

Webシステム運用のプロフェッショナルが伝授する

サーバー運用の“リアル”課題と

その“超現実”対応

はじめに

長年お客様のWebシステムを預かってきた経験者として、システムの安定稼働には技術的問題以前に、大きな五つの“リアルな課題”があります。

今回本書を手にしていただき、

- 御社のWebシステム運用の“根っこ”となる課題に気づかれ、
- わたしたちMSP事業者^{*}の価値を知っていただき、
- さらには弊社独自のフルマネージドサービスを利用して頂くことにより、
- サイト運営に不可欠な三つのA、すなわち“安定、安価、そして安心”を得て、
- お客様は、自らの業務に専念され、
- お客様のビジネスのさらなる飛躍!!

を達成する一助となれば幸いです。

※お客様の基幹となるシステムの24時間365日の安定稼働を目的とした、サーバー・ネットワークの運用保守を専門とするプロフェッショナル集団。特に弊社ダブルキャストは、平均して5,000台、中には6,000台を越えるシステムの“マネージドホスティング”経験を誇るエンジニアが、お客様の基幹システムの安定・安心稼働をお約束いたします。



目次

- 003 システム運用における5つの課題
|
004
- 005 運用の煩雑な作業はプロフェッショナルに任せる
- 006 “フルマネージドサービス”ならダブルキャスト
- 007 ダブルキャストの豊富な導入・運用実績
- 008 ダブルキャストへのお問い合わせ

システム運用における 5つの課題



Webサイトのシステム運用には、技術的な問題以前に
幾つかの大きな課題があります。

1. 想定以上に負担となる見えない運用コスト
2. 運用手順の共通認識=ドキュメントがない
3. 同じ障害を幾度となく繰り返す
4. 障害の復旧作業に追われ、本来の業務が疎かになり、
会社の業績にも影響してしまう
5. 直面した障害の根本的解決が難しく、後ろ向きの仕事で
おざなりにされる

1. 想定以上に負担となる運用コスト



システム運用の1つ目の課題は「**運用コストが高くなる**」
ことです。

システムの運用コストでは通常思いつく、ハードウェアやソフトウェアの監視、セキュリティ・ログ監視とその管理、重要データのバックアップ、OS・ミドルウェアの更新などの作業のみならず、サーバー管理者の人件費、機器交換を含む保守管理費、その他の障害対応費、電気維持費など、当初想定したコスト以上の維持管理費に悩まされることが多々あります。またそのようなコストは、社会情勢の変化、テクノロジーの進歩などにより日々刻々と変化し、

常にそうした状況を迅速な見極め、柔軟な対応が迫られるシステム運用管理責任者の大きな負担となっています。

2. 運用手順ドキュメントの問題

システム運用の2つ目の課題は、「**適切な運用手順のドキュメントが手元にない**」ことです。

システム運用の開始時は、サービスの提供に専念するあまり組織はバタバタと混乱し、システム運用の方針や具体的方策のドキュメント化は後回しにされ、強いては忘れてしまいがちです。またシステム更新時にも、「面倒な作業」としてドキュメントの更新は敬遠され、結果常に最新で最適な運用手順書を持ち合わせているお客様は残念ながらとても少ないのが現状なのです。またこうした組織内でドキュメント化を怠ってしまう最悪のパターンは、「いつも知っている人が対応をする」という悪循環に陥り、能力のあるエンジニアにばかり負荷が集中する一方、新しい人材が育たない負のループを作ってしまうことです。

システム運用における 5つの課題

3. 同一障害の繰り返し



システム運用の3つ目の課題は「同じ障害が繰り返される」ことです。

これは、システム担当者が障害の記録を怠ったり、そもそも“様々な背景を踏まえて”システムをすべて把握する人間がいないので問題を適切に記述することが出来ない、などの理由で、適切な障害記録を残さないまま放置し、その後すぐに同一障害が発生して組織に同じ負荷をもたらす事象です。こうした問題の根本は、いまや中小のみならず大企業の場合でも、常に社内外の最新の技術を習得し続けるシステム運用チームの維持管理が難しいために、一企業内では収束させることが難しい課題となっています。

4. 現場が復旧作業に追われる



システム運用の4つ目の課題は「現場が復旧作業に追われる」ことです。

障害が発生すると社内のシステム運用者にエスカレーションの連絡が入ります。そうなると地獄！運用担当者は

復旧作業に追われる数日の始まりです。しかも今日の一組織では、社内システムの運用に専任のチームを割り振る余裕などなく、運用担当者は他の業務を兼任しています。その結果、本来の業務が疎かになり、現場は叱られ、組織のモチベーションは下がり、会社の業績は滞る一方…ということにいつなってもおかしくありません！

