グループ内で共有し、発表していただきます。

No	問題点	直接原因	本質的原因

演習 4. パソコンの持ち出し

問題：
M社のケースを読んでセキュリティの観点から問題・原因・影響・対策をまとめなさい。個人考察後、グループ内でまとめ、発表していただきます。

M社のケース

M社では、「業務用パソコンの持ち出しは事前に上司の了解を取る」とルール化されていた。作業(利用)者は上司不在の場合には、そのまま持ち出すことが多かった。この状況を何とか改善したい。

問題	
原因	
影響	
対策	

演習5. インシデント対応

問題:
M社のケースを読んで問題・原因・影響・対策をまとめなさい。
個人考察後、グループ内でまとめ、発表していただきます。

M社のケース

M社のサービスデスクでは、インシデント履歴が管理されていなかった。運用管理ソフトで履歴管理できるようになっていたが、サービスデスク担当者が業務多忙で入力を怠りがちだった。その結果、インシデントの記録が個人判断になっており、全ての記録が徹底されていなかったのである。この状況を何とか改善したい。

問題	
原因	
影響	
対策	

演習6. サービスデスク窓口の対応

問題:
M社のケースを読んで問題・原因・影響・対策をまとめなさい。
個人考察後、グループ内でまとめ、発表していただきます。

M社のケース

M社では、「インシデントは原則、サービスデスクに電話する」とルール化されていたが、業務ユーザは顔見知りの他部署担当者に直接電話することが多かった。この状況を何とか改善したい。

問題	
原因	
影響	
対策	

演習 7. トラブル対応

問題:
M社のケースを読んで問題・原因・影響・対策をまとめなさい。
個人考察後、グループ内でまとめ、発表していただきます。

M社のケース

M社は食材の配送システムを運用している。各店舗から入力された発注データは配送センターのサーバに集められ、配送時に商品のピッキングリスト（配送先ごとに商品をまとめるための帳票）が出力され、トラックへ商品を積み込み、配送が行なわれる仕組みである。ある日、配送センターのサーバがダウンし、店舗からの注文処理ができなくなった。配送センターでは、代わりに電話とFAXで注文を受け付けることにした。しかし、注文受付数が非常に多く、作業も慣れていないため、注文処理と手作業による配送商品リスト作成にも時間がかかってしまった。その結果、店舗への配送が遅れ、また、注文通りに商品が届かないなどのミスも発生していた。

問題	
原因	
影響	
対策	

演習 8. 問題の原因・対策分析

問題:
演習3で洗い出した問題の原因を再分析後、解決策またはリスク対策を検討してください。
個人考察後、グループ内で共有し、発表していただきます。

No	問題	原因(直接・本質)	解決策またはリスク対応計画	
			↓リスク対策時、種類記入(回避・軽減・転嫁・受容)	