5. 障害の根本解決ができない



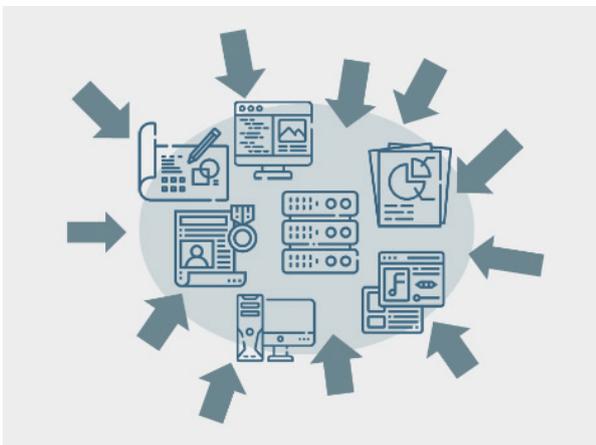
システム運用の5つ目の課題は「障害の根本的な解決ができない」ことです。

取り合えずの避難として、例えば、アプリケーションやサーバー自体の再起動などによるシステム復旧はできるでしょう。またその場しのぎの応急パッチを当てることで問題を切り抜けることもあるかも知れません。しかしながら障害の根本的な解決ができていないままでは、社内の運用担当者はずっと不安を抱えたまま次の朝を迎えることになるのです。

運用の煩雑な作業は プロフェッショナルに任せる



システム管理者にはプレッシャーが 常に掛かっている



ネットワーク及びサーバー、その上に導入されるOSやミドルウェア、そしてそれらすべてを土台として成り立つアプリケーション…。そのすべてのレイヤーを最良最適な状態に保ち、全体をひとつのシステムとして稼働・運用させることは非常に高度で煩雑な業務です。しかも今日の世界ではその全体のシステムが24時間365日、常に絶え間なく正常に稼働していることが当たり前のこととして求められます。当然、企業のシステム管理者には精神的・肉体的に相当なプレッシャーが常にかかっています。それでも救いの光＝解決策はあります。

それはレイヤーを切り離し、土台となる層はそれを専門とする外部業者に委託してしまうことです。そうすれば自らはアプリケーションの正常な動作と管理に集中することが出来ます。またそのようにアプリケーションに専念できることでなんとかやる気も出てきます。

サーバー運用の煩雑な作業を プロフェッショナルに任せる

ですから切り離しが可能なレイヤー群、すなわちシステムのプラットフォーム部分、の運用管理。すなわち“フルマネージドサービス”業務。そうした作業の一切は、プロフェッショナルの私たちにお任せください。お客様が利用するサーバーやネットワークの一切をプロフェッショナルに任せることで、お客様はお客様のサービス(＝アプリケーション)を安定稼働させることに集中できるようになります。さらに、新しいサービスの発想や商品の開発、集客対策など本来の業務により前向きに取り組むことが可能となるのです。

“フルマネージドサービス”なら ダブルキャスト



システムに応じた最適な運用プラン コスト削減の実現

サーバーやネットワークの保守運用を経験豊かな専任プロフェッショナルに任せることで、組織のコスト削減に貢献するだけでなく、お客様は自身のビジネスに真正面から取り組むことによって、その課題を迅速に解決し、さらには前向きな挑戦に注力できるようになります。

プラットフォームの全レイヤー、すなわち物理・ネットワーク・プロセス・ミドルウェア、を監視・保守することができます。

障害発生時に即時対応が可能です。また障害発生原因をあらゆる角度から分析し、最適な改善策をご提案いたします。

初期調査から運用までワンストップ 専任プロフェッショナルが即時対応

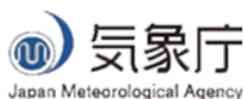
お客様のシステムに対し、弊社プロフェッショナルが2名体制で専属対応いたします。弊社プロフェッショナル(=エンジニア)は平均して5,000台以上のサーバー導入と運用に経験があり、特にお客様の立場に立ったコミュニケーションと迅速対応に好評を得ています。

サーバーやネットワーク、その他の仕様書や運用手順書をご用意出来なくても心配はございません。ハードウェアの仕様から、OS・ミドルウェア、さらにはサービスの状況を一から調査・確認することからサービスを開始することが可能です。お客様が常にお客様本来の業務に専念できる環境をご提供いたします。

ダブルキャストの豊富な 導入・運用実績

サーバー導入実績、**5,000台以上!**

経験豊富なプロフェッショナルエンジニアがお客様のシステムに最適なプランをご提案します!



専用サーバー・VPSは勿論、様々な国内外のクラウドプラットフォームについての
運用実績も多数!



ダブルキャストへのお問い合わせ

電話でお問い合わせ

03-6893-7711

(受付時間 9:00 ~ 19:00)

メールでお問い合わせ

info@m-idc.jp



会社名	株式会社ダブルキャスト
会社所在地	〒160-0022 東京都新宿区新宿1-9-1 第2タケビル7F
電話番号	03-6893-7711
FAX	03-6893-7712
メールアドレス	info@m-idc.jp
代表取締役社長	望月美彦
営業内容	データセンター事業 サーバーホスティング事業 ネットワークコンサルティング事業